

**PERAN FRONTLINER DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PERBANKAN DENGAN METODE
GREETING 5 S DI BANK BRI
KANTOR CABANG JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Kiai Haji Achmad Siddiq Jember untuk
memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar sarjana ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Oleh :
LAILATUL BADRIYAH
NIM : E20181162

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SHIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JANUARI 2023**

**PERAN FRONTLINER DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PERBANKAN DENGAN METODE
GREETING 5 S DI BANK BRI
KANTOR CABANG JEMBER**


SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Kiai Haji Achmad Siddiq Jember untuk
memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar sarjana ekonomi (S. E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

LAILATUL BADRIYAH
NIM : E20181162

Disetujui Pembimbing


UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
Dr. Nikmatul Masrurroh, S.H.I., M.E.I.
NIP. 198209222009012005
J E M B E R

**PERAN FRONTLINER DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PERBANKAN DENGAN METODE
GREETING 5 S DI BANK BRI
KANTOR CABANG JEMBER**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
Persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Kamis
Tanggal : 29 Desember 2022

Tim Penguji

Ketua

Dr. Nurul Widyawati I. R., S.Sos., M.Si
NIP. 197509052005012003

Sekretaris

Hj. Mariyah Ulfah, M.E.I
NIP. 197709142005012004

Anggota:

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M ()
2. Dr. Nikmatul Masruroh, M.E.I ()

UNIVERSITAS ISLAM NIGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si
NIP. 19680807 200003 1 001

MOTTO

فَتَبَسَّمَ ضَاحِكًا مِّن قَوْلِهَا وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ
وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ
الصَّالِحِينَ ﴿١٩﴾

Artinya: “Maka dia (Sulaiman) tersenyum lalu tertawa karena (mendengar) perkataan semut itu. Dan dia berdoa, “Ya Tuhanku, anugerahkanlah aku ilham untuk tetap mensyukuri nikmat-Mu yang telah Engkau anugerahkan kepadaku dan kepada kedua orang tuaku dan agar aku mengerjakan kebajikan yang Engkau ridai; dan masukkanlah aku dengan rahmat-Mu ke dalam golongan hamba-hamba-Mu yang saleh.” (QS. An-Naml : 19)¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ Al_Qur'an, 27 : 19

PERSEMBAHAN

Rasa bersyukur penulis ucapkan kepada Allah SWT sebanyak-banyaknya atas segala Rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan segala kekurangan saya. Terimakasih kepada Engkau yang telah memberikan jalan dan kekuatan serta yang telah menghadirkan orang-orang terbaik yang selalu memberi motivasi, membantu memberi semangat dan doa kepada penulis. Sesungguhnya karena-Mu lah tugas akhir dapat terselesaikan serta hanya kepada-MU lah penulis bersyukur dan berdoa.

Dengan rasa syukur dan dengan doa, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku Bapak dan Ibu tercinta Hakim Bahtiyar Yasin dan Sholeha yang telah mendidiku dari sejak kecil sampai sekarang ini. Terimakasih telah memberikan motivasi dan semangat dalam menata masa depanku.
2. Untuk adik penulis Ubaidil Hakim yang penulis sayangi.
3. Untuk sahabat-sahabatku tercinta yang telah memotivasi dan mendukung saya sampai di titik ini.
4. Keluarga besar Kelas Perbankan Syariah 4 yang sudah mensupport dan memberikan dorongan motivasi belajar bagiku untuk lebih baik kedepannya.
5. Untuk Keluarga besar BRI Kantor Cabang Jember yang selalu memberi motivasi dan arahan beserta pengalaman yang seluas-luasnya tentang dunia perbankan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah peneliti ucapkan atas kehadiran Allah SWT atas curahan rahmat serta hidayah yang diberikannya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa shalawat serta salam peneliti haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang mana dengan kehadirannya dapat menjadikan anugerah bagi umat manusia serta rahmat bagi seluruh alam, sehingga terciptanya kedamaian dan ketinggian ilmu pengetahuan di dunia ini.

Untuk mengakhiri masa perkuliahan di UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember ini maka diharuskan menyelesaikan sebuah tugas akhir atau yang biasa disebut dengan skripsi untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada prodi Perbankan Syariah. Skripsi ini berjudul “Peran *Frontliner* Dalam Meningkatkan Pelayanan Perbankan Metode *Greeting 5 S* Di Bank BRI Kantor Cabang Jember”. Pada kesempatan ini pula, dengan kerendahan hati peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M. Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si. Dekan dan Dosen Pembimbing Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Dr. Nurul Setianingrum, S.E., M.M. Koordinator Prodi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

4. Dr. Nikmatul Masruroh, M.EI Dosen Pembimbing saya yang telah bersedia meluangkan banyak waktunya untuk saya sebagai mahasiswi aakhir, serta selalu sabar memberikan arahan, motivasi serta semangat yang sangat membangun untuk saya.
5. Seluruh Dosen Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan ilmu serta pengetahuan yang tak ternilai harganya dan telah membantu dalam kelancaran studi saya.
6. Seluruh staff BRI Kantor Cabang Jember yang telah memberikan banyak informasi yang sangat berharga bagi peneliti.
7. Pihak informan yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti sehingga peneliti mendapatkan data yang di inginkan serta berbagi pengalaman kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini masih banyak sekali kekurangan yang mana mengingat keterbatasannya pengetahuan yang peneliti miliki. Oleh karena itu peneliti mengharapakan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan penyusunan berikutnya. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi seluruh masyarakat dan bisa dijadikan bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Jember, 23 November 2022
Penulis

Lailatul Badriyah
NIM: E20181162

ABSTRAK

Lailatul Badriyah, Dr. Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I. : Peran Frontliner Dalam Meningkatkan Pelayanan Dengan Metode Greeting 5 S Di Bank BRI Kantor Cabang Jember.

Dalam dunia perbankan saat ini persaingan bisnis sangatlah cepat mengalir. Hal tersebut ditimbulkan karena adanya sistem pasar global yang mengakibatkan persaingan terus mengalami kenaikan baik dalam lingkup domestik maupun internasional. Setiap bank tentunya bersaing demi kelangsungan operasional dengan cara menarik ketertarikan nasabah. Oleh karena itulah dunia perbankan tentunya harus meningkatkan karakter profesionalisme dan kompetensi agar mampu bertahan di tengah kondisi daya saing apapun yang terjadi. Peran *frontliner* disini sangatlah penting dalam menghadapi masa daya saing yang beredar, karena *frontliner* adalah pemeran utama dalam memulai komunikasi atau berinteraksi langsung dengan nasabah dan mempunyai rasa tanggung jawab untuk selalu menciptakan kesan yang baik bagi nasabah dalam kondisi apapun.

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah 1) Bagaimana penerapan metode *greeting 5 S* dalam pelayanan di Bank BRI Kantor Cabang Jember ? 2) Bagaimana peran *Frontliner* dalam meningkatkan pelayanan menggunakan metode *greeting 5S* di Bank BRI Kantor Cabang Jember ?

Tujuan dalam penulisan skripsi ini adalah 1) Untuk mengetahui penerapan metode *greeting 5 S* di Bank BRI Kantor cabang Jember. 2) Untuk Mengetahui peran *frontliner* dalam menggunakan metode *greeting 5 S* di Bank BRI Kantor Cabang Jember.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Subjek penelitian menggunakan teknik *purposive*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi dengan analisis data yaitu pengumpulan data dan penyajian data dan kesimpulan serta pada keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini adalah 1). Penerapan metode *greeting 5 S* yang di terapkan oleh Bank BRI Kantor Cabang Jember dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah menganut tiga aspek layanan, yaitu layanan menggunakan lisan, layanan menggunakan tulisan, dan layanan menggunakan tindakan yang didalamnya termasuk dalam penerapan metode *greeting 5 S* sebagai media meningkatkan kualitas pelayanan demi kenyamanan dan kepuasan nasabah. 2). Peran *frontliner* dalam menggunakan metode *greeting 5 S* di bank BRI Kantor Cabang Jember dibuktikan dengan respon nasabah dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti yang merasa nyaman dan tenang saat memulai transaksi di Bank BRI Kantor Cabang Jember.

Kata Kunci : Peran Frontliner, Pelayanan Perbankan, Greeting 5 S

DAFTAR ISI

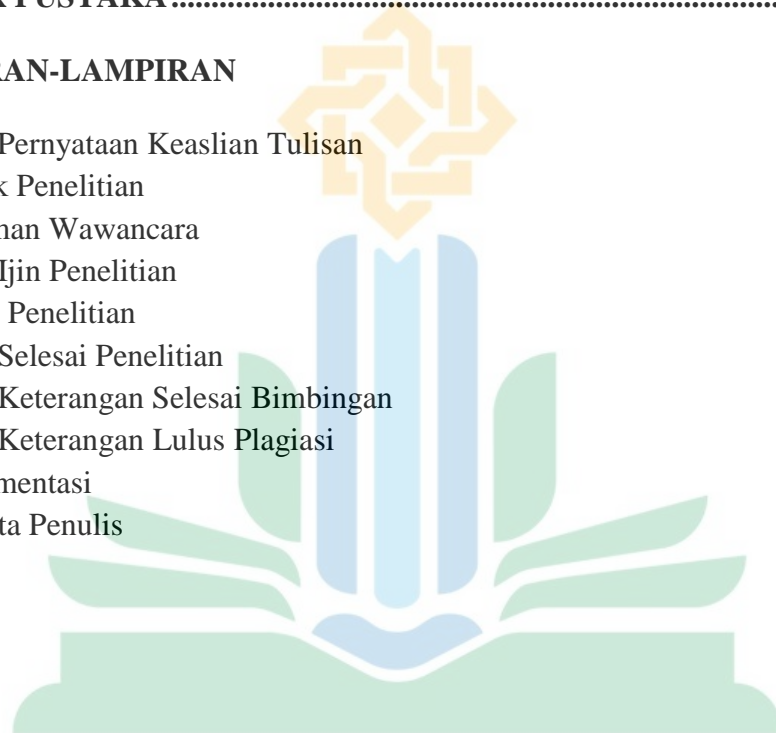
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	13
E. Definisi Istilah.....	15
F. Sistematika Pembahasan.....	13
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN.....	19
A. Penelitian Terdahulu	19
B. Kajian Teori	38
1. <i>Frontliner</i>	39
2. Peran <i>Frontliner</i>	39

3. <i>Greeting 5 S</i>	53
BAB III METODE PENELITIAN	59
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	59
B. Lokasi Penelitian.....	60
C. Subyek Penelitian.....	61
D. Teknik Pengumpulan Data.....	62
E. Analisis Data	63
F. Keabsahan Data.....	65
G. Tahap-tahap Penelitian.....	66
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	68
A. Gambaran Objek Penelitian	68
B. Penyajian Data dan Analisis.....	76
1. Penerapan Metode <i>Greeting 5 S</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Jember	76
2. Peran <i>Frontliner</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Menggunakan Metode <i>Greeting 5 S</i> di Bank BRI Kantor Cabang Jember	83
C. Pembahasan Temuan.....	96
1. Penerapan Metode <i>Greeting 5 S</i> dDalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Jember	96
2. Peran <i>Frontliner</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan	

Menggunakan Metode <i>Greeting 5 S</i> di Bank BRI Kantor Cabang Jember	96
BAB V PENUTUP	103
A. Kesimpulan	103
B. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	105

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Surat Pernyataan Keaslian Tulisan
2. Matrik Penelitian
3. Pedoman Wawancara
4. Surat Ijin Penelitian
5. Jurnal Penelitian
6. Surat Selesai Penelitian
7. Surat Keterangan Selesai Bimbingan
8. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
9. Dokumentasi
10. Biodata Penulis



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Bank Milik Pemerintah (BUMN) di Kabupaten Jember	2
Tabel 2.1 Tabulasi Penelitian Terdahulu	34
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia	73



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

Gambar. 4.1 Logo Bank Rakyat Indonesia 71



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan ialah segala hal yang berkaitan dengan bank. Bank melakukan penghimpunan dana dari masyarakat yaitu dengan melalui tabungan atau simpanan yang penyaluran dana tersebut dilakukan dengan cara kredit atau pinjaman kepada masyarakat. Secara khusus perbankan merupakan lembaga keuangan berwujud bank yang menyediakan jasa keuangan bagi nasabahnya.²

Bank adalah sebuah lembaga keuangan yang mempunyai peran penting dan sangat strategis dalam pembangunan ekonomi suatu negara. Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menerima simpanan dan menyalurkan dana atau pembiayaan. Menurut Undang-Undang Nomor 7 (1992) yang disempurnakan dengan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 yang menjelaskan bahwa fungsi bank merupakan badan usaha penghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dan juga memiliki kegiatan pokok yang mana terdiri dari 3 pokok kegiatan, yaitu :

1. Menerima dalam segala bentuk penyimpanan masyarakat.
2. Menyalurkan dana untuk pengembangan usaha masyarakat dalam bentuk kredit.

² Dini Haryati dan Ayu Feranika, *Sistem Informasi Perbankan* (CV Insan Cendekia Mandiri, Sumatera Barat, 2021), 2

3. Melakukan kegiatan jasa dalam lingkup perdagangan dan melakukan pembayaran dalam negeri maupun luar negeri, dan juga dalam lingkup keuangan, seperti *inkaso transfer*, *credit card*, *safe deposit box*, *traveller check*, dan juga jual beli barang berharga atau sebagainya.³

Dalam dunia perbankan saat ini persaingan bisnis sangatlah cepat mengalir. Hal tersebut ditimbulkan karena adanya sistem pasar global yang mengakibatkan persaingan terus mengalami kenaikan baik dalam lingkup domestik maupun internasional. Setiap bank tentunya bersaing demi kelangsungan operasional dengan cara menarik ketertarikan nasabah. Oleh karena itulah dunia perbankan tentunya harus meningkatkan karakter profesionalisme dan kompetensi agar mampu bertahan di tengah kondisi daya saing apapun yang terjadi.

Tabel 1.1
Bank Milik Pemerintah (BUMN) di Kabupaten Jember

NO	NAMA BANK	ALAMAT
1	Kantor Cabang BRI Jember	Jl. Ahmad Yani. No. 1, Jember Jawa Timur 68137
2	KCP BRI Universitas Jember	Jl. Kalimantan, Krajan Timur, Sumbersari, Kec. Sumbersari, Kab. Jember 69121
3	KCP BRI Ambulu	Jl. Manggar No. 34, Darwu Barat, Gebang, Kec. Patrang Jember
4	BRI Unit Kencong	Jl. Krakatau Ponjen, Kencong, Kec. Kencong Jember 68167
5	BRI Unit Puger	Jl. Raya Puger No.3, Manderan II, Darmo, Kec. Puger, Kab. Jember 68152
6	BRI Unit Rambipuji	Jl. Gajah Mada No. 169, Krajan, Rambipuji, Kec. Rambipuji, Kab. Jember 68152
7	BRI Unit Tanjung	Jl. Trunojoyo No. 143, Kauman, Kepatihan, Kec. Kaliwates, Kab. Jember 68131
8	BRI Unit Mayang	Jl. Tj. Sari Krajan, Tegal Rejo, Kec. Mayang Jember

³ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank* (PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), 6

NO	NAMA BANK	ALAMAT
		68182
9	BRI Unit Serut	Jl. Panglima Sudirman, Krajan, Serut, Kec. Panti Jember 68194
10	BRI Unit Sumberjambe	Jl. Cendrawasih No. 34, Puring, Slawu, Kec. Patrang Jember 68184
11	BRI Unit Arjasa	Jl. Sultan Agung No. 41, Krajan, Arjasa, Kec. Arjasa Jember 68191
12	BRI Unit Tanjung Kulon	Jl. P.B. Sudirman, Krajan, Tanggul Wetan, Kec. Tanggul Jember 68155
13	BRI Unit Ajung	Jl. Semeru Krajan, Ajung, Kec. Ajung, Jember 68172
14	BRI Unit Bangsalsari	Jl. Bangsalsari, Kedung Suko, Bangsalsari Jember 68162
15	BRI Unit Sabrang	Jl. Watu Ulo No. 11, Krajan, Sabrang, Kec. Ambulu, Kab Jember 68157
16	BRI Unit Yosorati	Jl. Raya Krajan Lor, Randuagung, Kec. Sumberbaru, Kab. Jember 64153
17	BRI Unit Patrang	Jl. Slamet Riyadi No. 172, Baratan Wetan, Kec. Patrang Jember 68164
18	BRI Unit Gumukmas	Jl. Raya Gumukmas Dusun Krajan, RT.01/RW.02 Kebonan, Gumukmas, Kec. Gumukmas Jember 68171
19	BRI Unit Kalisat	Jl. DR. Wahidin No. 58, Kelurahan Jember Kidul, Kec. Kaliwates Jember 6815
20	BRI Unit Tempurejo	Jl. K.H. Abdurrahman No. 87, Tempurejo, Kec. Tempurejo Jember 68173
21	BRI Unit Ambulu	Jl. Suyitman No. 64, Sumberan, Ambulu, Kec. Ambulu Jember 68191
22	BRI Unit Wirolegi	Jl. M. T Haryono No. 214, Sumber Ketangi, Wirolegi, Kec. Sumbersari Je
23	BRI Unit Ledokombo	Jl. Cumedak, Pasar, Ledokombo, Kec. Ledokombo Jember 68182
24	BRI Unit Mumbulsari	Jl. Budi Utomo Gambiran, Mumbulsari, Kec. Mumbulsari, Kab. Jember 68174
25	BRI Unit Sempusari	Jl. Gajah Mada No. 24 Krajan, Mangli, Kec. Kaliwates Jember 68131
26	BRI Unit Sumberjati	Jl. PB Sudirman No. 137, Krajan, Tanggul Wetan, Kec. Tanggul Jember 6
27	BRI Unit Umbulsari	Jl. Ahmad Yani No. 44, Kebonsari, Tanjungsari, Kec. Umbulsari, Kab. Jember 68166
28	BRI Unit Dukuh Dempok	Jl. Pahlawan No. 111, Tegal Besar Kulon, Tegal Besar, Kaliwates Jember 6813
29	BRI Unit Kasiyan	Jl. Wijaya Kusuma, RT.02/RW.02, Krajan I, Kasiyan Tim, Kec. Puger, Kab. Jember 68122
30	BRI Unit	Jl. Semboro No. 80, Babatan, Sido Mekar, Semboro

NO	NAMA BANK	ALAMAT
	Semboro	Jember 68135
31	BRI Unit Jenggawah	Jl. Argopuro, Krajan, Jenggawah, Kec. Jenggawah, Kab. Jember 68171
32	BRI Unit Balung Lor	Jl. Rambipuji No. 86, Paseban Rowotamtu, Kec. Rambipuji Jember 6815
33	BRI Unit Gajah Mada	Jl. Gajah Mada No. 185, Kaliwates, Kec. Kaliwates Jember 68131
34	BRI Unit Kesilir	Jl. Ambulu, Tegal Banteng, Kesilir, Kec. Wuluhan, Kab. Jember 68196
35	BRI Unit Sukowono	Jl. Raya Sukowono, Krajan, Sukowono, Kec. Sukowono Jember 68194
36	BRI Unit Tegal Besar	Jl. Letjen Suprpto No. 136, Lingkungan Krajan, Kebonsari, Kec. Sumbersari, Kab. Jember 68173
37	BRI Unit Tanggul II	Jl. Hos Cokroaminoto No. 45, Tekoan, Tanggul Kulon, Kec. Tanggul, Kab. Jember 68155
38	BRI KCP Hayam Wuruk	Jl. Hayam Wuruk No. 16, Kaliwates, Kec. Kaliwates, Kab. Jember 64123 Jember 64123
39	Bank Mandiri KC Jember	Jl. Jendral Ahmad Yani No. 3, Kp. Using, Jember Lor, Kec. Patrang Jember 68118
40	Bank Mandiri Jember Wijaya Kusuma	Jl. Wijaya Kusuma No. 1, Tegal Rejo, Jemberlor, Kec. Patrang, Kab. Jember 68118
41	Bank Mandiri PT. Persero Tbk	Jl. Gajah Mada Ruko, Jl. Mangunsarkoro Gg. Kav. No. 3, Curahancar, Rambipuji, Kab. Jember 68152
42	Bank Mandiri Tanggul	Jl. Krajan, Krajan, Tanggul Wetan, Kec. Tanggul, Kab. Jember 68155
43	Bank Mandiri KCP Sultan Agung	Jl. Sultan Agung No. 82, Tembaan, Kepatihan, Kec. Kaliwates, Kab. Jember 68137
44	Bank Mandiri Universitas Jember	Jl. Kalimantan No. 52, Krajan Timur, Sumbersari, Kec. Sumbersari, Kab. Jember 68121
45	Bank Mandiri Jember Mayang	Jl. Pahlawan No. 13, Gempal, Pakusari, Kec. Mayang, Kab. Jember 68182
46	Bank Mandiri Rambipuji	Jl. Gajah Mada No. 106, Curahancar, Rambipuji, Kec. Rambipuji, Kab. Jember 68152
47	Bank Mandiri Taspen Pos KC Jember	Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 37-38, Kampung Tengah, Kepatihan, Kec. Kaliwates, Kab. Jember 68131
48	Bank Mandiri Jenggawah	Krajan, Jenggawah, Kec. Jenggawah, Kab. Jember 68171
49	Bank Mandiri Bangsalsari	Jl. Jenderal Ahmad Yani No. 105, Kalisatan, Bangsalsari, Kec. Bangsalsari, Kab. Jember 68154
50	Bank Mandiri	Jl. Manggar, Krajan, Ambulu, Jember, Kab. Jember

NO	NAMA BANK	ALAMAT
	KCP Ambulu Jember	68172
51	Bank Mandiri Jember Kalisat	Jl. Diponegoro No. 110, Krajan II, Kalisat, Kec. Kalisat Kab. Jember 68193
52	Bank Mandiri Jember Sukowono	Jl. Chairil Anwar, Krajan, Cumedak, Kab. Jember 64194
53	Mandiri Utama Finance Jember	Jl. Letjen Panjaitan No. 114-116, Gumuk Kerang, Sumpersari, Kec. Sumpersari, Kab. Jember 68121
54	Bank Mandiri Kencong	Jl. Diponegoro No. 116, Gumuk Banji, Kencong, Kab. Jember 68167
55	Bank Mandiri KCP Umbulsari	Jl. Ahmad Yani No. 41, Krajan, Umbulsari, Kec. Umbulsari, Kab. Jember 68166
56	Bank BNI KCU Jember	Pagah, Jemberlor, Kec. Patrang, Kab. Jember 68118
57	Bank BNI Pasar Tanjung	Pasar Tanjung Jember Jatim 68131, Kauman, Kepatihan, Kaliwates, Jember Regency East Java
58	Bank BNI Balung	Jl. Ambulu, Kebon sari, Balunglor, Kec. Balung, Kab. Jember 68161
59	Bank BNI Rambipuji	Jl. Gajah Mada No. 15, Curahancar, Rambipuji, Kec. Rambipuji, Kab. Jember 68152
60	Bank BNI Tanggul	Jl. PB. Sudirman No. 25, Krajan, Tanggul wetan, Kec. Tanggul, Kab. Jember 68155
61	Bank BTN KC Jember	Jl. Jendral Ahmad Yani, KP Using, Kepatihan, Kec. Patrang, Kab. Jember 68118
62	Bank BTN Universitas Jember	Jl. Kalimantan No. 33, Krajan Timur, Sumpersari, Kec. Sumpersari, Kab. Jember 68121

Sumber: BRI KC Jember, Bank Mandiri, Bank BNI, Bank BTN

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa Bank Rakyat Indonesia merupakan bank milik pemerintah yang memiliki jumlah unit terbanyak di kabupaten Jember yaitu sebanyak 37 kantor unit, dibandingkan dengan Bank Mandiri terdapat 26 kantor unit, Bank BNI terdapat 5 unit, dan Bank BTN terdapat 2 unit yang tersebar di wilayah kabupaten Jember, dengan Kantor Cabang Utama yang sama-sama berada di tengah-tengah pusat kota. Sehingga peneliti lebih memilih Bank Rakyat Indonesia (BRI) Tbk Kantor

Cabang Jember sebagai objek penelitian, karena dengan tersebarnya beberapa unit ke beberapa daerah di Kabupaten Jember akan memudahkan masyarakat setempat untuk turut merasakan pelayanan atau menggunakan beberapa produk yang ditawarkan oleh Bank Rakyat Indonesia. Oleh karena itu bank BRI dijuluki sebagai bank yang “merakyat”.⁴

Bank Rakyat Indonesia memiliki sejarah panjang sebagai Bank yang telah melayani masyarakat Indonesia. BRI berhasil mempertahankan posisinya sebagai bank terbesar di Indonesia dengan jumlah aset mencapai Rp. 1.416,8 triliun pada tahun 2019. Selain itu BRI juga sukses meraih banyak penghargaan atas produk dan layanannya dari institusi-institusi independen terkemuka selama tahun 2019. Semua hasil positif ini tidak lepas dari kedisiplinan BRI mengedepankan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik tata kelola perusahaan yang baik. Sementara laba bersih yang diperoleh pada tahun 2019 mencapai Rp 34,4 triliun atau tumbuh menjadi 6,2%. Sedangkan secara penyaluran kredit usaha rakyat mencapai jumlah nasabah 4 juta dari total tersebut, Rp87,9 triliun.⁵ Hingga akhir 2020 BRI berhasil menyalurkan KUR mencapai jumlah nasabah lebih dari 6 juta pelaku atau tumbuh sebesar Rp138,5 triliun atau tumbuh mencapai 57,62%.⁶

Tindakan atau pelayanan diberikan sebagai perbuatan seseorang atau organisasi yang bertujuan untuk memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada konsumen. Hal ini dapat dilakukan melalui cara langsung dalam mengayomi konsumen, artinya karyawan bertatap muka langsung dengan

⁴ Roni Gunawan, *wawancara*, Jember, 3 Januari 2023.

⁵ Laporan Tahunan Bank BRI Tahun 2019, <https://www.ir-bri.com/ar.html>

⁶ Laporan Tahunan Bank BRI Tahun 2020, <https://www.ir-bri.com/ar.html>

konsumen. Tidak dapat dipungkiri bahwa hampir semua jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan.⁷ Peran *frontliner* disini sangatlah penting dalam menghadapi masa daya saing yang beredar, karena *frontliner* adalah pemeran utama dalam memulai komunikasi atau berinteraksi langsung dengan nasabah dan mempunyai rasa tanggung jawab untuk selalu menciptakan kesan yang baik bagi nasabah dalam kondisi apapun.⁸

Prinsip pelayanan prima yang terdapat dalam kegiatan pelayanan ialah dapat dijadikan suatu pedoman untuk bank dalam melaksanakan suatu kegiatan pelayanan prima yang diterapkan pada nasabah yang ingin dicapainya. Pelayanan prima adalah kemampuan maksimum seorang pegawai bank melalui sentuhan kemanusiaan dengan melayani atau berhubungan dengan dengan nasabah. Pelayanan prima juga dapat berarti upaya maksimum yang mampu diberikan oleh bank untuk jasa pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabah untuk mencapai suatu tingkat kepuasan tertentu.⁹

Bagian yang bertugas memberikan layanan berkualitas mengenai kepuasan lebih tepatnya di dunia perbankan, ialah mereka yang disebut *frontliner*, dalam hal pelayanan *frontliner* yang langsung berhadapan dengan *customer* dengan segala kebutuhan keresahan dan lain sebagainya. *Frontliner* adalah sebuah kategori pekerjaan dalam suatu perusahaan biasanya perbankan

⁷ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), 16-20.

⁸ Ibid, 8

⁹ Zulkifli Zaini & Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 8.

dan jasa lainnya. Secara umum *frontliner* bertugas untuk melayani customer yakni secara langsung. Jabatan dalam kategori *frontliner* ialah meliputi : *Customer Service, receptionist, sales,* dan lain-lain. Tugas *frontliner* ialah seorang *frontliner* bank secara umum adalah memberikan informasi dengan jelas dan lengkap kepada nasabah dari suatu bank.

Fungsi *frontliner* ialah menjadi garda depan dari suatu perbankan yang mempunyai akses berhadapan langsung dengan nasabah maupun calon nasabah, oleh karena itu diharapkan selalu memberikan kesan yang menarik setiap waktu. Seorang *frontliner* juga dituntut untuk selalu memberikan kesan terbaik kepada pelanggan, memiliki kemampuan informatif dengan nasabah, berpenampilan menarik, mampu bekerja sama dengan tim maupun bekerja secara individu dan mampu berkomunikasi dengan baik dan jelas. Dalam dunia perbankan, *frontliner* merupakan sebuah kategori dari fungsi jabatan pekerjaan di bank itu sendiri. Jenis posisi atau jabatan yang dapat dikategorikan sebagai *frontliner* adalah seorang *teller* dan *customer service*.¹⁰

Akan tetapi untuk menciptakan suatu pelayanan prima bagi karyawan bank terutama *frontliner* dituntut untuk mengikuti *Standar Operasional Prosedur* atau disingkat dengan SOP. Dalam perbankan SOP bagi para *frontliner* terutama di bank BRI Kantor Cabang Jember yakni menggunakan metode 5 S atau disebut *greeting 5 S* yaitu senyum, sapa, salam, sopan dan santun, jika nasabah diberikan kenyamanan saat bertransaksi maka nasabah akan merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

¹⁰ Trinita Pinkan Killing, "Peran Komunikasi Frontliner Dalam Meningkatkan Pelayanan Di PT. BNI (Persero) Tbk Kantor Layanan Kawangkoan", *Jurnal Acta Diurna*, Vol. V No. 3 (2016), 8.

Greeting (ucapan salam, sapaan) dalam kamus bahasa Inggris memiliki arti ajakan untuk bercakap atau tegur sapa. *Greeting* yaitu pengucapan sebuah ungkapan yang biasanya digunakan oleh seseorang untuk melakukan tegur sapa atau salam dengan orang lain. *Greeting* (tegur sapa) bisa diungkapkan juga dengan kata lain berkomunikasi dengan seseorang. Komunikasi yang dilakukan diharapkan dapat membuat nasabah merasa tertarik dan terkesan terhadap apa yang dijual oleh perusahaan.¹¹

Dalam Islam semua kegiatan yang akan dilakukan oleh manusia harus sesuai dengan norma dan ajaran Islam. Pada saat bersikap, manusia harus menghargai dan memperhatikan sikap diri masing-masing agar tidak ada yang merasa sakit hati dengan apa yang diperbuat atau dengan yang diucapkan. Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Ahzab : 44

تَحِيَّتُهُمْ يَوْمَ يَلْقَوْنَهُ سَلَامٌ وَأَعَدَّ لَهُمْ أَجْرًا كَرِيمًا

Artinya : “Salam penghormatan kepada mereka (orang-orang mukmin itu) pada hari mereka menemui-Nya ialah: Salam, dan Dia menyediakan pahala yang mulia bagi mereka.” (QS. Al-Ahzab : 44)¹²

Begitupun yang terjadi pada Bank BRI Kantor Cabang Jember dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah yakni dengan menggunakan sebuah metode *greeting 5 S* dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabahnya. Adapun upaya yang dilakukan oleh bagian *Customer Service*, *Teller* dan satpam saat melayani nasabah yakni melayani dengan sepenuh hati tanpa menampilkan mimik wajah yang akan membuat nasabah terganggu akan

¹¹ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), 147.

¹² A-Qur'an, 33 : 44.

pelayanan yang telah diberikan. Dimulai dari kedatangan nasabah yang langsung disambut oleh satpam dan diarahkan untuk memenuhi keinginannya, sampai tahap saat nasabah berhadapan langsung dengan *Teller* atau *Customer Service* untuk mengutarakan keinginannya dan dilayaninya sesuai prosedur yang berlaku, jika kepentingan nasabah sudah selesai maka petugas *Teller* dan *Customer Service* mengakhiri layanannya dengan ucapan terima kasih dan memberikan senyuman yang tulus. Jika terdapat nasabah yang mempunyai gangguan fisik, seperti tunawisma, tunawicara, ataupun tunarungu maka nasabah tersebut wajib didampingi oleh pendamping yang paham dan mengerti dalam melakukan prosedur transaksi, dan tanggung jawab sepenuhnya ialah akan diberikan kepada si pendamping tersebut.¹³

Salah satu bank yang memberikan pelayanan sesuai dengan standar SOP ialah BRI yang mana merupakan salah satu bank milik pemerintah yang memiliki jaringan usaha di seluruh wilayah Indonesia dan telah beroperasi di kota Jember, juga memiliki fasilitas bagus seperti ATM dan unit dari bank BRI yang jangkauannya sudah sampai pelosok yang akan memudahkan nasabah dalam hal transaksi. Oleh sebab itu, sebagai upaya dalam mengatasi rasa bingung dan gugup nasabah saat melakukan transaksi maka bank BRI Kantor Cabang Jember dalam upaya menunjang peningkatan kepuasan terhadap nasabah perlu dilakukan adanya penilaian mengenai penggunaan metode *greeting 5 S* perbankan dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

¹³ Rizky Handayani, *wawancara*, Jember, 22 Agustus 2022.

Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember merupakan suatu bank yang menggunakan metode *greeting 5 S* dalam setiap pelayanan yang dilakukan oleh setiap karyawan, sehingga menambah rasa nyaman dan terkesan bagi nasabah terhadap pelayanan yang diberlakukan tersebut. Seperti saat melayani transaksi *Teller* dan *Customer Service* terlebih dahulu memperkenalkan diri lalu dilanjutkan dengan menanyakan nama nasabah, dalam penyebutan nasabah yakni dibatasi minimal 3 kali sebagai upaya menambah kesan akrab agar nasabah merasa nyaman, pada waktu transaksi berlangsung selama kurang lebih minimal 15 menit, dan jika transaksi telah selesai maka *Teller* dan *Customer Service* diharuskan mengucapkan pertanyaan dan pernyataan seperti “ada lagi yang bisa dibantu?”, “terimakasih”, dan terakhir ialah mengucapkan kalimat hati-hati di jalan atau salam sejahtera sambil berdiri dan diikuti dengan mengatupkan kedua tangan di dada untuk menambah kesan hormat terhadap kedatangan nasabah. Maka dengan perlakuan tersebut bank BRI Kantor Cabang Jember memiliki solusi pelayanan *greeting* yang berbeda dari instansi lain yang mana hanya berfokus pada ketentuan *Standard Operating Prosedure* (SOP) dalam melayani nasabah.¹⁴

Adapun nasabah yang menerima pelayanan yang diberikan oleh BRI Kantor Cabang Jember ialah merasa tenang, damai, dan nyaman saat melakukan kegiatan transaksi karena tidak lagi merasa gugup karena

¹⁴ Rizky Handayani, *wawancara*, Jember, 22 Agustus 2022

ramahnya pelayanan yang diberikan membawa kenyamanan terhadap nasabah.¹⁵

Dengan latar belakang di atas maka peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian di BRI Kantor Cabang Jember dengan menjadikan metode *greeting 5 S* sebagai strategi dalam hal pelayanan guna meningkatkan pelayanan terhadap nasabah demi menghindari sikap gugup dan bingung nasabah saat hendak memulai transaksi. Dengan demikian peneliti mengambil judul penelitian **“Peran *Frontliner* Dalam Meningkatkan Pelayanan Perbankan Dengan Menggunakan Metode *Greeting 5 S* Di Bank BRI KC Jember”**

B. Fokus Penelitian

Perumusan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan fokus penelitian, pada bagian ini mencantumkan semua fokus penelitian yang dicari jawabannya melalui proses penelitian. Fokus penelitian disusun secara singkat, jelas, tegas, spesifik dan operasional yang dituangkan dalam bentuk kalimat tanya.¹⁶

1. Bagaimana penerapan metode *greeting 5 S* dalam pelayanan di Bank BRI Kantor Cabang Jember?
2. Bagaimana peran *frontliner* dalam meningkatkan pelayanan menggunakan Metode *Greeting 5S* di Bank BRI Kantor Cabang Jember?

¹⁵ Siti Nur Fadilah, *wawancara*, Jember, 19 Agustus 2022

¹⁶ Tim Revisi Buku Pedoman Karya Ilmiah IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember : IAIN Jember Press, 2018), 44.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu pada masalah yang telah ditentukan sebelumnya.¹⁷ Tujuan pokok tiap penelitian adalah mencari jawaban dari permasalahan yang diajukan. Didalamnya merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian.¹⁸

Adapun tujuan dari penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui penerapan metode *Greeting 5 S* di bank BRI Kantor Cabang Jember.
2. Untuk mengetahui peran *frontliner* dalam menggunakan metode *Greeting 5 S* di bank BRI Kantor Cabang Jember.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan bagi penulis, organisasi terkait, instansi dan masyarakat secara keseluruhan.¹⁹ Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan terhadap masalah yang akan diteliti. Khususnya mengenai peran *frontliner* dalam

¹⁷ Ibid, 45.

¹⁸ Moh. Kasiram, *Metodologi penelitian Kualitatif-Kuantitatif* (Malang: UIN Maliki Press, 2008), 250.

¹⁹ Tim Penyusun , *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 45.

meningkatkan pelayanan dengan menggunakan metode *Greeting 5 S* di Bank BRI Kantor Cabang Jember.

2. Manfaat Praktis

Selain manfaat teoritis, juga terkandung manfaat praktis pada penelitian ini sebagai berikut :

a. Bagi Penulis

- 1) Menambah pengetahuan dan wawasan secara riil yang sangat berguna untuk pengembangan dalam pengaplikasian pelajaran atau matakuliah yang telah penulis dapat selama ini.
- 2) Penelitian ini digunakan dalam rangka syarat dalam memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember.

b. Bagi Instansi UIN Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember

Harapan peneliti dapat menambah pengetahuan bagi pihak instansi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember khususnya fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan diharapkan dapat memberikan koleksi yang bermanfaat bagi para pembaca khususnya mahasiswa dan seluruh civitas akademika baik sebagai pengetahuan maupun sebagai referensi untuk para peneliti selanjutnya.

c. Bagi instansi penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan bagi pihak bank BRI Kantor Cabang Jember.

d. Bagi masyarakat secara keseluruhan

Diharapkan bisa menambah wawasan bagi para pembaca dalam menambah pengetahuan wawasan maupun memberikan pemahaman tentang peran *frontliner* dalam meningkatkan pelayanan dengan menggunakan metode *Greeting 5 S* di bank BRI Kantor Cabang Jember.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah yaitu bagian yang berisi tentang pengertian istilah-istilah yang penting dan menjadi perhatian bagi penelitian di dalam judul penelitian. Tujuannya yaitu agar tidak terjadi sebuah kesalahpahaman terhadap makna dari istilah tersebut sebagaimana yang dimaksudkan oleh peneliti.²⁰

Dalam definisi istilah yang terdapat di judul peneliti ialah mengenai tata cara dan upaya yang dilakukan oleh Bank terhadap nasabah dengan cara menerapkan metode *Greeting 5S* dalam hal pelayanan terhadap nasabah yang terjadi di Bank BRI Kantor Cabang Jember.

Adapun definisi dan batasan istilah yang berkaitan dengan judul dalam penulisan proposal ini adalah sebagai berikut :

1. *Frontliner*

Frontliner adalah sebuah kategori pekerjaan dalam suatu perusahaan biasanya perbankan dan jasa lainnya. Secara umum *frontliner* bertugas untuk melayani *Customer* secara langsung. Jabatan dalam kategori *frontliner* bisa meliputi, *Customer Service*, *Teller*, *Security*. Tugas

²⁰ Tim Penyusun, *Pedoman Penelitian Karya Ilmiah*, 73.

seorang *frontliner* bank secara umum adalah memberikan informasi dengan jelas dan lengkap kepada nasabah dari suatu bank. Fungsi *frontliner* ialah menjadi garda terdepan dari suatu perbankan yang bersentuhan langsung dengan nasabah maupun calon nasabah, oleh karena itu diharapkan selalu memberikan kesan yang menarik setiap waktu.²¹

Seorang *frontliner* juga dituntut untuk selalu memberikan kesan terbaik kepada pelanggan, memiliki kemampuan informatif kepada nasabah, berpenampilan menarik, mampu bekerja sama dengan tim maupun bekerja sendirian, memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan jelas. Dalam dunia perbankan, *frontliner* merupakan sebuah kategori dari fungsi jabatan pekerjaan di bank itu sendiri.

2. Pelayanan *Greeting 5S*

Pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan.²² Kata pelayanan, secara etimologis dalam kamus besar bahasa Indonesia mengandung arti “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah mengenai kualitas (pelayanan) jasa yang berfokus pada

²¹ Tri Rahayu dkk, “Analisis Kualitas Pelayanan Frontliner Pada Nasabah PT BNI Syariah Panorama Bengkulu”, *Jurnal Professional FIS UNIVED*, Vol. 5 No. 1 (2018), 50.

²² Muhamad Dimiyati, *Analisis SEM Dalam Uji Pengaruh Beberapa Variabel Terhadap Loyalitas* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2009), 145.

lima dimensi jasa, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, bahwa persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah.²³

Greeting ialah (salam/tegur/sapa) dalam kamus bahasa Inggris, pengucapan *greeting* ialah ketika melakukan sebuah ungkapan yang biasanya digunakan oleh seseorang untuk melakukan salam, tegur atau sapa ketika berinteraksi dengan orang lain. Komunikasi yang dilakukan diharapkan dapat membuat nasabah menjadi tertarik dan terkesan terhadap apa yang dijual oleh perusahaan. Komunikasi seperti ini sangat penting dilakukan terutama bagi karyawan yang secara langsung berhadapan dengan nasabah.

Dari definisi di atas dapat diambil kesimpulan bahwa judul yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah mengkaji secara mendalam terkait pelayanan terhadap nasabah yang digunakan oleh Bank BRI Kantor Cabang Jember. Metode *greeting* 5 S dijadikan sebagai upaya dalam mengatasi rasa gugup dan bingung nasabah saat memulai kegiatan transaksi. Sehingga, upaya yang dilakukan Bank BRI Kantor Cabang

Jember bisa menjadi rujukan oleh beberapa instansi lain.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan yang dimulai dari bab pendahuluan sampai bab penutup, ditulis dalam bentuk narasi deskriptif naratif bukan seperti daftar narasi.²⁴

²³ Ibid., 44.

Adapun pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I : Berisi tentang pendahuluan. Dalam bab ini dibahas mengenai latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

Bab II : Berisi tentang kajian kepustakaan. Bagian ini membahas tentang penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan dan kajian teori yang dijadikan perspektif dalam penelitian.

Bab III : Ialah berisi tentang metode penelitian. Pada bab ini dijelaskan tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan akhirnya diakhiri dengan tahap-tahap penelitian.

Bab IV : Ialah penyajian data dan analisis pada bab ini membahas tentang hasil penelitian yang meliputi gambaran objek penelitian, penyajian data, dan analisis data serta pembahasan temuan.

Bab V : Ialah penutup. Pembahasan pada bab terakhir ini adalah menarik kesimpulan yang ada setelah proses bab-bab sebelumnya, yang kemudian menjadi sebuah hasil atau analisis dari permasalahan yang teliti. Kemudian dilanjutkan dengan saran-saran untuk pihak yang terkait dalam penelitian skripsi secara khusus, ataupun pihak-pihak yang membutuhkan penelitian ini secara umum.

²⁴ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 48

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Dalam bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasi atau belum terpublikasikan (skripsi, tesis, disertasi dan sebagainya). Dengan melakukan langkah ini, maka dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan.²⁵

1. Penelitian milik Ariska Dwi Chairunnisa (2018) dengan judul “Peran Dan Fungsi *Frontliner* Dalam Memberikan Pelayanan Terbaik Bagi Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Tebing Tinggi)”.

Fokus penelitian yang dimiliki oleh Ariska Dwi Chairunnisa ialah

- 1) Apa saja peran dan fungsi *Customer Service* dalam memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah Bank Sumut Syariah Kantor Cabang

Tebing Tinggi ?, 2) Bagaimanakah cara *Customer Service* dan *Teller* dalam memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah Bank Sumut Syariah

Kantor Cabang Tebing Tinggi ?

Sedangkan tujuan penelitian milik Ariska Dwi Chairunnisa ialah 1)

Untuk mengetahui pemberian pelayanan peran dan tugas *Customer Service* dan *Teller* terhadap nasabah di Bank Sumut Syariah Tebing Tinggi. 2)

Untuk mengetahui cara yang dilakukan oleh *Customer Service* dalam

²⁵ Tim Penyusun, *Pedoman Karya Ilmiah*, 45.

memberikan pelayanan terbaik untuk nasabah Bank Sumut Syariah Tebing Tinggi.

Jenis penelitian milik Ariska Dwi Chairunnisa ini ialah merupakan hasil wawancara secara langsung kepada petugas *Customer Service* dan *Teller* serta nasabah di PT. Bank Sumut Syariah Tebing Tinggi. Metode yang digunakan dalam penelitian milik Ariska Dwi Chairunnisa ini ialah melalui pendekatan kualitatif yang mendeskripsikan cara kerja petugas *Customer Service* dan *Teller* dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap nasabah. Dikarenakan pelayanan nasabah yang baik akan menjaga citra baik bank terhadap nasabah, maka pelayanan terbaik harus selalu ditingkatkan karena melalui pelayanan tersebut akan membuat nasabah atau calon nasabah akan semakin percaya kepada bank. *Customer Service* dan *Teller* memiliki kemampuan melayani nasabah secara cepat dan tepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik.

Hasil dari penelitian milik Ariska Dwi Chairunnisa ini ialah dapat disimpulkan bahwa peran dan fungsi dalam memberikan pelayanan terbaik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditujukan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.²⁶

Persamaan yang dimiliki oleh Ariska Dwi Chairunnisa dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang peran dan fungsi

²⁶ Ariska Dwi Chairunnisa, "Peran Dan Fungsi Frontliner Dalam Memberikan Pelayanan Terbaik Bagi Nasabah Studi Kasus Pada PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Tebing Tinggi", (*Skripsi*, Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2018), 6.

frontliner dalam melayani nasabah dengan tujuan memberikan layanan terbaik untuk hal kepuasan terhadap pelayanan yang disediakan oleh bank. Perbedaan yang dimiliki oleh Ariska Dwi Chairunnisa ialah terletak dalam hal pelayanan yang mana dalam penelitian ini menggunakan sebuah metode untuk mengukur tindak pelayanan terhadap nasabah.

2. Zaid Raya Argantara, dkk. (2018) “Implementasi *Service Excellent* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank BPRS KCP Pragaan”.

Fokus masalah dalam penelitian tersebut adalah bagaimanakah pelayanan prima yang diterapkan oleh Bank BPRS KCP Pragaan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di tengah persaingan beberapa Bank BUMN disekitar BANK BPRS KCP Pragaan ?. Tujuan masalah yang dimiliki ialah untuk mengetahui pelayanan prima yang diterapkan oleh Bank BPRS KCP Pragaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan nasabah.

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah deskriptif kualitatif. Menggunakan teknik pengumpulan data dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan tiga tahap, yaitu reduksi data, *display* data, kesimpulan dan verifikasi data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Bank BPRS KCP Pragaan sudah menerapkan pelayanan prima dengan baik dan benar untuk mendorong tingkat kualitas kepuasan nasabah Bank BPRS KCP Pragaan

juga mampu menjaga loyalitasnya di tengah saingan Bank BUMN lain yang berada di sekitar BANK BPRS KCP Pragaan.²⁷

Persamaan yang dimiliki antara penelitian tersebut dengan penelitian ini ialah sama-sama membahas tentang pelayanan nasabah dan cara meningkatkan loyalitas nasabah. Perbedaan yang dimiliki ialah berbeda dalam pengambilan sampel penelitian yang mana penelitian ini menggunakan sebuah metode untuk menunjang kualitas pelayanan terhadap nasabah.

3. Penelitian milik Pujiati (2019) dengan judul “Pengaruh Pelayanan Greeting 5S Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi”

Fokus masalah yang dimiliki Pujiati ialah bagaimana pengaruh pelayanan *greeting 5 S* terhadap loyalitas nasabah pada PT. BNI Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi ? Sedangkan tujuan penelitian sesuai dengan fokus masalah ialah untuk mengetahui pengaruh pelayanan *greeting 5S* terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi.

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian tersebut maka penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian kuantitatif karena penelitian tersebut berupa angka-angka dan berupa analisis yang menggunakan statistik. Sedangkan yang dimaksud dengan

²⁷ Zaid Raya Argantara, Nuris Watun Hasanah, Nurul Annisa, Zaitur Rohma, “Implementasi Service Excellent Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank BPRS KCP Pragaan”, *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3, No. 1, (2018), 73-82.

penelitian deskriptif ialah penelitian ini dilakukan dilakukan untuk mengukur suatu objek atau suatu bidang tetapi belum mengetahui hubungan antara faktor atau variabel tersebut.

Hasil dari penelitian tersebut ialah ditemukan bahwa kualitas pelayanan perusahaan sangatlah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hipotesis yang diajukan oleh penelitian ini adalah *greeting 5 S* bahwa berpengaruh sangat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *greeting 5 S* mempunyai nilai signifikan sebesar 0,873. Nilai tersebut lebih besar dari tingkat signifikan sebelumnya yang sebesar 0,05 artinya secara parsial variabel mengatakan bahwa *greeting 5S* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada PT. BNI Syariah KCP Medan Setia Budi.²⁸

Persamaan yang dimiliki oleh peneliti Pujiati dan penelitian ini ialah terletak pada kata kunci *greeting 5 S*, yang mana *greeting 5 S* adalah sebuah pelayanan dengan metode yang dilakukan oleh *teller, customer service* dan satpam yang selalu berhadapan langsung dengan nasabah yang sangat dianjurkan untuk menguasai metode *greeting 5 S* ini. Perbedaan peneliti milik Pujiati dan penelitian ini terletak pada metode penelitian yang digunakan, peneliti Pujiati menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode pendekatan deskriptif yang berupa angka-angka dan analisis, sedangkan yang terdapat dalam penelitian ini ialah terletak pada penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan

²⁸ Pujiati, "Pengaruh Pelayanan Greeting 5S Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi", (*Skripsi*, Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Sumatera Utara, 2019), 28.

penelitian kualitatif deskriptif yang berupa hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.

4. Penelitian milik Yayang Marentisna Sina Boci (2019), dengan judul “Strategi pelayanan pegawai *Frontliner* Dalam Meningkatkan Loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KC Cibinong”.

Fokus penelitian yang dimiliki oleh Yayang Marentisna Sina Boci ialah bagaimana cara mengetahui strategi pelayanan pegawai *frontliner* dalam meningkatkan loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cibinong ?.

Tujuan penelitian tersebut ialah untuk mengetahui dengan cara apakah dalam melaksanakan strategi pelayanan pegawai *frontliner* dalam hal meningkatkan loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri. Metode penelitian yang digunakan ialah pendekatan kualitatif. Peneliti melakukan penelitian untuk mendapatkan hasil data deskriptif terkait dengan strategi pelayanan pegawai *frontliner* dalam hal meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cibinong melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh Yayang Marentisna Sina Boci ialah dapat diketahui bahwa strategi pelayanan pegawai *frontliner* diterapkan melalui proses formulasi, implementasi, dan evaluasi strategi. Dengan menerapkan strategi tersebut, BSM Kantor Cabang Cibinong telah mengalami sebuah peningkatan sebanyak 6.461 nasabah pada tahun 2019. Dilihat dengan meningkatnya

loyalitas nasabah, maka hal tersebut membawa dampak positif bagi eksistensi dan perkembangan Bank Syariah Mandiri dalam hal pelayanan untuk meningkatkan loyalitas nasabah di wilayah Jabodetabek.²⁹

Persamaan yang dimiliki oleh peneliti Yayang Marentisna Sina Boci dengan penelitian ini ialah terletak dalam hal pelayanan terhadap nasabah yang sama-sama membahas tentang sebuah upaya untuk meningkatkan pelayanan perbankan. Sedangkan perbedaan yang terdapat dalam peneliti milik Yayang Marentisna Sina Boci dan penelitian ini ialah strategi pelayanan yang menggunakan formulasi, implementasi dan evaluasi strategi dalam hal pelayanan terhadap nasabah.

5. Penelitian milik Frans Setiawan, Budi Fernando Tumanggor (2020) dengan judul “Peran Pelayanan Frontliner Terhadap Pelanggan PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk.Di Cabang Kantor Kas Pejompongan”.

Fokus masalah yang dimiliki Frans Setiawan, Budi Fernando Tumanggor ialah peran pelayanan *Customer Service* dan *Teller (frontliner)* terhadap kepuasan nasabah dalam studi kasus di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kas Pejompongan ?.

Sedangkan tujuan penelitian tersebut ialah untuk mengetahui peran pelayanan *Customer Service* dan *Teller (frontliner)* terhadap kepuasan nasabah dalam studi kasus di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kas Pejompongan. Penelitian milik Frans Setiawan, Budi

²⁹ Yayang Marentisna Boci, “Strategi pelayanan pegawai Frontliner Dalam Meningkatkan Loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KC Cibinong”, (*Skripsi*, Universitas Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019), 5.

Fernando ini menggunakan metode penelitian analisis deskriptif kualitatif dengan sumber data yang diperoleh dari 4 kunci informan yaitu:

- 1) Informan pimpinan cabang
- 2) Informan penyedia *frontliner*
- 3) Informan nasabah
- 4) Informan nasabah prioritas

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh pihak *frontliner* kepada nasabah berada pada garis kategori puas dan sangat. Puas yang mana dianggap cepat dan tepat melalui sebuah tindakan tanggung jawab para bagian *frontliner* khususnya *Customer Service* dan *Teller* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Kas Pejompongan dalam hal melayani nasabah. Dengan menggunakan aspek menurut Barata 2004, yaitu: kemampuan (kemampuan), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (aksi) dan tanggung jawab (*akuntabilitas*).³⁰

Persamaan penelitian yang dimiliki oleh Frans Setiawan, Budi Fernando Tumanggor ialah sama-sama membahas tentang pelayanan terhadap nasabah untuk menguatkan upaya kualitas pelayanan yang diberikan oleh *frontliner*. Perbedaan yang terdapat dalam penelitian milik Frans Setiawan, Budi Fernando dan penelitian ini ialah terletak pada metode yang digunakan dalam melayani nasabah, penelitian ini

³⁰ Frans Setiawan, Budi Fernando Tumanggor, "Peran Pelayanan Frontliner Terhadap Pelanggan PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk. Di Cabang Kantor Kas Pejompongan", (*Skripsi*, Politeknik STIA LAN Jakarta, 2020) 12.

menggunakan sebuah metode yaitu *greeting* 5S sedangkan milik Frans Setiawan, Budi Fernando tidak menggunakan metode yang sama.

6. Penelitian milik Ahmad Saiful Anam (2020) yang berjudul “Upaya *Frontliner* Untuk Meningkatkan Pelayanan Nasabah PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta”.

Fokus penelitian pada penelitian Ahmad Saiful Anam ini ialah bagaimana aktivitas *frontliner* (*Teller, Customer Service*) dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah dan mengetahui upaya *frontliner* dalam meningkatkan pelayanan ?

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui cara *Customer Service* dan *Teller* dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah dan mengetahui cara untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah di PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta. Penelitian ini ditujukan pada bagian *frontliner* yang terdiri dari *Teller* dan *Customer Service*, yang mempunyai tugas dan wewenang untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah yang datang ke bank. Metode yang digunakan oleh Ahmad Saiful Anam ialah menggunakan analisis deskriptif yang menjelaskan tentang hal mengenai data umum berisi gambaran umum Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta.

Hasil dari penelitian yang dimiliki Ahmad Saiful Anam ialah aktivitas *Teller* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta adalah melakukan kegiatan *Teller* dan tanggung jawab yang meliputi proses awal hari, melakukan transaksi

terhadap nasabah, dan melakukan proses akhir hari. Upaya *Teller* dalam hal meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta ialah dengan melakukan *roleplay* atau simulasi, medan melakukan penawaran produk terhadap nasabah, melakukan sharing produk melalui sosial media, dan juga menjaga hubungan baik dengan nasabah. Aktivitas *Customer Service* dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah di Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta adalah menjalankan tugas dan tanggung jawab *Customer Service* seperti memproses pembuatan rekening, memproses penutupan rekening, memproses pemeliharaan rekening, pembaharuan data nasabah, pemblokiran rekening, dan pembukuan blokir rekening. Upaya *Customer Service* dalam hal meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta adalah dengan memperhatikan penampilan, ketersediaan fasilitas, dan menjaga kebersihan area *banking hall*.³¹

Persamaan yang dimiliki oleh peneliti Ahmad Saiful Anam dengan penelitian ini ialah terletak dalam pembahasan aktivitas yang dimiliki oleh *frontliner*, yang mana sama-sama memiliki keunggulan dan tugas masing-masing dalam berhadapan atau berkomunikasi terhadap nasabah menggunakan ketentuan dan aturan yang telah berlaku dengan tujuan dalam meningkatkan pelayanan perbankan. Perbedaan yang dimiliki ialah terletak dalam hal pelayanan terhadap nasabah, sedangkan pada penelitian

³¹ Saiful Anam, "Upaya Frontliner Untuk Meningkatkan Pelayanan Nasabah PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta", (*Skripsi*, Program Studi Perbankan dan Keuangan, Universitas Islam Indonesia, 2020), 3.

ini ialah menggunakan sebuah metode dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap nasabah.

7. Penelitian milik Sigit Santosa, Bella Ifrianti (2021). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Kantor Cabang Payakumbuh”.

Fokus masalah yang dimiliki oleh peneliti Sigit Santosa, Bella Ifrianti ialah. 1) Bagaimanakah penelitian terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan meliputi dimensi *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* ? 2) bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masalah pada bank BRI Kantor Cabang Payakumbuh ?

Sedangkan tujuannya adalah 1). Untuk meneliti kualitas pelayanan secara keseluruhan meliputi dimensi *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. 2) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masalah pada Bank BRI Kantor Cabang Payakumbuh. Metode penelitian yang digunakan ialah penelitian survei, yang mana dalam tahap pengambilan data ialah diperoleh dari hasil pengambilan sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner dalam pengambilan pokok data.

Hasil penelitian yang dimiliki peneliti Sigit Susanto, Bella Ifrianti ialah 1) Dengan menggunakan dimensi kualitas layanan berdasarkan *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* ialah menunjukkan hasil baik dengan prestasi 73, 46%, artinya pelayanan yang

diberikan oleh Bank BRI ialah menunjukkan hasil yang baik dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah. 2) Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dengan taraf signifikan mencapai 34,1%, yang artinya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat mencapai kepuasan bagi nasabah Bank BRI Kantor Cabang Payakumbuh.³²

Persamaan yang terdapat dalam penelitian Sigit Santoso, Bella Ifrianti dengan penelitian ini ialah sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan terhadap nasabah yang sangat perlu diperhatikan demi kenyamanan dan kelancaran kinerja Bank saat mulai beraktifitas. Perbedaan yang terdapat ialah tidak ada persamaan dalam menggunakan sebuah metode dalam melihat atau melakukan peningkatan kualitas terhadap nasabah, sedangkan penelitian ini ialah menggunakan sebuah metode yang bisa melengkapi pelayanan yang efektif untuk kinerja yang lebih baik.

8. Khomisah, Ahmad Amin Dalimunte (2022). “Strategi *Customer Service* Dalam *Complaint Handling* Pada Bank Syariah Indonesia KCP Rantauprapat”.

Fokus masalah penelitian Khomisah dan Ahmad Amin Dalimunte yaitu; 1). Bagaimana strategi *Customer Service* dalam menangani keluhan nasabah ? 2). Apakah faktor-faktor yang mendukung dan menghambat proses kerja strategi *Customer Service* di BSI KCP Rantauprapat ? Dengan

³² Sigit Santosa, Bella Ifrianti “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Kantor Cabang Payakumbuh”, *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, Vol. 11, No. 2, (2021), 2.

tujuan penelitian terdahulu untuk mengetahui strategi *Customer Service* dalam menangani keluhan nasabah saat bertransaksi.

Jenis penelitian tersebut yaitu menggunakan deskriptif kualitatif. Sumber data penelitian adalah wawancara dengan *Customer Service* di Bank BSI KCP Rantauprapat. Teknik pengumpulan data dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian tersebut ialah; 1) Strategi *Customer Service* yang digunakan dalam hal menangani keluhan terhadap nasabah yaitu dengan mengikuti dan mentaati Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan yang ada seperti memberikan *first greeting* kepada nasabah yang datang lalu melayani nasabah, menangani keluhan nasabah dengan menjelaskan dengan baik, cepat, dan tepat lalu menjelaskan tentang proses dan syarat yang dibutuhkan. 2) Faktor pendukung yang dimaksud ialah dengan adanya karyawan yang mempunyai pengalaman dalam mengatasi keluhan nasabah. Kemudian penghambat yang dimaksud ialah kurangnya informasi yang diberikan oleh Bank kepada nasabah.³³

Persamaannya terletak pada pembahasan pelayanan terhadap nasabah dengan menggunakan metode *first greeting* atau disebut dengan 5 S dan memiliki persamaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu dalam pemilihan jenis penelitian yaitu deskriptif kualitatif. Perbedaan dari penelitian ini dan peneliti terdahulu yaitu terletak pada fokus penelitian yang mengkaji tentang faktor penghalang dan faktor

³³ Khomisah, Ahmad Amin Dalimunte, "Strategi Customer Service Dalam Complaint Handling Pada Bank Syariah Indonesia KCP Rantauprapat", *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 3, No. 2 (2022), 225.

penghambat saat proses transaksi terhadap nasabah sedangkan penelitian membahas peningkatan kualitas pelayanan terhadap nasabah.

9. Trimulato (2022), “Perkembangan Industri Keuangan Non-Bank Syariah dan Inovasi *Service Excellent* di Tengan Pandemi *Covid-19*”.

Fokus masalah penelitian tersebut adalah 1) Bagaimana perkembangan IKBN Syariah di masa pandemi *Covid-19* ? 2) Bagaimana bentuk layanan prima yang dilakukan IKBN Syariah dalam memenuhi kebutuhan nasabah ? Dengan mempunyai tujuan masalah yakni untuk mengetahui perkembangan IKBN Syariah pada masa pandemi *Covid-19* serta mengetahui bentuk layanan prima yang diterapkan oleh IKBN Syariah dalam memenuhi kebutuhan nasabah.

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti tersebut adalah studi pustaka, yang mana sumber data diambil dari beberapa literatur yang relevan atau sesuai dengan tema penelitian. Sifat penelitian ialah kualitatif dengan menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif yang menjabarkan tentang perkembangan IKBN Syariah pada saat pandemi *Covid-19*. Sumber data yang digunakan ialah dokumentasi yang terkait dengan IKBN Syariah dan *Service Excellent* pada saat pandemi *Covid-19*.

Hasil dari penelitian yang dimiliki peneliti Trimulato ialah 1) Menunjukkan adanya perkembangan pada IKBN Syariah pada masa pandemi *Covid-19*, yaitu tepatnya pada periode Oktober 2020 sampai dengan April 2021 2) Layanan prima yang dilakukan oleh IKBN Syariah pada masa pandemi ialah dengan cara meningkatkan layanan digital,

meningkatkan perhatian, memberi *support* bagi nasabah dan juga menjaga hubungan atau meningkatkan kemitraan dengan berbagai pihak.³⁴

Persamaan dalam penelitian tersebut dengan penelitian ini ialah mempunyai kesamaan dalam hal pembahasan yaitu tentang pelayanan nasabah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan. Perbedaan yang dimiliki ialah berbeda dalam penggunaan metode penelitian yang dipakai oleh penulis, karena peneliti tersebut menggunakan metode studi pustaka yang tanpa harus turun kelapangan untuk melakukan penelitian, sedangkan penelitian ini membutuhkan tahap wawancara dan observasi lapangan untuk kelengkapan data penelitian.

10. Catur Wahyudi, dkk (2022) “Peningkatan Pelayanan BMT Bina Umat Mandiri (BUM) Kota Tegal Melalui Pelatihan *Training Of Trainer*”

Fokus masalah pada penelitian tersebut adalah bagaimanakah upaya untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di BMT Bina Umat Mandiri (BUM) ? Tujuan masalah yang terdapat dalam penelitian tersebut ialah untuk mengetahui kinerja BMT Bina Mandiri dalam menangani keluhan dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabahnya.

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti tersebut ialah menggunakan metode penyuluhan sosialisasi, ceramah, tanya jawab dan juga pelatihan untuk kepala cabang dan kepala kantor kas di Kota Tegal.

³⁴ Trimulato, “Perkembangan Industri Keuangan Non-Bank Syariah dan Inovasi Service Excellent di Tengah Pandemi *Covid-19*”, *Jurnal Of Indonesia Shariah Economic*, Vol. 1, No. 1, (2022), 21.

Hasil penelitian tersebut adalah pelatihan *training of trainer* yang dikembangkan oleh pihak BMT Bina Umat Mandiri (BUM) Kota Tegal ialah berhasil dalam menjalani pelatihan dan praktik langsung dalam hal pelayanan dan penjualan produk sehingga dari yang kurang tahu menjadi tahu.³⁵

Persamaan yang ada dalam penelitian tersebut dan penelitian ini ialah sama-sama membahas tentang peningkatan kualitas pelayanan terhadap nasabah. Perbedaan yang terdapat dari penelitian tersebut dan penelitian ini ialah terletak dalam pengambilan metode untuk penelitian, dalam penelitian tersebut yakni menggunakan metode ceramah dan sosialisasi, sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang disertakan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi untuk melengkapi data.

Tabel 2.1
Tabulasi Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4	5
1.	Ariska Dwi Chairunnisa (2018)	“Peran Dan Fungsi <i>Frontliner</i> Dalam Memberikan Pelayanan Terbaik Bagi Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Tebing Tinggi)”	Persamaan yang dimiliki oleh Ariska Dwi Chairunnisa dengan penelitian ini ialah sama-sama membahas tentang peran dan fungsi <i>frontliner</i> dalam melayani nasabah dengan tujuan memberikan layanan terbaik untuk hal kepuasan terhadap pelayanan yang	Perbedaan yang dimiliki oleh Ariska Dwi Chairunnisa ialah terletak dalam hal pelayanan yang mana dalam penelitian ini menggunakan sebuah metode untuk mengukur tindak pelayanan terhadap nasabah.

³⁵ Catur Wahyudi, “Peningkatan Pelayanan BMT Bina Umat Mandiri (BUM) Kota Tegal Melalui Pelatihan *Training of Trainer*”, *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia (JAMSI)*, Vol. 2, No. 1, (2022), 101.

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
2.	Zaid Raya Argantara, dkk. (2018)	"Implementasi <i>Service Excellent</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank BPRS KCP Pragaan".	disediakan oleh bank. Persamaan yang dimiliki antara penelitian tersebut dengan penelitian ini ialah sama-sama membahas tentang pelayanan nasabah dan cara meningkatkan loyalitas nasabah.	Perbedaan yang dimiliki ialah berbeda dalam pengambilan sampel penelitian yang mana penelitian ini menggunakan sebuah metode untuk menunjang kualitas pelayanan terhadap nasabah.
3.	Pujiati (2019)	"Pengaruh Pelayanan <i>Greeting 5S</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi"	Persamaan yang dimiliki oleh peneliti Pujiati dan penelitian ini ialah terletak pada kata kunci <i>greeting 5S</i> , yang mana <i>greeting 5S</i> adalah sebuah pelayanan dengan metode yang dilakukan oleh <i>Teller, Customer Service</i> dan Satpam yang selalu berhadapan langsung dengan nasabah yang sangat dianjurkan untuk menguasai metode <i>greeting 5S</i> ini.	Perbedaan peneliti milik Pujiati dan penelitian ini terletak pada metode penelitian yang digunakan, peneliti Pujiati menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode pendekatan deskriptif yang berupa angka-angka dan analisis, sedangkan yang terdapat dalam penelitian ini ialah terletak pada penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif yang berupa hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.
4.	Yayang Marentisna Sina Boci (2019),	"Strategi pelayanan pegawai <i>Frontliner</i> Dalam Meningkatkan Loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KC Cibinong"	Persamaan yang dimiliki oleh peneliti Yayang Marentisna Sina Boci dengan penelitian ini ialah terletak dalam hal pelayanan terhadap nasabah yang sama-sama membahas tentang sebuah upaya untuk meningkatkan pelayanan perbankan.	Perbedaan yang terdapat dalam peneliti milik Yayang Marentisna Sina Boci dan penelitian ini ialah strategi pelayanan yang menggunakan formulasi, implementasi dan evaluasi strategi dalam hal pelayanan terhadap nasabah.

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
5.	Frans Setiawan, Budi Fernando Tumanggor (2020)	“Peran Pelayanan <i>Frontliner</i> Terhadap Pelanggan PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk. Di Cabang Kantor Kas Pejompongan”	Persamaan penelitian yang dimiliki oleh Frans Setiawan, Budi Fernando Tumanggor ialah sama-sama membahas tentang pelayanan terhadap nasabah untuk menguatkan upaya kualitas pelayanan yang diberikan oleh frontliner.	Perbedaan yang terdapat dalam penelitian milik Frans Setiawan, Budi Fernando dan penelitian ini ialah terletak pada metode yang digunakan dalam melayani nasabah, penelitian ini menggunakan sebuah metode yaitu <i>greeting</i> 5S sedangkan milik Frans Setiawan, Budi Fernando tidak menggunakan metode yang sama.
6.	Ahmad Saiful Anam (2020)	“Upaya <i>Frontliner</i> Untuk Meningkatkan Pelayanan Nasabah PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta”	Persamaan yang dimiliki oleh peneliti Ahmad Saiful Anam dengan penelitian ini ialah terletak dalam pembahasan aktivitas yang dimiliki oleh <i>frontliner</i> , yang mana sama-sama memiliki keunggulan dan tugas masing-masing dalam berhadapan atau berkomunikasi terhadap nasabah menggunakan ketentuan dan aturan yang telah berlaku dengan tujuan dalam meningkatkan pelayanan perbankan.	Perbedaan yang dimiliki ialah terletak dalam hal pelayanan terhadap nasabah, sedangkan pada penelitian ini ialah menggunakan sebuah metode dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap nasabah.
7.	Sigit Santosa, Bella Ifrianti (2021)	“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Kantor Cabang Payakumbuh”	Persamaan yang terdapat dalam penelitian Sigit Santoso, Bella Ifrianti dengan penelitian ini ialah sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan terhadap nasabah, yang sangat perlu diperhatikan demi kenyamanan dan kelancaran kinerja Bank	Perbedaan yang terdapat ialah tidak ada persamaan dalam menggunakan sebuah metode dalam melihat atau melakukan peningkatan kualitas pelayanan terhadap nasabah, sedangkan penelitian ini ialah menggunakan sebuah metode yang bisa

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
			saat mulai beraktifitas.	melengkapi pelayanan yang efektif untuk kinerja yang lebih baik.
8.	Khomisah, Ahmad Amin Dalimunte (2022).	“Strategi <i>Customer Service Complaint Handling</i> Dalam Pada Bank Syariah Indonesia KCP Rantauprapat”.	Persamaannya terletak pada pembahasan pelayanan terhadap nasabah dengan menggunakan metode <i>first greeting</i> atau disebut dengan 5 S dan memiliki persamaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu dalam pemilihan jenis penelitian yaitu deskriptif kualitatif.	Perbedaan dari penelitian ini dan peneliti terdahulu yaitu terletak pada fokus penelitian yang mengkaji tentang faktor penghalang dan faktor penghambat saat proses transaksi terhadap nasabah sedangkan penelitian membahas peningkatan kualitas pelayanan terhadap nasabah.
9.	Trimulato (2022)	“Perkembangan Industri Keuangan Non-Bank Syariah dan Inovasi <i>Service Excellent</i> di Tengan Pandemi <i>Covid-19</i> ”	Persamaan dalam penelitian tersebut dengan penelitian ini ialah mempunyai kesamaan dalam hal pembahasan yaitu tentang pelayanan nasabah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan.	Perbedaan yang dimiliki ialah berbeda dalam penggunaan metode penelitian untuk penulisan penelitian, yang mana peneliti tersebut menggunakan metode studi pustaka yang mana tanpa harus turun kelapangan untuk melakukan penelitian.
10.	Catur Wahyudi, dkk (2022)	“Peningkatan Pelayanan BMT Bima Umat Mandiri (BUM) Kota Tegal Melalui Pelatihan <i>Training Of Trainer</i> ”.	Persamaan yang ada dalam penelitian tersebut dan penelitian ini ialah sama-sama membahas tentang peningkatan kualitas pelayanan terhadap nasabah.	Perbedaan yang terdapat pada penelitian tersebut dan penelitian ini ialah berbedanya dari pengambilan metode untuk penelitian yaitu menggunakan metode ceramah dan sosialisasi, sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang disertakan wawancara, observasi dan dokumentasi untuk kelengkapan data.

Sumber : Diolah dari penelitian terdahulu

Dari beberapa jenis penelitian yang telah dipaparkan di atas, terdapat persamaan dan perbedaan penelitian dengan peneliti yang telah dilakukan, dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Persamaan yang dimiliki yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan terhadap nasabah atau disebut dengan *excellent service*. Perbedaan penelitiannya yaitu terletak pada pembahasan pelayanan nasabah pada penelitian terdahulu berfokus pada ketentuan *Standard Operating Procedure (SOP)* maka dari itu peneliti mencoba mengemas penelitian dengan konsep tetap menggunakan SOP yang berlaku tetapi diselingi dengan penggunaan sebuah metode *Greeting 5 S* dalam meningkatkan kualitas pelayanan demi memberi kenyamanan dan ketentraman terhadap nasabah saat melakukan kegiatan transaksi. Sehingga penelitian ini memiliki kebaruan dibandingkan peneliti sebelumnya.

B. Kajian Teori

Pada kajian teori membahas tentang teori yang dijadikan sebagai perspektif dalam melakukan penelitian. Pembahasan teori lebih luas dan mendalam akan semakin memperdalam wawasan peneliti dalam mengatasi permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai rumusan masalah dan tujuan penelitian. Posisi dalam penelitian kualitatif diletakkan sebagai perspektif bukan untuk diuji.³⁶

³⁶ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 46

1. *Frontliner*

a. Pengertian

Frontliner adalah sebuah kategori pekerjaan yang berada dalam suatu perusahaan seperti perbankan dan jasa lainnya. Secara umum tugas *frontliner* ialah untuk melayani customer dengan secara langsung. Jabatan yang berada dalam kategori *frontliner* ini ialah meliputi: *Customer Service*, *receptionist*, *sales*, dan lain-lain. Tugas seorang *frontliner* bank secara umum ialah dengan memberikan informasi secara lengkap dan jelas kepada nasabah dari suatu bank. Fungsi *frontliner* itu sendiri ialah merupakan garda depan dari suatu perbankan yang berhadapan langsung dengan nasabah atau pun dengan calon nasabah, oleh karena itu diharapkan dengan selalu memberikan kesan yang menarik setiap waktu.³⁷ Sebagai seorang *frontliner* juga memiliki tuntunan untuk selalu memberikan kesan yang baik terhadap pelanggan atau nasabah, mempunyai kemampuan yang informatif terhadap nasabah, berpenampilan menarik, mampu untuk bekerja sama dengan rekan tim maupun secara individu, memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan jelas.

b. Bagian-Bagian *Frontliner*

1) *Customer Service*

Kata *Customer Service* ialah terdiri dari dua kata bermakna, yaitu “*customer*” yang memiliki arti “pelanggan”, dan “*service*” yang

³⁷ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), 64.

berarti “pelayanan”. *Customer Service* merupakan salah satu bagian dari suatu unit organisasi yang ditempatkan pada bagian *front office* dan berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara antar bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan ataupun produk-produk bank. Secara umum pengertian *Customer Service* ialah dimana seseorang yang ditugaskan untuk melayani atau mempunyai peran dalam hal pelayanan untuk bidang pembukaan rekening, penutupan rekening, dan menerima segala macam bentuk keluhan nasabah.³⁸

Customer Service berfungsi sebagai pemberi jasa layanan kepada nasabah dalam hal pemberian informasi, menangani keluhan nasabah, *cross selling*, dan membantu nasabah dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah tersebut. Adapun fungsi *Customer Service* ialah sebagai : *Front Line Officer* (garda depan), *Liasson Officer* (perantara), pusat informasi, *sales* (penjual), *Servicing* (pelayanan), *Financial Advisor* (konsultan), *Maintenance Customer* (pembinaan nasabah), penanganan nasabah.

a) Unsur pelayanan *Customer Service*

Adapun unsur pelayanan yang dinaungi oleh *Customer Service* ialah sebagai berikut :

³⁸ Kasmir, *Customer Service Excellent* , 250.

(1) Komunikasi

Komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami, dan juga dapat dikatakan bahwa komunikasi ialah sarana penghubung yang menyamakan persepsi kedua belah pihak yang berkomunikasi.³⁹ Dalam hal ini komunikasi yang dimaksud ialah komunikasi antara Bank dengan nasabah yang mana petugas *Customer Service* harus menggunakan bahasa yang baik dan benar, dan jelas dalam menggunakan suara atau dalam arti suara yang digunakan harus mudah dipahami oleh nasabah.⁴⁰

(2) Pendekatan nasabah

Pendekatan nasabah yang dimaksud adalah dimulai dengan percaya diri dan bersikap akrab dengan nasabah, seolah-olah sudah mengenal nasabah secara pribadi terhadap nasabah yang dilayani, serta dianjurkan selalu tersenyum agar menambah kesan baik dan ramah terhadap nasabah, dan juga akan menambah kesan tenang jika melakukan pelayanan dengan sikap yang bersahabat.⁴¹

(3) Informan

Customer Service yakni merupakan satuan unit organisasi yang memiliki wewenang sebagai media informasi

³⁹ Desmon Ginting, *Komunikasi Cerdas* (Jakarta: PT. Gramedia, 2015), 7.

⁴⁰ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, 73.

⁴¹ *Ibid*, 72.

atau disebut perantara antara bank dan nasabah. Informan yang dimaksud dalam hal ini ialah seorang *Customer Service* dapat melakukan upaya “*one stop service*”, atau diartikan bahwa nasabah cukup hanya menghubungi bagian *Customer Service* saja jika berkaitan dengan bank. Maka selanjutnya pihak *Customer Service* akan melanjutkannya dengan cara menghubungi bagian yang terkait. Hal tersebut akan menambah tingkat kepuasan nasabah karena kebutuhan nasabah dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan praktis.⁴²

(4) Perantara antara Bank dan nasabah

Kedudukan posisi *Customer Service* sebagai perantara antara bank dan nasabah ialah harus mengetahui secara umum lalu melakukan interaksi secara efektif dan memiliki pengetahuan luas terhadap bentuk-bentuk pelayanan Bank dan jasa dengan baik dan benar. Posisi *Customer Service* disebut sebagai pekerjaan pokok, karena dengan pekerjaan tersebutlah terjadi interaksi awal antara bank dan nasabah ataupun konsumen perbankan untuk melakukan transaksi pembukuan rekening ataupun memperoleh informasi terhadap produk-produk dan aktivitas bank.⁴³

⁴² Ibid, 64.

⁴³ Ibid, 64.

2) *Teller Service (Layanan Teller)*

Teller ialah pegawai bank yang bekerja di *Front Line Banking Hall* secara langsung berhubungan atau berinteraksi dengan nasabah baik secara tunai atau non tunai dan melakukan pembukuan sistem bank. Pekerjaan *Teller* termasuk dalam bagian pekerjaan pokok, yang mana melalui pekerjaan tersebutlah dapat tercipta interaksi antara bank dan nasabah atau konsumen mengenai penyetoran atau penarikan tunai dan non tunai dan juga aktivitas tertentu bank.⁴⁴ *Teller* adalah petugas dari Bank yang kegiatan sehari-harinya ialah berhadapan dengan nasabah dan juga masyarakat. Bank juga harus menyeleksi petugas atau karyawan yang ditunjuk untuk menempati posisi *Teller*, dikarenakan kinerja *Teller*, sikap dan tindak tunduk serta pelayanannya terhadap nasabah dan masyarakat umum nantinya, karena secara tidak langsung akan mencerminkan keadaan kondisi dan juga reputasi bank.⁴⁵

Dalam menjalankan tugasnya sebagai fasilitator untuk pengelolaan dana masyarakat maka aspek dan kenyamanan sangat diperlukan demi kenyamanan ketika menjalankan tugas sebagai *frontliner*.

Adapun satuan unsur pelayanan seorang *Teller* ialah sebagai berikut :

⁴⁴ Ibid., 3.

⁴⁵ Ibid., 3.

a) *Responsive*

Responsive ialah disebut juga dengan *responsiveness* yang memiliki arti mampu dan tanggap dalam membantu nasabah, yakni dengan cara memberikan pelayanan yang cepat, ramah, tepat dan praktis. Dalam hal ini *responsive* yang dimaksud ialah cepat tanggap dalam memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam kegiatan penyetoran ataupun penarikan uang tunai, pembukuan atau penyetoran non tunai.⁴⁶

b) Komunikatif

Komunikatif ialah sama dengan komunikasi yang memiliki arti suatu proses penyampaian informasi dari suatu pihak dari pihak satu kepada pihak lain agar terlihat saling mempengaruhi antara keduanya. Dalam hal ini komunikasi yang efektif dalam hal *Teller* ialah seperti sikap menghargai nasabah sebagai lawan bicara, menunjukkan sikap empati, mendengar dengan baik keluhan nasabah, menggunakan bahasa yang jelas, menunjukkan sikap rendah hati dan tetap tersenyum.⁴⁷

c) Profesionalis

Dalam hal ini profesional terhadap nasabah ialah dengan cara bersikap tidak membeda-bedakan nasabah yang datang. Melayani dengan ramah dan konsisten sesuai dengan urutan kedatangan nasabah dan memperhatikan orang-orang yang

⁴⁶ Ibid, 5.

⁴⁷ Ibid, 180.

berkebutuhan khusus (seperti, nasabah orang tua, ibu hamil, dan cacat yang memerlukan perhatian lebih).⁴⁸

3) Satpam

Menurut Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Sistem Manajemen Organisasi, perusahaan, instansi, lembaga pemerintahan, BAB I, pasal 1, Ayat 6 menjelaskan bahwa satpam merupakan Satuan Pengamanan atau disingkat Satpam adalah satuan petugas kelompok yang mempunyai tugas untuk melaksanakan pengamanan dalam menyelenggarakan keamanan dilingkungan kerja.⁴⁹

Satpam ialah merupakan satuan keamanan yang sangat penting dan sangat dibutuhkan oleh suatu perusahaan yang mempunyai wewenang untuk menjaga keamanan dan ketertiban perusahaan. Dalam menjalankan perannya, seorang Satpam juga dituntut untuk memiliki *skill* (kemampuan), dan kecerdasan yang baik supaya tugas terlaksana dengan baik dan dapat mengantisipasi akan terjadinya pelanggaran atau permasalahan yang terlibat dalam perusahaan, disitulah peran satpam memiliki posisi utama sebagai bagian satuan keamanan dan ketertiban.

Dapat disimpulkan bahwa Satpam merupakan elemen yang bukan hanya menyelamatkan bank ketika terjadi tindak kriminal atau terjadinya kekerasan, namun juga melayani para nasabah yang datang

⁴⁸ Ibid, 6.

⁴⁹ UUD. No. 24, *Sistem Manajemen Pengamanan Organisasi, Perusahaan Dan/Atau Instansi/Lembaga Pemerintahan*, Pasal 1, 2007, 8.

untuk memasuki pintu bank dimulai dengan cara menyambutnya kemudian menanyakan keperluan nasabah tersebut dan juga membantu memberi pengarahan agar nasabah tidak merasa kesulitan saat berada di bank. Adapun beberapa tugas dari anggota *security*/satpam bank ialah sebagai berikut :⁵⁰

- a) Sebagai bagian dari unsur pembantu pimpinan institusi dalam bidang keamanan dan ketertiban lingkungan kerja.
- b) Mengatur dengan baik parkir kendaraan nasabah .
- c) Memberi arahan terhadap nasabah di dalam bank.
- d) Mengarahkan nasabah untuk mendapatkan informasi produk ataupun brosur/slip transaksi dan juga nomor antrian.

2. Pelayanan Perbankan

a. Pelayanan

Pelayanan ialah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka memenuhi keinginan atau kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, sehingga dapat ditetapkan standar baik dalam kurun waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan

⁵⁰ Suherman Sapri, *Kiat Sukses Seorang Pemasar Bank* (Bandung: IPB Press, 2018) 34

mengawasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.⁵¹

Pelayanan secara umum dikenal dengan kegiatan yang diperuntukkan untuk diajukan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan, karena dengan cara melalui pelayanan seperti ini keinginan dan juga kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.⁵²

Pada dasarnya kata pelayanan ialah merupakan ajang utama promosi yang dilakukan secara tidak langsung yang diberikan oleh pihak bank, yakni dengan cara memberikan jasa yang lebih tinggi dari kualitas para pesaing dengan dilakukan secara teratur atau dengan konsisten. Adapun pelayanan (*service*) ialah juga termasuk bagian dari promosi yang dilakukan secara tidak langsung oleh pihak bank, karena jika bank memberikan pelayanan terbaik dan berkesan terhadap nasabah, maka hal tersebut akan menjadi daya tarik tersendiri oleh nasabah.⁵³

b. Jenis Pelayanan

Kategori jenis karakteristik pelayanan ialah terdiri dalam 3 (tiga) bentuk, diantaranya ialah :⁵⁴

1) Layanan menggunakan lisan

Layanan menggunakan lisan ini ialah dilakukan oleh beberapa petugas yang mempunyai peran di berbagai bidang

⁵¹ Ibid, 152

⁵² Kasmir, *Manajemen Perbankan*, 22.

⁵³ Ali Hasyim, *Manajemen Bank* (Bumi Aksara, Jakarta, 1995), 11.

⁵⁴ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), 49.

perhubungan masyarakat, layanan informasi, dan juga di berbagai bidang lainnya dengan memberikan keterangan ataupun penjelasan yang jelas kepada siapapun yang memerlukan.

2) Layanan menggunakan tulisan

Layanan menggunakan tulisan ialah bentuk layanan yang paling berperan dalam pelaksanaan tugas apapun, sebagai bentuk peranan yang bisa menjadi hal utama dalam hal pembuktian nyata atau digunakan dengan beberapa hal lainnya.

3) Layanan menggunakan perbuatan

Layanan yang digunakan dengan perbuatan ialah biasanya dilakukan oleh kalangan menengah dan bawah, dikarenakan faktor dan juga keahlian yang dihasilkan oleh petugas tersebut sangat menentukan kinerja hasil dari pekerjaan ataupun pekerjaan.

c. Unsur Pelayanan Prima

Mengingat industri perbankan berkembang sangat pesat, maka peran *frontliner* dalam melakukan layanan perbankan sangat penting

dibutuhkan dikarenakan semakin meningkatnya kebutuhan nasabah yang juga membutuhkan standar penampilan layanan, pengetahuan dan juga keterampilan dari produk atau jasa yang ditawarkan oleh bank.

Pelayanan prima adalah layanan yang terbaik dan bermutu tinggi.

Pelayanan ini tentunya akan menimbulkan kesan yang baik bagi nasabah sehingga mereka akan seterusnya datang kembali untuk menjadi bagian dari rekan bisnis bank yang baik. Pelayanan prima

disebut juga wujud dari sikap memenuhi keinginan kebutuhan orang lain sehingga orang tersebut merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Bentuk pelayanan prima yang baik ialah dilakukan dengan beberapa uraian dibawah ini, ialah :⁵⁵

1) Disiplin Kerja

Arti kata disiplin dalam hal ini ialah menerangkan bahwa pelayanan yang diberikan dapat terlaksana dengan baik dan teratur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun bagian dari disiplin kerja ialah sebagai berikut :

a) Kecepatan

Kecepatan ialah sama halnya dengan kemampuan dalam membantu nasabah dalam memberikan layanan yang cepat. Karena nasabah sangat menginginkan pelayanan yang cepat tanggap dan tidak memakan banyak waktu saat pelayanan. Ada beberapa strategi yang dapat diambil dalam tindak kecepatan pelayanan, seperti mengambil langkah segera dalam membantu nasabah, menampilkan sikap positif, dan memenuhi kebutuhan nasabah.

b) Keramahan

Demi menciptakan rasa kerja sama yang baik antar bank dan juga nasabah, maka dibutuhkan keramahan dalam pelayanan untuk menghasilkan keberhasilan suatu pelayanan.

⁵⁵ Ibid, 80

Contohnya, seperti tersenyum saat menyambut kehadiran nasabah dan melayani nasabah dengan sabar tanpa menggunakan mimik wajah yang kurang mengesankan.

c) Ketepatan

Ketepatan dalam hal pelayanan adalah sesuatu yang diinginkan oleh nasabah saat memulai transaksi demi kelancaran dan kenyamanan satu sama lain. Seperti, bertindak cepat dalam melayani nasabah tanpa mengulur-ulur waktu sehingga tidak menimbulkan antrian panjang.

d) Kenyamanan

Dalam membangun kinerja yang baik antar bank dan nasabah ialah tercipta dari suasana yang nyaman dalam pelayanan demi menciptakan kesan baik dan aman bagi nasabah.

2) Kompensasi

Kompensasi adalah segala bentuk pembayaran atau imbalan yang diterima oleh karyawan sebagai balas jasa kontribusi yang telah diberikan kepada perusahaan untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Kompensasi dalam hal ini yakni dibedakan menjadi 2 bagian, yaitu kompensasi langsung dan kompensasi tidak langsung:

a) Kompensasi langsung (*direct compensation*) adalah berupa upah dan gaji. Seperti bayaran tetap yang diterima karyawan

sebagai konsekuensi atas kedudukannya dalam mencapai tujuan organisasi perusahaan.

b) Kompensasi tidak langsung (*indirect compensation*) adalah berupa keuntungan dan pelayanan. Seperti tunjangan hari raya, uang pensiun, pakaian dinas, darmawisata, dan lain-lain.⁵⁶

3) Motivasi Kerja

Motivasi kerja dalam pelayanan ialah kinerja karyawan yang mencakup tentang cara bagaimana agar tetap bisa menjaga nama baik perusahaan agar tetap terjaga. Dalam hal ini motivasi kerja dalam pelayanan dapat dilihat dari aspek yang terhubung dalam pelayanan Bank, ialah sebagai berikut :

a) Meningkatkan citra perusahaan

Dengan maraknya persaingan yang sangat tinggi, maka perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah yakni bisa dilakukan dengan cara mengadakan sosialisasi terhadap pelayanan prima.

b) Promosi bagi Bank

Promosi yang dimaksud tersebut ialah dimana ketika nasabah terkesan dan kagum akan pelayanan yang diberikan oleh Bank maka secara tidak langsung nasabah tersebut akan menyampaikan hal tersebut kepada orang lain. Penyampaian

⁵⁶ Rivai Zainal, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2004), 358.

informasi disebut ialah yang disebut dengan promosi gratis bagi perusahaan.

c) Menciptakan kesan pertama yang baik

Pelayanan prima yang diberikan oleh frontliner dapat menjadikan nasabah terkesan dengan sistem pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, karena pelayanan yang dibutuhkan nasabah diberikan sesuai dengan kebutuhan yang nasabah inginkan.

d) Meningkatkan daya saing

Daya saing yang dimaksud ialah persaingan antar perusahaan, adapun upaya yang biasanya diberikan oleh perusahaan ialah dengan cara memberikan hadiah kepada nasabah yang akan menambah rasa ketertarikan nasabah terhadap perusahaan. Namun ada juga nasabah yang sudah cukup puas hanya dengan merasakan pelayanan prima yang nasabah terima dari pihak perusahaan.

e) Meningkatkan *loyalitas* nasabah

Pelayanan prima yang diberikan kepada nasabah maka menambah rasa kagum dan memberi dampak puas nasabah, dan dengan hal itu maka nasabah akan menjadi loyal terhadap pelayanan yang diterimanya sehingga hal tersebut memberikan keuntungan bagi perusahaan dalam jangka panjang.⁵⁷

⁵⁷ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, 79-80

3. *Greeting 5 S*

a. Pengertian

Greeting dalam kamus bahasa Inggris mempunyai arti ungkapan yang biasanya digunakan seseorang untuk melakukan tegur sapa atau salam dengan orang lain. Kata *greeting* (tegur sapa) bisa juga digunakan saat melayani nasabah, komunikasi yang dilakukan diharapkan dapat membuat nasabah merasa tertarik terhadap apa yang ditawarkan oleh perusahaan. Komunikasi ini penting diperuntukkan oleh karyawan terhadap nasabah, sebab dalam berkomunikasi perlu memperhatikan tata cara berbicara yang baik sehingga menghindari timbulnya salah paham.⁵⁸

Dalam berkomunikasi harus dilakukan sesuai standar tuntutan dari nasabah, karena komunikasi yang baik akan menimbulkan titik kepuasan bagi nasabah. Secara umum, pelayanan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang selama ini telah dilakukan oleh *Customer Service, Teller* dan *Satpam* yang selalu berhadapan langsung dengan nasabah harus menguasai *greeting 5S*, seperti :

1) Senyum

Senyum merupakan salah satu ibadah, yang mana biasanya seseorang akan tersenyum dikarenakan mereka sedang merasa bahagia. Ditambah juga dengan senyuman yang menjadi arti manisnya wajah walaupun seseorang tersebut berkulit gelap

⁵⁸ Kasmir, *Etika Customer Service*, 22.

ataupun sudah tua keriput. Senyum adalah sebuah bahasa universal yang mampu membuka pintu kritikal area nasabah. Dalam pikiran bawah sadar karyawan dan nasabah berlomba-lomba untuk melihat dan mencari tahu siapa dan bagaimana gambaran perilaku orang dihadapannya.⁵⁹

Senyum adalah sebuah aktivitas emosional yang melibatkan sinyal langsung dari suatu area otak yang mengendalikan gerakan fisik dan juga menggerakkan otot sekitar mulut, kemudian menciptakan sebuah lekungan bibir yang disebut senyuman.⁶⁰

Adapun ayat Al-Qur'an yang menerangkan tentang dan mengisahkan tentang senyum ialah :

فَتَبَسَّمَ ضَاحِكًا مِّن قَوْلِهَا وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ
الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي
بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ ﴿١٩﴾

Artinya : Maka dia (Sulaiman) tersenyum lalu tertawa karena (mendengar) perkataan semut itu. Dan dia berdoa, “Ya Tuhanku, anugerahkanlah aku iljam untuk tetap mensyukuri nikmat-Mu yang telah Engkau anugerahkan kepadaku dan kepada kedua orang tuaku dan agar aku mengerjakan kebajikan yang Engkau ridai, dan masukkanlah aku dengan rahmat-Mu ke dalam golongan hamba-hamba-Mu yang saleh. (QS. An-Naml : 19)⁶¹

Dapat dilihat bahwasannya senyum dapat memberikan dampak yang positif bagi siapapun yang melakukannya. Ketika

⁵⁹ Teddy Prasetya Yuliawan, *Becoming Sniper* (Jakarta: Transmedia Pustaka, 2010), 83.

⁶⁰ Ibid, 61.

⁶¹ Al-Qur'an, 27 : 19.

melontarkan senyum kepada orang yang belum dikenal maka dengan spontan orang tersebut akan tersenyum juga membalas senyum yang telah dilontarkan. Begitu juga dengan pelayanan yang terjadi di Bank oleh frontliner, maka akan memberikan efek nyaman dan tenang bagi nasabah yang datang.

2) Sapa

Kata sapa ialah merupakan perkataan untuk menegur. Tegur sapa juga dikenal dengan istilah mengajak seseorang untuk bercakap-cakap. Tegur sapa juga identik dengan memudahkan seseorang untuk berbincang akrab, saling kontak, dan memudahkan untuk interaksi, ungkapan tersebut sejalan dengan Alfonsus Sutarno tentang pernyataannya yang beranggapan bahwasannya menyapa sama saja halnya dengan menegur.⁶²

Kata menegur di sini ialah bukan maksud dari menegur karena sebuah kesalahan, melainkan menegur untuk sekedar bertegur sapa untuk menuai keakraban dan kenyamanan saat memulai berinteraksi. Terutama ketika sedang berhadapan dengan konsumen atau nasabah yang datang silih berganti untuk melakukan transaksi ataupun kebutuhan pribadinya, maka harus menyapa dengan ramah dan sopan demi kenyamanan nasabah dalam proses pelayanan dan juga menjaga reputasi bank. Karena

⁶² Alfonsus Sutarno, *Etiket Kiat Serasi Berelasi* (Yogyakarta: Kanisius, 2008), 36.

dengan begitu akan menumbuhkan energi yang positif baik dari segi nasabah maupun pelayanan yang melayaninya.

3) Salam

Kata salam ialah identik dengan sapaan yang mengikuti arah matahari, misalnya seperti selamat pagi, selamat siang, dan selamat sore. Islam mengajarkan tentang mengucapkan sebuah salam dengan sebutan *assalamu'alaikum* dan dijawab dengan *wa'alaikumsalam*. Begitu pula saat bertemu nasabah yang sudah saling kenal sebelumnya maka bisa sekaligus dengan menyebut namanya, misalnya seperti "selamat pagi ibu Siti" atau bisa juga dengan "assalamu'alaikum ibu Siti". Pada saat transaksi telah selesai dilakukan, maka jangan lupa untuk mengucapkan ucapan terimakasih dan sampai berjumpa lagi guna menambah kesan nyaman dan tentram terhadap nasabah.⁶³

Bagi nasabah ucapan salam pada saat awal pelayanan merupakan suatu penghormatan dan perhatian antara karyawan dengan nasabah. Dengan pelayanan yang diterima nasabah tersebutlah maka nasabah merasa dihargai kehadirannya. Ucapan salam juga diucapkan ketika berhadapan, bertemu atau berpisah dengan nasabah.⁶⁴

Adapun ayat al-Quran yang menjelaskan tentang pentingnya mengucapkan sebuah salam ialah :

⁶³ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, 72.

⁶⁴ *Ibid*, 79.

يَوْمَ تَشْهَدُ عَلَيْهِمْ أَلْسِنَتُهُمْ وَأَيْدِيهِمْ وَأَرْجُلُهُمْ بِمَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴿٢٤﴾

Artinya : “Maka apabila kamu memasuki (suatu rumah) hendaklah kamu memberi salam kepada (penghuninya), yang artinya juga memberi salam kepada dirimu sendiri”. (QS. An-Nur : 24)⁶⁵

Dari uraian diatas ucapan salam mengandung sebuah do'a yang berarti keselamatan dari mara bahaya yang mungkin akan merugikan baik dimasa sekarang maupun dimasa yang akan datang nantinya. Dan perlu diketahui bahwa ucapan salam ini memiliki jangkauan yang luas, sehingga tidak bisa disamakan dengan ucapan-ucapan selamat lainnya. Begitupun dengan diberlakukannya penggunaan salam kepada konsumen atau nasabah yang datang demi kenyamanan dan menunjang karakter ramah perusahaan terhadap nasabah.

4) Sopan dan Santun

Perilaku sopan santun ialah merupakan aspek penting dalam bertingkah ataupun berkomunikasi terhadap orang lain. Sifat

sopan dan santun memiliki arti hormat, takzim dan tertib menurut etika. Seperti seorang *Customer Service* sedang melayani nasabah, maka dianjurkan agar tetap tenang, sabar dan tidak terburu-buru, menghormati nasabah serta tekun mendengarkan keluhan yang sedang nasabah dengan cara mendengarkan sekaligus memahami keinginan nasabah. Oleh karena itu, para karyawan yang bertugas

⁶⁵ Al-Qur'an, 24 : 24.

secara langsung berhadapan dengan nasabah perlu mempelajari keinginan dan perilaku dalam memenuhi kebutuhan nasabah.⁶⁶

Sikap sopan dan santun ini patut kita terapkan dimanapun berada, di lingkungan rumah, di taman, di swalayan, di sekolah, di kantor maupun tempat-tempat lain yang melibatkan banyak orang. Begitu juga dengan diterapkannya di Bank maka akan menumbuhkan rasa apresiasi bagi nasabah terhadap pelayanan yang diterapkan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁶⁶ Ujang Sumarwan, *Riset Pemasaran dan Konsumen* (Bogor: IPB Press, 2012), 247

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan karya ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Kemudian dalam penelitian ini digunakan beberapa teknik atau metode penelitian yang meliputi:

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian berdasarkan uraian mengenai pendekatan yang dipilih. Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan ialah pendekatan penelitian kualitatif. Menurut Bongdan and Tailor mengemukakan bahwa pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata yang tertulis atau lisan dari orang yang dapat diminati.⁶⁷

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang menggunakan format deskriptif. Penelitian bersifat kualitatif yaitu data yang sudah terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, selanjutnya di deskripsikan sehingga dapat mudah dipahami oleh orang lain.⁶⁸ Sedangkan jenis penelitian menggunakan deskriptif yaitu menggali sumber dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan secara terjun langsung ke lapangan dan langsung melakukan wawancara. Hal ini dikarenakan peneliti ingin mengetahui dan memahami lebih mendalam secara sistematis berdasarkan data yang diperoleh di lapangan dan disajikan secara deskriptif.

Metode penelitian dan jenis penelitian tersebut dianggap relevan dengan penelitian yang menelaah tentang pelayanan perbankan dalam

⁶⁷ Adi Prastowo, *Memahami Metode-Metode Penelitian* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011) 28

⁶⁸ Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2018), 7.

meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *greeting 5 S*. hal ini merupakan kondisi lapangan yang bersifat (sebagaimana adanya) sebagai suatu fenomena atau kenyataan yang akan dideskripsikan.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini menunjukkan di mana penelitian hendak dilakukan.⁶⁹ Lokasi penelitian tersebut yakni merupakan tempat penelitian yang akan diharapkan mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti dalam judul penelitian yang sedang diteliti. Penelitian ini dilaksanakan di Bank BRI yang terletak di Kota Jember yang sebagai aktivitas ekonomi Kota Jember.

Alasan memilih lokasi tersebut ialah demi menghindari sikap gugup dan bingung saat nasabah hendak bertransaksi. Maka dengan permasalahan itulah solusi yang diterapkan oleh BRI Kantor Cabang Jember dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah ialah dengan menggunakan suatu strategi yaitu *greeting 5S* guna menciptakan kenyamanan dan ketentraman bagi nasabah saat bertransaksi. Dari permasalahan yang terjadi Bank BRI Kantor Cabang Jember memiliki solusi yang berbeda dengan instansi lain yaitu dengan menggunakan metode *greeting 5 S* dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah guna menunjang kenyamanan dan ketentraman nasabah saat bertransaksi.

⁶⁹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 46.

C. Subyek Penelitian

Subjek penelitian ditentukan yakni sebagai informan dalam penelitian ini, yaitu peneliti menggunakan teknik *purposive*. Teknik *purposive* yaitu teknik pengambilan sumber data melalui pertimbangan tertentu.⁷⁰

Dalam penelitian ini, peneliti mencoba untuk menggali informasi tentang *Frontliner* BRI Kantor Cabang Jember. Penentuan subjek penelitian telah dipertimbangkan terlebih dahulu yang dianggap lebih paham dan mengerti mengenai informasi penerapan *greeting* 5S dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap nasabah. Adapun subjek informan yang akan dipilih jadi sumber informasi adalah sebagai berikut :

1. *Supervisor* Bank BRI Kantor Cabang Jember (Rizky Handayani), selaku *Supervisor frontliner* yang menangani segala kegiatan *frontliner* di Bank BRI KC Jember khususnya di sektor pelayanan.
2. *Customer Service* Bank BRI Kantor Cabang Jember (Evyta Anggraini), selaku bagian dari *frontliner* yang berperan penting dalam hal pelayanan terhadap nasabah.
3. *Teller* Bank BRI Kantor Cabang Jember (Dince), selaku bagian dari *frontliner* yang berperan penting dalam hal pelayanan terhadap nasabah.
4. Satpam Bank BRI Kantor Cabang Jember (M. Cahyono), selaku bagian dari *frontliner* yang berperan penting dalam hal pelayanan terhadap nasabah.

⁷⁰ Ibid, 65.

5. Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Jember (Dila, Vida, Putri dan Kiki), yakni selaku konsumen atau *customer* yang menerima perlakuan pelayanan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Bagian ini diuraikan teknik pengumpulan data yang akan digunakan, misalnya observasi non partisipatif, wawancara semistruktur dan dokumentasi. Masing-masing harus dideskripsikan tentang data yang diperoleh melalui teknik tersebut.⁷¹

Dalam penelitian perlu melakukan pengumpulan data sebagai bukti ataupun kebenaran yang jelas dan akurat dari penelitian. Pada penelitian kualitatif peneliti sebagai instrumen utama untuk mendapatkan data melalui interaksi dengan informan. Oleh karena itu, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah kegiatan yang dilakukan melalui pencatatan sebuah fenomena secara langsung. Dalam melakukan observasi peneliti harus turun langsung ke lapangan guna mengetahui secara jelas tentang faktor penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik observasi partisipasi yang mana peneliti ikut andil dalam kegiatan yang dilakukan oleh subjek penelitian. Adapun data yang diperoleh dengan menggunakan teknik observasi ini yaitu penerapan *greeting* 5S dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Jember.

⁷¹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 47

2. Wawancara

Wawancara adalah proses penelitian dengan melakukan percakapan antara peneliti dengan narasumber yang paham mengenai penelitian melalui beberapa pertanyaan yang diajukan peneliti, guna mendapatkan informasi lebih banyak terkait dengan fokus penelitian dan juga menghindari akan terjadinya kesalahan dan kekeliruan terkait penelitian.

Adapun wawancara yang dilakukan dengan penelitian antara lain :

- a. Mengenai penerapan metode *greeting* 5S dalam pelayanan terhadap nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Jember.
 - b. Mengenai peran *frontliner* dalam meningkatkan pelayanan menggunakan metode *greeting* 5S di Bank BRI Kantor Cabang Jember.
- ## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa atau kejadian yakni berupa tulisan, gambar atau karya seseorang. Adapun dokumentasi yang akan dilampirkan oleh peneliti ialah sebagai berikut :

1. Proses wawancara dengan informan
2. Suasana Bank BRI Kantor Cabang Jember
3. Kegiatan pelayanan nasabah

E. Analisis Data

Analisis data merupakan metode yang dilakukan dalam penelitian untuk menyajikan data dan pengorganisasian data. Dalam penelitian ini

peneliti melakukan analisis data dengan cara deskriptif, yaitu menjelaskan dengan narasi dalam menjelaskan fenomena atau data yang telah diperoleh. Analisis deskriptif ini digunakan untuk membahas serta menjawab persoalan yang sedang dihadapi pada situasi yang terjadi sekarang. Yakni dengan dilakukannya langkah-langkah pengumpulan (*reduksi data*), penyajian data, lalu kesimpulan dan laporan dengan tujuan membuat penggambaran tentang suatu keadaan secara objektif saat dalam menghadapi deskripsi situasi. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu diperoleh data yang dianggap kredibel.⁷²

Adapun langkah-langkah penelitian dalam menganalisis data ialah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Kegiatan utama dalam setiap penelitian ialah mengumpulkan data. Di dalam penelitian kualitatif teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya. Pengumpulan data dilakukan sehari-hari, mungkin bisa juga berbulan-bulan sehingga diperoleh data yang didapat cukup banyak. Pada awalnya peneliti melakukan survei atau penjelajahan secara umum terhadap situasi objek yang akan diteliti, semua yang dapat diperoleh akan dicatat atau direkam karena dengan cara begitulah peneliti akan memperoleh data yang dibutuhkan.

⁷² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung, Alfabeta, 2020), 134.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Dengan melakukan penyajian data maka akan memudahkan peneliti dalam memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Kesimpulan

Setelah peneliti melakukan observasi dan penyajian data maka langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah penarikan kesimpulan yang sudah disajikan. Penarikan kesimpulan yaitu bagian dari suatu wujud atau kegiatan yang utuh, kesimpulan diharapkan menjadi suatu temuan yang baru yang masih belum pernah ada.⁷³

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal. Dalam hal ini peneliti berusaha untuk menggambarkan tentang penerapan pelayanan menggunakan metode *Greeting 5S* di Bank BRI Kantor Cabang Jember, maka dari itu data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi akan digambarkan dalam bentuk data kalimat. Bukan dalam bentuk angka-angka statistik atau persentase seperti penelitian kuantitatif.

F. Keabsahan Data

Bagian ini memuat usaha-usaha yang hendak dilakukan peneliti untuk memperoleh keabsahan data-data temuan di lapangan. Agar diperoleh temuan

⁷³ Ibid, 150.

yang absah, maka perlu diteliti kredibilitasnya dengan menggunakan teknik-teknik keabsahan data.⁷⁴ Pengecekan keabsahan data sangat diperlukan dalam penelitian karena data yang dihasilkan dapat dipercaya dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.

Untuk menguji keabsahan data dapat dilakukan dengan menggunakan pendekatan triangulasi sumber data, yaitu pendekatan yang memungkinkan melakukan terobosan metodologis terhadap masalah-masalah tertentu. Triangulasi adalah pengumpulan teknik data yang bersifat dari data yang telah ada. Adapun teknik triangulasi yang digunakan ialah sebagai berikut:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang telah dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.⁷⁵

G. Tahap-tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian yang peneliti lakukan ialah terdiri dari tahap persiapan penelitian, tahap pelaksanaan penelitian, dan tahap penyelesaian.

Berikut penjelasannya :

⁷⁴ Tim Penyusun, *Pedoman Karya Ilmiah*, 47.

⁷⁵ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*: PT Remaja Rosdakarya, 2016), 331

1. Tahap Persiapan Penelitian

- a. Menyusun rencana penelitian. Diantaranya meliputi penentuan judul, latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan metode penelitian.
- b. Menentukan objek penelitian
- c. Mengurus surat perizinan
- d. Memantau dan mengecek kondisi lapangan
- e. Memilih informan
- f. Menyiapkan perlengkapan penelitian
- g. Etika dalam melakukan penelitian

2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

- a. Turun lapangan
- b. Bersosialisasi dengan masyarakat setempat
- c. Menggali dan mengumpulkan data
- d. Mengevaluasi data

3. Tahap Penyelesaian

- a. Menganalisis data
- b. Menyajikan data dalam bentuk laporan
- c. Menyempurnakan laporan dengan merevisi data

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Bank BRI Kantor Cabang Jember

Bank rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmdja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau “Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto” yaitu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkembangsaan Indonesia (Pribumi) dan pada tanggal 16 Desember 1895 menjadi cikal bakal BRI. Setelah periode kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai bank emerintah pertama di Republik Indonesia.

Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948 kegiatan BRI sempat terhenti sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan pelaburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan *Nederlandsche Maatschappi* (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan

Nelayan. Setelah berjalan selama satu bulan, keluar penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit 11 bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit 11 bidang Ekspor Impor (Exim).

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% ditangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank, sehingga menjadi perusahaan *public* dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Bank Rakyat Indonesia dalam kiprahnya membantu menciptakan inklusi finansial melalui ekosistem teknologi dan sudah selama lebih dari 125 tahun, bank BRI telah memajukan ribuan UMKM di seluruh Indonesia. BRI menegaskan komitmennya terhadap *system* perbankan yang sehat di Indonesia berdasarkan tata kelola *Good Corporate Governance*, untuk menciptakan semua aspek yang mencakup perencanaan, bimbingan dan pengembangan, pendidikan dan pelatihan serta kesejahteraan. Menurut studi kelayakan bahwa kota Jember merupakan pusat kota yang berpotensi dapat memperluas bisnis karena

memiliki lokasi yang cukup strategis yaitu berada di pusat kota dengan lingkungan perusahaan, swalayan dan perguruan tinggi.

Gedung Kantor Cabang PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Jember baru diresmikan pada tanggal 7 Desember 1995 oleh Djokosantoro Moeljono di Tanjung Karang. Gedung BRI KC Jember ini terletak di Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 1, Kp. Using Jember lor, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur.

2. Profil Bank Rakyat Indonesia

Sejarah Bank Rakyat Indonesia Raden Bei Aria Wirjaatmadja pada tahun 1895 di Purwokerto, Jawa Tengah yang awalnya mengelola kas masjid disalurkan kepada masyarakat. Kemudian Bank berkembang sampai akhirnya secara resmi ditetapkan menjadi Bank Rakyat Indonesia pada 18 Desember 1968. Perjalanan digital BRI dimulai sejak 2016 yang ditandai dengan hadirnya BRI untuk memaksimalkan layanan *digital banking*, proses digitalisasi di BRI meliputi 3 hal. Proses *pertama*, ialah melakukan investigasi terhadap proses digitalisasi dari segi bisnis inti perusahaan. *Kedua*, ialah melakukan eksplorasi agar bisa berkontribusi pada ekosistem layanan keuangan diluar bisnis inti. *Ketiga*, yakni menemukan rancangan digital yang berbasis kecerdasan buatan dan data raksasa.

BRI memiliki Sistem Informasi Manajemen untuk mengelola SDM berbasis teknologi informasi yang terintegrasi dengan proses pengelolaan SDM. Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi

pengelolaan SDM, pengembangan sistem IT terus dilakukan dengan dukungan suatu aplikasi berbasis *web* yang dapat diakses oleh seluruh pekerja untuk melakukan layanan secara mandiri dan menjalankan proses bisnis dibidang SDM. Selain dapat diakses melalui *web*, pada tahun 2019 BRI meluncurkan aplikasi tersebut dalam versi *mobile*.

3. Logo Bank Rakyat Indonesia

Gambar. 4.1



- a. Makna logo Bank Rakyat Indonesia adalah sebagai berikut:
- 1) Logogram dengan bentuk segi empat sama sisi menandakan keseimbangan. Sementara garis sudut lengkung menggambarkan dinamis/*fleksibel* dalam menyikapi perkembangan zaman.
 - 2) Garis dan bentuk Huruf “BRI” terbentuk dari bentuk garis lurus yang menggambarkan bahwa BRI memiliki ketegasan untuk selalu hadir dan melayani seluruh masyarakat Indonesia, dan garis lengkung yang mencerminkan layanan BRI juga dapat bersifat fleksibel karena selalu mengedepankan keamanan dan kenyamanan para nasabah BRI (*Customer Centric*).

- 3) Garis, bentuk, dan pewarnaan (*bold*) secara tegas, sederhana, serta terukur pada logo merupakan cerminan dari sistem manajemen yang baik, kemudahan, maupun keamanan.
- 4) Bentuk dan pewarnaan secara tegas dan teratur diharapkan akan mampu menampilkan suatu kesan lembaga yang modern dan professional, sehingga tercermin ciri dunia perbankan yang mementingkan ketelitian dan ketepatan terkait dengan manajemen modern dalam suatu kegiatan usaha nasional dengan wawasan internasional dan berdasarkan semangat pembaharuan.
- 5) Garis, bentuk, dan pewarnaan ditampilkan secara lugas dan sederhana tetapi mantap mencerminkan salah satu misi BRI sebagai bagian terdepan dalam mengemban kebijaksanaan pemerintah dalam memenuhi pelayanan perbankan bagi seluruh lapisan masyarakat dari yang paling kecil dan terpencil sampai yang besar di kota-kota
- 6) Warna biru melambangkan rasa nyaman, tenang dan menyejukkan.

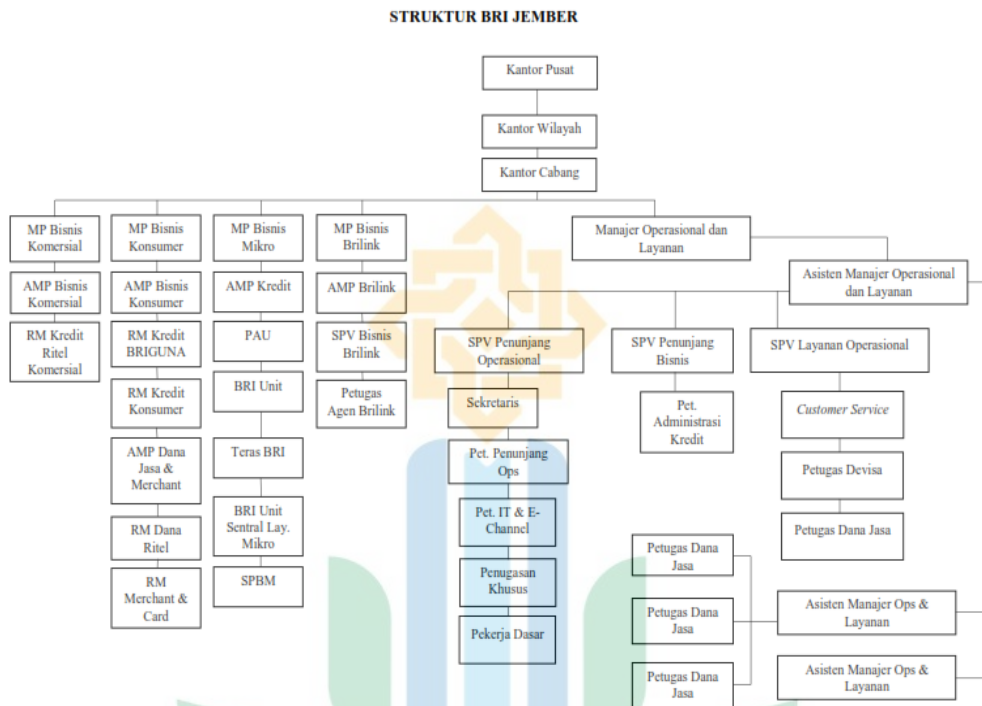
b. Filosofi *Tagline* “Melayani Dengan Setulus Hati”

Kalimat “Melayani dengan Setulus Hati” menggambarkan semangat serta visi dan misi BRI yang selalu dengan tulus memberikan pelayanan terbaik. Kalimat ini adalah komitmen BRI untuk selalu mengutamakan kepuasan nasabah yang terdiri dari berbagai lapisan masyarakat dan tersebar di seluruh wilayah Indonesia.

4. Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia

Tabel 4.1

Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia



Sumber: Kantor BRI KC Jember

5. Visi dan Misi BRI

a. Visi BRI

The Most Valuable Banking Group in Southeast Asia & Champion of Financial Inclusion.

b. Misi BRI

- 1) Memberikan yang terbaik

Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

2) Memberikan pelayanan yang prima

Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui :

- a) Sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya yang berbasis kinerja (*performance driven culture*).
- b) Teknologi informasi yang handal dan *future ready*.
- c) Jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip operasional dan *risk management excellent*.

3) Bekerja dengan Optimal dan Baik

Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik *Good Corporate Governance* yang sangat baik.

6. Nilai Utama Perusahaan

a. *Integrity*

Integrity yang memiliki arti senantiasa berfikir, berkata dan berperilaku terpuji, menjaga kehormatan, serta taat aturan. Perilaku yang menunjukkan *integrity* adalah terbuka, jujur dan tulus serta patuh terhadap peraturan.

b. *Professionalism*

Professionalism yang memiliki arti senantiasa berkomitmen bekerja tuntas dan akurat dengan kemampuan terbaik dan penuh

tanggung jawab. Perilaku yang menunjukkan nilai *professionalism* adalah *countinous learner* dan *farness*.

c. *Trust*

Trust memiliki arti senantiasa membangun keyakinan dan saling percaya diantara para pemangku kepentingan demi kemajuan Perseroan. Perilaku yang menunjukkan nilai *trust* adalah saling menghargai dan mengutamakan kepentingan Perseroan dan negeri.

d. *Innovation*

Innovation memiliki arti senantiasa menggunakan kemampuan dan keahlian untuk menemukan solusi dan gagasan baru untuk menghasilkan produk / kebijakan dalam menjawab tantangan permasalahan Perseroan. Perilaku yang menunjukkan nilai *innovation* adalah *viosioner* dan punya perubahan.

e. *Customer Centric*

Customer Centric memiliki arti senantiasa menjadikan pelanggan sebagai mitra utama yang saling menguntungkan untuk tumbuh secara berkesinambungan. Perilaku yang menunjukkan nilai *Customer Centric* adalah melayani lebih dari ekspektasi nasabah dengan setulus hati dan *collaborate*.

B. Penyajian Data dan Analisis

1. Penerapan Metode *Greeting 5 S* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Jember.

Dalam proses pelayanan yang diberikan oleh Bank untuk nasabah akan selalu diusahakan untuk memberikan yang terbaik, sehingga dari sistem pelayanan yang sudah terlaksana akan ditegaskan dan diterapkan beberapa masukan agar pelayanan terus memiliki kemajuan dan kenyamanan dalam hati masyarakat. Dengan diterapkannya metode *greeting 5 S* diharapkan akan menjadi pelengkap demi kenyamanan nasabah saat melakukan transaksi, berikut pelayanan perbankan dengan menggunakan metode *greeting 5 S* yang dimaksud untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah di Bank BRI Kantor cabang Jember:

a. Senyum

Senyum adalah sebuah bahasa universal yang mampu membuka pintu kritikal area nasabah. Sebagaimana yang dikatakan oleh saudari Dince selaku karyawan bagian *Teller* di Bank BRI Kantor

Cabang Jember mengatakan bahwa:

“Waktu pelayanan awal diwajibkan memang tersenyum meskipun memakai masker tetap menerapkan senyum dalam melayani nasabah.”⁷⁶

Pernyataan tersebut diperkuat dengan keterangan yang diberikan oleh Ibu Rizky selaku bagian *Supervisor* di Bank Bri Kantor

Cabang Jember mengatakan:

⁷⁶ Dince, wawancara, Jember, 15 November 2022

“Standart dalam pelayanan kepada nasabah selain memperhatikan penampilan diri memang tidak luput dari sikap percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum saat pelayanan berlangsung.”⁷⁷

Hal serupa juga diungkapkan oleh saudari Vida selaku nasabah di Bank BRI Kantor cabang Jember pada saat wawancara pada tanggal 27 Oktober 2022.

“Diwaktu saya membuat rekening baru, saya mendatangi CS, yang disambut ramah dengan senyuman serta dilanjut dengan tegur sapa, lalu saya diarahkan untuk menulis kelengkapan data sampai selesai dan saya mendapatkan kartu ATM.”⁷⁸

Dari hasil pemaparan dari wawancara beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwa penerapan senyum dalam pelayanan terhadap nasabah sangat penting diterapkan karena menambah kesan ramah dan damai serta akan terciptanya suasana yang tenang sehingga akan menimbulkan kesan yang baik untuk reputasi bank. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara peneliti dengan nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Jember yang merasa nyaman akan pelayanan yang diberikan pada saat dirinya melakukan transaksi.

b. Sapa

Sapa ialah perkataan untuk menegur, bercakap-cakap, saling kontak dengan memudahkan seseorang untuk berbincang akrab. Hal tersebut disampaikan oleh Ibu Rizky Handayani selaku karyawan sekaligus menempati jabatan *Supervisor* di Bank BRI Kantor Cabang Jember pada tanggal 22 Agustus 2022 beliau menyatakan:

⁷⁷ Rizky, wawancara, Jember, 22 Agustus 2022

⁷⁸ Vida, wawancara, Jember, 27 Oktober 2022

Terkait meningkatkan kualitas perusahaan terhadap nasabah melalui sistem pelayanan menggunakan metode *greeting 5 S* ialah untuk lebih menambah rasa nyaman saat transaksi berlangsung. Dan juga sebagai media komunikasi yang paling utama maka tegur sapa terhadap nasabah sangat perlu diperhatikan dan diterapkan sebaik mungkin. Sehingga apabila dikatakan penggunaan metode *greeting 5 S* sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah memang benar kenyataannya.⁷⁹

Menurut saudari Evyta selaku karyawan bagian *Customer Service* di Bank BRI Kantor Cabang Jember mengatakan bahwa :

“Menyapa nasabah itu wajib mbak, nah untuk penyebutan nama nasabah kita disini menerapkan hanya 5 kali dalam penyebutan nama dalam satu kali transaksi, karena dengan disebutkan nama itu akan tercipta suasana yang akrab antar nasabah dan bank.”⁸⁰

Adapun menurut saudari Dince selaku karyawan bagian *Teller* di Bank BRI Kantor Cabang Jember mengatakan bahwa:

Untuk menyapa nasabah itu seperti menyebutkan nama ya, jadi di teller itu kalau untuk penyebutan nama hanya 3 kali dalam satu kali transaksi mbak, supaya lebih tercipta suasana dekat dengan nasabah. Apalagi pelayanan transaksinya dilakukan berdiri, jadi sebisa mungkin kami melayani dengan sigap, cepat dan tanggap agar nasabah tidak terganggu dengan pelayanan yang sudah diberikan.⁸¹

Sebagaimana yang katakan oleh Bapak M. Cahyono selaku karyawan bagian satpam di Bank BRI Kantor Cabang Jember mengatakan bahwa:

“Di awal kedatangan nasabah, wajib melakukan tegur sapa dan menanyakan “ada keperluan apa pak/bu?”. Di akhir layanan juga sama, mengucapkan “terimakasih”, dan “hati-hati di jalan” sambil menunduk sedikit dan mengatupkan tangan di dada”⁸²

⁷⁹ Rizky Handayani, *wawancara*, Jember, 22 Agustus 2022.

⁸⁰ Evyta, *wawancara*, Jember, 27 Oktober 2022

⁸¹ Dince, *wawancara*, Jember, 15 November 2022

⁸² M. Cahyono, *wawancara*, Jember, 15 November 2022

Menurut saudara Kiki sebagai nasabah Bank BRI Kantor Cabang Jember pada saat wawancara tanggal mengatakan bahwa:

“Awal datang sudah disapa dan dilayani oleh satpam dengan membukakan pintu untuk saya masuk, kemudian menyapa dengan bertanya keperluan kedatangan nasabah, setelah itu saya diambilkan no antrian dan diarahkan untuk duduk di tempat antrian.”⁸³

Dari hasil paparan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwa mekanisme pelayanan dengan menggunakan sistem sapa dalam berinteraksi dengan nasabah yakni dimulai dengan awal pelayanan seperti menanyakan kabar dan juga seperti memberikan salam sejahtera agar menambah kesan akrab antar ikatan bank dan nasabah. Kemudian dilanjut dengan mengucapkan kalimat perhatian di akhir kalimat agar suasana akrab semakin terasa dengan tujuan nasabah merasakan kenyamanan saat melakukan transaksi di Bank BRI Kantor Cabang Jember.

c. Salam

Bagi nasabah ucapan salam pada saat awal pelayanan merupakan suatu penghormatan dan perhatian antara karyawan dengan nasabah. Ucapan salam juga diucapkan ketika berhadapan, bertemu atau berpisah dengan nasabah. Ibu Evyta Anggaraini selaku karyawan yang menjabat sebagai *Customer Service* di Bank BRI Kantor cabang Jember pada saat wawancara tanggal 27 Oktober 2022, beliau mengatakan:

⁸³ Kiki, wawancara, 15 November 2022.

Dalam hal pelayanan dan melayani nasabah tentunya sangat penting dalam perusahaan, maka dari itu kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang perusahaan berikan menjadi hal penting dalam melihat tolak ukur tingkat kualitas pelayanan. Jika dilihat dalam pelayanan yang dimaksud ialah menggunakan lisan, maka dapat dikatakan seperti ketika mengucapkan salam hormat dan menanyakan kabar nasabah untuk menambah kesan akrab agar tidak ada rasa canggung saat transaksi berlangsung, kemudian dilayani sampai kebutuhan nasabah telah selesai terpenuhi dengan mengakhiri pertemuan dengan mengucapkan terimakasih, sampai berjumpa lagi dan juga kata hati-hati di jalan untuk menambah rasa nyaman.⁸⁴

Sebagaimana yang dikatakan juga oleh Ibu Dince selaku karyawan bagian *Teller* di Bank BRI Kantor Cabang Jember mengatakan bahwa:

“Untuk salam kepada nasabah itu wajib diucapkan sebelum awal pelayanan dan juga diakhir pelayanan. Seperti mengucapkan “selamat pagi/siang/sore”. Kemudian diakhir pelayanan mengucapkan salam sejahtera seperti “terimakasih”, “hati-hati di jalan” seperti itu.”⁸⁵

Bapak M. Cahyono selaku satpam di Bank BRI Kantor Cabang Jember juga mengatakan:

“Mengucap salam dan membukakan pintu untuk nasabah masuk itu sudah merupakan standart pelayanan yang wajib dilakukan, tujuannya ya supaya nasabah merasa tersanjung dengan pelayanan awal yang diberikan saat awal memasuki bank.”⁸⁶

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa pengucapan salam dalam standart pelayanan sangat penting dilakukan karena merupakan awal layanan sebagai pembuka pelayanan *frontliner*

⁸⁴ Ervyta Angraini, *wawancara*, Jember 27 Oktober 2022

⁸⁵ Dince, *wawancara*, Jember, 15 November 2022

⁸⁶ M. Cahyono, *wawancara*, Jember, 15 November 2022

dengan nasabah. Bagi nasabah ucapan salam pada saat awal pelayanan merupakan suatu penghormatan dan perhatian antara karyawan dengan nasabah. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara peneliti dengan nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Jember.

d. Sopan Santun

Perilaku sopan santun ialah merupakan aspek penting dalam bertingkah ataupun berkomunikasi terhadap orang lain. Sifat sopan dan santun memiliki arti hormat, takzim dan tertib menurut etika.

Ibu Rizky selaku *supervisor* di Bank BRI Kantor Cabang jember mengatakan bahwa:

Sopan santun itu seperti lebih mengutamakan keahlian dalam pengetahuan, sikap, perhatian, tindakan dan juga tanggung jawab yang sudah merupakan standart pelayanan bagi frontliner. Yang mana tujuannya yaitu untuk lebih merevisi diri dan melatih kedisiplinan baik saat melayani nasabah ataupun tamu-tamu lain sehingga akan menambah kesan yang baik dan nyaman dipandang.⁸⁷

Hal tersebut diungkapkan oleh saudari Evyta selaku bagian *Customer Service* di Bank BRI Kantor Cabang Jember pada saat wawancara pada tanggal 27 Oktober 2022.

Untuk sopan santun biasanya dengan memperhatikan kerapian pakaian, tata cara berbicara, intonasi berbicara, lalu raut ekspresi saat melayani nasabah, dan itu semua sudah termasuk dalam standar pelayanan yang memang kewajiban bagi kami (*frontliner*) untuk melakukannya. Dan itu berlangsung ketika layanan awal dimulai semenjak nasabah datang sampai nasabah selesai melakukan transaksi.⁸⁸

⁸⁷ Rizky, wawancara, Jember, 27 Oktober 2022.

⁸⁸ Evyta, wawancara, Jember, 27 Oktober 2022.

Hal ini juga diperkuat oleh saudari Dila selaku nasabah Bank BRI Kantor cabang Jember yang menerima langsung dan merasakan pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI dalam kegiatan transaksi pada tanggal 22 Agustus 2022.

Dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI terhadap nasabah itu sangat membantu dan memudahkan nasabah yang kebingungan saat hendak memulai transaksi, karena di awal kedatangan sudah disambut dan diarahkan oleh satpam jadi tidak perlu bingung saat sudah mulai memasuki Bank. Dan juga dilayani sampai benar-benar paham oleh *Customer Service* saat menghadapi keluhan nasabah dan juga kebutuhan nasabah yang lainnya.⁸⁹

Ibu Rizky selaku bagian *Supervisor* juga menambahkan perihal alur pelayanan yang diterapkan di Bank BRI Kantor Cabang Jember.

- 1) Tersenyum kepada nasabah yang baru datang
- 2) Menanyakan nama dan kabar nasabah
- 3) Melayani nasabah sesuai dengan keperluannya
- 4) Memberikan penjelasan dengan rinci sampai nasabah paham
- 5) Menanyakan kembali “ada lagi yang diperlukan?”
- 6) Mengucapkan terimakasih dan salam sejahtera⁹⁰

Kesimpulan yang dapat diambil oleh peneliti adalah manfaat dalam penerapan metode *greeting 5S* terhadap pelayanan yang dilakukan kepada nasabah ialah memperoleh respon positif dari hasil pelayanan yang telah diterapkan. Manfaat yang diperoleh Bank BRI Kantor Cabang Jember ialah melalui perantara *frontliner* yang mempunyai wewenang untuk berhadapan langsung dengan nasabah ialah mendapatkan mendapatkan respon baik dari nasabah yang akan

⁸⁹ Dila, wawancara, Jember, 22 Agustus 2022.

⁹⁰ Rizky, wawancara, 22 Agustus 2022.

mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan terhadap kinerja yang dilakukan oleh *frontliner* yang bertugas. Manfaat pada nasabah ialah merasa tenang dan nyaman tanpa merasakan gugup dan bingung saat sudah berada di dalam bank untuk melakukan transaksi.

Dari hasil paparan wawancara beberapa informan yang sudah dilakukan peneliti bahwasannya terdapat ketentuan masing-masing dalam standar operasional pelayanan yang diterapkan *Customer Service* dan *Teller*, yaitu dalam kategori penyebutan nama nasabah pada saat transaksi. Dalam sistem pelayanan *Customer Service* menerapkan batas maksimal dalam penyebutan nama nasabah sebanyak 5 kali dalam satu kali transaksi, adapun pada sistem pelayanan *Teller* ialah menerapkan 3 kali penyebutan nama nasabah dalam satu kali transaksi.

2. Peran *Frontliner* Dalam Meningkatkan Pelayanan Menggunakan Metode *Greeting 5 S* di Bank BRI Kantor Cabang Jember

Frontliner merupakan sebuah kategori pekerjaan yang berada dalam suatu perusahaan seperti perbankan. Secara umum tugas *frontliner* ialah untuk melayani nasabah secara langsung, yakni dengan cara memberikan informasi secara lengkap dan jelas kepada nasabah dari suatu bank. Karena menjadi garda terdepan dalam melayani nasabah, maka diharapkan dengan selalu memberikan kesan yang baik terhadap nasabah, mempunyai kemampuan informatif, berpenampilan menarik, mampu untuk bekerja sama dengan rekan tim maupun secara individu dan juga

mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik dan jelas, berikut beberapa bagian *frontliner* yang bertugas berhadapan langsung dengan nasabah dengan menggunakan *greeting 5 S* dalam melayani nasabah:

1) *Customer Service*

Customer Service ialah dimana seseorang yang ditugaskan untuk melayani atau mempunyai peran dalam hal pelayanan untuk bidang pembukaan rekening, penutupan rekening, dan menerima segala macam bentuk keluhan nasabah.

a. Komunikasi

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh saudari Ibu Evyta selaku *Customer Service* di Bank BRI Kantor cabang Jember.

Saat melayani nasabah diawali dengan mengucapkan salam, kemudian menanyakan kabar lalu dilanjut dengan nama nasabah untuk menambah kesan akrab. Kemudian untuk pelayanannya tidak ada perbedaan antara nasabah lama dan nasabah baru, jadi semua sama. Untuk melayani keluhan nasabah ya CS harus paham betul tentang apa yang ditanyakan dan dapat memberikan jawaban yang jelas dan mudah dipahami atau diterima oleh nasabah. ketika keperluan nasabah sudah selesai terpenuhi maka tidak lupa untuk mengucapkan salam, dan kata-kata sejahtera, seperti hati-hati di jalan, dan lain-lain.⁹¹

Sebagaimana yang ungkapkan oleh saudari Vida selaku nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Jember pada saat wawancara mengatakan bahwa:

⁹¹ Eryta Angraini, wawancara, Jember, 27 Oktober 2022.

“Waktu saya mengutarakan keluhan terkait atm saya, pihak CS sangat sabar menjelaskan cara menanganinya sampai saya benar-benar paham.”⁹²

Hal serupa juga diutarakan oleh saudara Kiki selaku nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Jember pada saat wawancara mengatakan bahwa:

“Saya disini masih nasabah baru, tetapi yang saya rasakan ternyata tidak terdapat perbedaan terhadap pelayanan antar nasabah, jadi saya merasa nyaman dengan situasinya dan tidak gugup lagi.”⁹³

Ibu Rizky selaku *Supervisor* di Bank BRI Kantor Cabang Jember mengungkapkan terkait pelayanan *Customer Service* ialah:

Jika ada nasabah khusus (disabilitas), pelayanan akan sama dengan nasabah lainnya, karena mereka pasti ditemani pendamping atau penanggung jawab saat melakukan transaksi agar terpenuhi maksud dan tujuan nasabah tersebut. Jadi secara keseluruhan pelayanan tidak ada perbedaan antar nasabah.⁹⁴

Dengan pemamaparan dari beberapa informan di atas menerangkan bahwa pelayanan *Customer Service* sangat berdampak bagi kenyamanan dan kepuasan nasabah, karena tidak adanya perbedaan antar pelayanan nasabah baru dan nasabah lama.

Maka demikian dikatakan bahwa pelayanan sangat berpengaruh terhadap kualitas peningkatan suatu perusahaan.

b. Pendekatan Nasabah

Pendekatan nasabah yang dimaksud adalah dimulai dengan percaya diri dan bersikap akrab dengan nasabah, seolah-olah sudah

⁹² Vida, wawancara, Jember, 27 Oktober 2022

⁹³ Kiki, wawancara, Jember, 15 November 2022.

⁹⁴ Rizky, wawancara, Jember, 22 Agustus 2022

mengenal nasabah secara pribadi terhadap nasabah yang dilayani. Sebagaimana yang dikatakan oleh ibu Rizky selaku *Supervisor* di Bank BRI Kantor Cabang Jember pada saat wawancara mengatakan bahwa:

“Untuk pendekatan ini ya kita harus ramah ya, dimulai dengan menyapa lalu biasanya menambahkan pertanyaan-pertanyaan lain seperti “dengan ditemani siapa ke bank pak / buk ?”, atau bisa juga dengan “tinggalnya dimana pak / buk ?” seperti itu.”⁹⁵

Disampaikan juga oleh ibu Evyta selaku karyawan bagian *Customer Service* di Bank BRI Kantor Cabang Jember pada saat wawancara mengatakan bahwa:

“Pendekatan bisa saja bukan hanya karena ucapan ya, disini biasanya juga dilakukan oleh aksi mbak, misal dengan mengatur mimik wajah agar nyaman dipandang, tidak murung saat melayani begitu.”⁹⁶

Begitu juga sesuai dengan yang disampaikan oleh saudara Vida selaku nasabah Bank BRI Kantor Cabang Jember pada saat wawancara mengatakan bahwa:

“Saat saya melakukan pembukaan rekening, pelayanannya sangat nyaman, ditambah dengan menanyakan pertanyaan-pertanyaan seperti “naik apa kesini?” yang menambah keramahan.”⁹⁷

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan dengan sistem pendekatan nasabah bisa dilakukan dengan cara tingkah dan ucapan untuk menambah kesan ramah terhadap nasabah, seperti “menanyakan kabar” dan juga dengan cara tersenyum atau menampilkan mimik wajah yang tidak

⁹⁵ Rizky, *wawancara*, Jember, 27 Oktober 2022

⁹⁶ Evyta, *wawancara*, Jember, 15 November 2022

⁹⁷ Vida, *wawancara*, Jember 27 Oktober 2022

membuat nasabah terganggu. Juga tidak terdapat perbedaan antar pelayanan nasabah baru atau nasabah lama, maupun nasabah khusus. Hal ini diterangkan oleh hasil wawancara dengan nasabah yang merasa nyaman dengan pelayanan yang diterapkan.

c. Informan

Informan yang dimaksud adalah seorang nasabah cukup menghubungi bagian *Customer Service* jika berkaitan dengan bank, selanjutnya pihak *Customer Service* melanjutkannya dengan cara menghubungi pihak yang terkait. Sebagaimana yang dipaparkan oleh ibu Rizky Selaku *Supervisor* di Bank BRI Kantor Cabang Jember pada saat wawancara mengatakan bahwa:

“Nasabah biasanya ada suatu kepentingan lain, seperti meminta informasi maupun untuk melakukan transaksi, nah disini peran CS sangat penting sebagai penghubung atau sebagai pusat informasi antar bank dan nasabah.”⁹⁸

Ibu Evyta selaku karyawan bagian *Customer Service* Bank BRI Kantor cabang Jember pada saat wawancara menyampaikan bahwa:

Peran CS memang sangat diperlukan sebagai informan mbak, seperti memberi informasi kepada nasabah, maka dari itu seorang CS harus betul-betul memahami tentang segala informasi yang nantinya akan jadi jawaban bagi para nasabah yang membutuhkan informasi tersebut.⁹⁹

⁹⁸ Rizky, wawancara, Jember, 27 Oktober 2022

⁹⁹ Evyta, wawancara, Jember, 15 November 2022

Sebagaimana yang dikatakan oleh saudari Kiki selaku nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Jember pada saat wawancara tanggal 15 November 2022:

Saat ATM saya terblokir karena salah password, saya mendatangi CS untuk mengaktifkan kembali ATM saya. Kemudian saya diberi penjelasan dan arahan untuk mengatasi hal tersebut. CS tersebut juga ramah saat melayani saya, menjelaskan dengan sabar sampai saya paham.¹⁰⁰

Dari pemaparan beberapa informan di atas dapat dilihat bahwa peran *Customer Service* dalam pelayanan sebagai informan sangat dibutuhkan untuk menyambung informasi antar bank dan nasabah. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan wawancara nasabah yang merasa nyaman akan keramahan dan kesabaran bagian CS saat melayani nasabah dalam memberikan arahan dan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah.

d. Perantara antara Bank dan Nasabah

Posisi *Customer Service* sebagai perantara antara Bank dan

nasabah ialah harus mengetahui secara umum lalu melakukan interaksi secara efektif dan memiliki pengetahuan luas terhadap bentuk-bentuk pelayanan Bank dan jasa dengan baik dan benar.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh ibu Rizky selaku *Supervisor* di Bank BRI Kantor Cabang Jember pada saat wawancara tanggal 27 Oktober 2022:

¹⁰⁰ Kiki, wawancara, Jember, 15 November 2022.

Orang pertama yang akan dihubungi nasabah untuk keluhan atau sekedar meminta informasi pasti CS, nah disini CS selain jadi pusat informasi juga sebagai media *sales* dan *servicing*, maka dari disitulah letak penghubung yang dimaksud perantara tadi antar bank nasabah.¹⁰¹

Ibu Evyta selaku karyawan bagian *Customer Service* di Bank BRI Kantor Cabang Jember yang langsung berhadapan langsung dengan nasabah mengatakan bahwa:

Perantara yang dimaksud bisa seperti menjelaskan informasi yang nasabah butuhkan, atau melayani keluhan dan lain-lain. Karena CS sendiri itu sebagai *financial advisor* mbak, atau disebut dengan konsultan, yang menangani segala keluhan dan harus berwawasan untuk membantu mencari solusi yang tepat.¹⁰²

Sebagaimana yang dikatakan oleh saudari Vida selaku nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Jember pada saat wawancara mengatakan bahwa:

“Pada saat saya mendatangi CS untuk melakukan pembuatan rekekning baru, saya dilayani dengan sabar saat menjelaskan sampai saya benar-benar paham untuk mengakses dan menjelaskan kegunaan kartu ATM yang baru saya buat.”¹⁰³

Dari hasil pemaparan keterangan dari beberapa informan yang telah diwawancarai oleh peneliti mengenai kinerja mekanisme *Customer Service* di Bank BRI Kantor Cabang Jember dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada nasabah mampu meningkatkan kualitas pelayanan, dilihat dari hasil hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap beberapa nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Jember

¹⁰¹ Rizky, *wawancara*, Jember 27 Oktober 2022.

¹⁰² Evyta, *wawancara*, Jember, 27 Oktober 2022.

¹⁰³ Vida, *wawancara*, Jember, 15 November 2022.

2) *Teller*

Teller ialah pegawai bank yang bekerja di bagian yang berhadapan langsung dengan nasabah baik secara tunai atau non tunai dan melakukan pembukuan sistem bank. Kinerja *teller* tentang sikap dan tindak tanduk saat pelayanan terhadap nasabah dan masyarakat umum nantinya perlu adanya seleksi petugas atau karyawan yang ditunjuk, karena secara tidak langsung akan mencerminkan keadaan kondisi dan juga reputasi bank.

a. *Responsive*

Responsive yang dimaksud ialah mampu dan tanggap dalam membantu nasabah, yakni dengan cara memberikan pelayanan yang cepat, ramah, tepat dan praktis. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Ibu Dince selaku *Teller* di Bank BRI Kantor Cabang Jember pada saat wawancara mengatakan bahwa:

Disaat memberikan pelayanana kepada nasabah sebagai fasilitator dalam pengelolaan dana masyarakat maka aspek kenyamanan sangat diperlukan ketika menjalani tugas sebagai *teller*, dibutuhkan juga sikap yang *responsive* itu, karena pelayanan teller dilakukan berdiri jadi sebisa mungkin melayani nasabah dengan cepat tanggap dan praktis untuk kenyamanan nasabah.¹⁰⁴

Sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Rizky selaku *Supervisor* di Bank BRI Kantor Cabang Jember mengatakan bahwa:

¹⁰⁴ Dince , *wawancara*, Jember, 15 November 2022

“Nasabah datang teller harus menunjukkan perhatian ya, profesional itu harus, kemudian dilanjut dengan keramahan pada saat menerima nasabah di counter.”¹⁰⁵

Saudari Putri selaku nasabah di Bank BRI Kantor Cabang

Jember juga mengatakan :

“Pelayanannya cepat karena langsung diproses, saya kira akan membutuhkan waktu lama untuk pencairan dana yang cukup banyak menurut saya hehe.”¹⁰⁶

Dari hasil paparan wawancara dengan beberapa informan diatas mengenai mekanisme *responsive* dalam pelayanan *teller* menunjukkan hasil puas dari nasabah karena cepat tanggap saat melayani transaksi. Hal tersebut terbukti dari ungkapan hasil wawancara dengan nasabah Bank BRI Kantor Cabang Jember.

b. Komunikatif

Dalam hal ini komunikasi yang efektif dalam hal *teller* ialah suatu proses penyampaian informasi dari suatu pihak dari pihak satu kepada pihak lain agar terlihat saling mempengaruhi antara keduanya. Sebagaimana yang dikatakan oleh ibu Rizky

selaku *Supervisor* di Bank BRI Kantor Cabang Jember:

Untuk mekanisme komunikasi seperti interaksi antar nasabah dan teller diawali dengan berdiri ketika nasabah datang dan tersenyum ya, lalu dilanjut dengan menyapa salam, kemudian mengkonfirmasi layanan nasabah, contohnya seperti: “mau setor ya bu?” dan yang lainnya.

¹⁰⁵ Rizky, wawancara, Jember, 27 Oktober 2022

¹⁰⁶ Putri, wawancara, Jember, 15 November 2022

Lalu dilanjut dengan keterangan yang dikatakan oleh Ibu Dince selaku karyawan bagian *Teller* di Bank BRI Kantor Cabang Jember mengatakan bahwa:

Interaksi dengan nasabah seperti mengucapkan salam ya dan menanyakan kabar, setelah tau nama nasabah maka selama pelayanan menggunakan nama nasabah agar menambah kesan akrab, kemudian jika ada nasabah setor uang itu harus minta ijin dulu untuk menghitung uang kembali di depan nasabah sebelum transaksi selesai.¹⁰⁷

Begitu pula dengan pernyataan Dila selaku nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Jember pada saat wawancara mengatakan bahwa:

Awalnya saya gugup saat ingin menyetor uang karena saya lupa nominal keseluruhannya, tetapi ternyata mbak-mbak teller membantu menghitung kembali dengan sabar sambil tersenyum kepada saya, maka dari itu saya sudah tidak merasa gugup lagi karena sikap keramahannya yang buat saya tenang.¹⁰⁸

Berdasarkan pemaparan dari hasil wawancara beberapa informan di atas menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh teller terhadap nasabah menimbulkan efek positif, dilihat dari respon nasabah terhadap pelayanan yang telah diterimanya pada saat melakukan transaksi di Bank BRI Kantor Cabang Jember.

c. Profesional

Dalam hal ini profesional terhadap nasabah ialah dengan tidak membedakan nasabah yang datang dengan cara melayani secara ramah dan konsisten. Sebagaimana yang dikatakan

¹⁰⁷ Dince, *wawancara*, Jember, 15 November 2022

¹⁰⁸ Dila, *wawancara*, Jember, 22 Agustus 2022.

oleh ibu Rizky selaku *Supervisor* di Bank BRI Kantor Cabang

Jember mengatakan bahwa:

Profesional itu dimulai dengan penampilan, yaitu cara berpakaian yang rapi ya, karena akan nyaman dipandang oleh nasabah, selanjutnya memperhatikan tata cara bersikap seperti tutur kata maupun sikap, karena kenyamanan nasabah itu prioritas kami. Untun menilai kinerja *Frontliner* kita langsung ada penilaian dari pusat dalam kurun waktu 2 kali dalam sebulan. Nah itu yang dinamakan penilaian internal dan eksternal¹⁰⁹

Lalu dilanjutkan dengan pemaparan untuk pelayanan yang diterangkan oleh saudari Ibu Dince selaku *Teller* di Bank BRI

Kantor Cabang Jember pada saat wawancara mengatakan bahwa:

Untuk pelayanannya dimulai ketika nasabah datang ya, dengan mengucapkan salam sejahtera, menanyakan keperluan dan nama, lalu dilanjut dengan membantu kebutuhan nasabah, kemudian tidak lupa ya menghitung kembali uang nasabah didepan nasabah ketika melakukan penyetoran, ketika sudah selesai semua urusan, maka diharuskan mengucapkan terimakasih dan juga kata-kata sejahtera sebagai pelengkap dengan tujuan menambah kesan akrab antar bank dan nasabah. Kemudian seorang *teller* wajib harus mengetahui prosedur pelayanan yang baik, bertanggung jawab, cepat tanggap, dan juga dapat membantu menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh nasabah¹¹⁰

Selanjutnya saudari Putri selaku nasabah di Bank BRI

Kantor Cabang Jember mengatakan:

Meskipun saya nasabah baru namun saya merasa pelayanan yang diberikan terhadap nasabah itu sama saja, tidak ada perbedaan. Karena pada saat itu saya juga melihat nasabah lama juga sedang melakukan transaksi yang sama dengan saya, namun pelayanannya sama saja.¹¹¹

¹⁰⁹ Rizky, wawancara, Jember, 27 Oktober 2022.

¹¹⁰ Denci, wawancara, Jember, 15 November 2022.

¹¹¹ Putri, wawancara, Jember, 15 November 2022.

Dari hasil pemaparan hasil wawancara beberapa informan diatas mengenai mekanisme pelayanan *Teller* di Bank BRI Kantor Cabang Jember dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diterapkan mampu menunjang rasa nyaman nasabah saat melakukan transaksi. Hal tersebut terbuti dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap beberapa nasabah mengenai pelayanan yang diberikan oleh *Teller*, kemudian tidak adanya unsur perbedaan terhadap nasabah yang datang menambah kesan profesional yang ditunjukkan untuk menunjang kualitas pelayanandi Bank BRI Kantor Cabang Jember.

3) Satpam

Satpam merupakan satuan kemanan yang bukan hanya menyelamatkan bank ketika terjadi tindak kriminal atau terjadinya kekerasan, namun juga melayani para nasabah yang datang dengan cara menyambutnya kemudian memberi pengarahan sesuai keutuhan nasabah agar nasabah tidak merasa kesulitan saat berada di bank, dan juga memberi arahan nasabah untuk mendapatkan informasi produk ataupun slip transaksi dan juga nomor antrian. Sebagaimana sesuai dengan pernyataan Bapak M. Cahyono selaku satpam Bank BRI Kantor Cabang Jember pada saat wawancara mengatakan bahwa:

Untuk melayani nasabah itu tentunya dengan keramahan ya, dimulai dengan membantu membukakan pintu untuk nasabah yang akan masuk, lalu menerapkan 3S yaitu senyum, salam, sapa, dan juga wajib menanyakan keperluan nasabah, lalu memberikan nomor antrian dan mengarahkan nasabah untuk duduk di ruang tunggu sesuai dengan keperluannya. Dan untuk

antrian bagian *teller* akan diarahkan untuk antri dengan cara bertahap supaya tidak terjadi antrian panjang dan juga agar nasabah tidak terlalu lama berdiri menunggu antrian, jadi diterapkanlah seperti itu. Kemudian setelah selesai keperluan nasabah, maka satpam itu membukakan pintu kembali untuk nasabah yang akan keluar dari kantor.¹¹²

Sebagaimana yang disampaikan oleh saudari Vida selaku nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Jember pada saat wawancara mengatakan bahwa:

Waktu saya awal masuk untuk membuat rekening baru, saya diarahkan oleh satpam untuk menunggu di bagian CS sambil menunggu giliran nomor antrian saya dipanggil, jadi saya tidak merasakan bingung saat berada di bank.¹¹³

Sebagaimana sesuai dengan pernyataan Bapak M. Cahyono selaku satpam Bank BRI Kantor Cabang Jember pada saat wawancara mengatakan bahwa:

Dalam melayani nasabah yang dimaksud ya seperti membantu nasabah dalam penulisan slip transaksi yang akan disetorkan ke *teller* jika ingin melakukan transaksi setor tunai atau transfer, pelayanan seperti itu dimaksudkan agar tidak terjadi kekeliruan atau kesalahan saat penulisan, karena kadang kala ada juga nasabah yang kebingungan saat hendak mengisi kuitansi tersebut maka dari itu diterapkanlah pelayanan dengan menggunakan tulisan, dan juga agar tidak menimbulkan banyak antrian supaya tetap terciptanya kenyamanan bagi nasabah-nasabah lain.¹¹⁴

Hal serupa juga disampaikan oleh Saudari Dila (nasabah Bank BRI Kntor Cabang Jember) pada saat wawancara mengatakan bahwa:

Dengan diberlakukannya pelayanan oleh satpam saat membantu menuliskan nominal atau nomor rekening pada saat ingin setor tunai ataupun transfer justru sangat membantu, karena saya sendiri terkadang kebingungan saat hendak

¹¹² M. Cahyono, *wawancara*, Jember, 15 November 2022.

¹¹³ Vida, *wawancara*, Jember, 27 Oktober 2022

¹¹⁴ M. Cahyono, *wawancara*, Jember, 27 Oktober 2022.

mengisi kuitansi tersebut ketika hendak menyetorkan tabungan atau saat ingin transfer.¹¹⁵

Berdasarkan dengan wawancara dengan informan, disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh satpam terhadap nasabah dengan menggunakan metode *greeting* 5S yang diterapkan oleh Bank BRI Kantor Cabang Jember memberikan dampak bagi BRI Jember, yaitu dengan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diterima pada saat berada di dalam bank untuk melakukan kegiatan transaksi. Dilihat dari pernyataan nasabah ketika diwawancarai mengenai pelayanan yang ada di Bank BRI Kantor Cabang Jember.

Disimpulkan bahwa terdapat ketentuan tersendiri dalam sistem pelayanan profesi satpam yang sesuai dengan standar operasional pelayanan perusahaan yakni menerapkan 3 S dalam melayani nasabah, yaitu senyum, salam, sapa yang diterapkan selama ini. Untuk penilaian kinerja *Frontliner* sendiri dilakukan langsung oleh pusat dalam estimasi kurun waktu 2 kali dalam sebulan untuk mengukur peningkatan kualitas pelayanan.

C. Pembahasan Temuan

Pada bagian ini berisi gagasan peneliti, keterkaitan antara kategori dengan dimensi, posisi dari hasil temuan dengan hasil temuan sebelumnya, serta juga ditampilkan pembahasan terkait hasil temuan yang didapat di lapangan.¹¹⁶ hasil dari analisis data akan dilakukan pengkajian menggunakan

¹¹⁵ Dila, *wawancara*, Jember, 27 Oktober 2022.

¹¹⁶ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 77

teori yang peneliti cantumkan pada penelitian ini. Peran *Frontliner* terhadap pelayanan perbankan sangatlah penting, karena mempunyai posisi garda terdepan untuk berhadapan dan berkomunikasi langsung dengan nasabah, dengan meningkatkan kualitas pelayanan maka diperlukan peningkatan kualitas pelayanan yakni dengan menggunakan metode *greeting 5 S* dengan tujuan menambah kepuasan dan kenyamanan terhadap nasabah. adapun beberapa temuan yang akan dibahas diantaranya ialah sebagai berikut:

1. Penerapan Metode *Greeting 5 S* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Jember

Dari hasil temuan peneliti, bahwa pelayanan terhadap nasabah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *greeting 5 S* di Bank BRI Kantor Cabang Jember dengan penggunaan layanan pendekatan nasabah sebagai tahap awal dalam mencapai tujuan kenyamanan dan kepuasan nasabah.

Adapun yang termasuk dalam temuan ini ialah pada pelayanan sistem sapa terdapat ketentuan masing-masing antara *Customer Service* dan *Teller*, yaitu terletak pada penyebutan nama nasabah saat pelayanan berlangsung dalam satu kali transaksi. Ketentuan tersebut dipaparkan langsung oleh informan yang telah melakukan wawancara dengan peneliti sehingga diketahui tentang karakteristik masing-masing antara *Customer Service* dan *Teller* pada saat melayani nasabah. Dalam sistem pelayanan *Customer Service* pada saat menyapa nasabah dibatasi hanya sebanyak 5 kali penyebutan nama nasabah dalam satu kali transaksi, adapun dalam

sistem pelayanan *Teller* ialah memiliki ketentuan penyebutan nama nasabah sebanyak 3 kali dalam satu kali transaksi. Tujuan dari perbedaan yang dimiliki antara *Customer Service* dan juga *Teller* ialah sama-sama bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan metode menciptakan suasana dekat dan akrab dengan nasabah sebagai media pendekatan antar bank dan nasabah.

Dari data yang diperoleh di lapangan terdapat kesesuaian dengan teori Kasnir bahwa layanan dengan pendekatan nasabah ini ialah dilakukan oleh beberapa petugas yang mempunyai peran di berbagai bidang perhubungan masyarakat, layanan informasi, dan juga diberbagai bidang lainnya.¹¹⁷ Maka dapat dikatakan bahwa dengan penggunaan layanan pendekatan nasabah mempunyai peran penting terhadap sistem pelayanan perbankan sebagai media komunikasi antar bank dan nasabah melalui seorang *Frontliner*. Dalam penerapan layanan pendekatan nasabah ialah dengan cara menyapa nasabah, menanyakan kabar, dan menanyakan keperluan nasabah lalu dilanjut dengan salam sejahtera saat transaksi telah selesai dilakukan.

Sedangkan menurut teori Ikatan *Bankir* Indonesia dan menurut data yang dipaparkan oleh informan ditemukan yaitu, pendekatan nasabah yang dimaksud adalah dimulai dengan percaya diri dan bersikap akrab dengan nasabah seolah sudah mengenal nasabah secara pribadi terhadap

¹¹⁷ Kasnir, *Manajemen Perbankan*, 22

nasabah yang dilayani.¹¹⁸ Data di lapangan menunjukkan bahwa dalam proses layanan menggunakan perbuatan mengacu pada sikap dan tingkah laku yang harus mencerminkan sopan santun guna kenyamanan terhadap nasabah. terlebih bagi nasabah yang memiliki kebutuhan khusus maka diperlukan perlakuan khusus demi menunjang sikap adil antar nasabah.

Hasil penelitian memiliki kesamaan dengan yang penelitian milik Ahmad Amin Dalimunte dengan judul “Strategi *Customer Service* Dalam *Complain Handling* Pada Bang Syariah Indonesia KCP Rantauprapat” yang mana temuannya yakni mengatasi keluhan nasabah dengan mengikuti dan mentaati Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan yang ada, seperti *first greeting* kepada nasabah yang datang lalu melayani nasabah.¹¹⁹ Sebagaimana yang terdapat dalam penelitian ini juga sama-sama membahas tentang pelayanan terhadap nasabah dengan menggunakan *greeting 5 S* dalam proses pelayanan.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian milik Ariska Dwi Chairunnisa dari Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan dengan judul “Peran dan Fungsi *Frontliner* Dalam Memberikan Pelayanan Terbaik Bagi Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Tebing Tinggi)” pada temuan penelitiannya menunjukkan bahwa kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan

¹¹⁸ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, 73.

¹¹⁹ Khomisah, Ahmad Amin Dalimunte, “Strategi *Customer Service* Dalam *Complaint Handling* Pada Bank Syariah Indonesia KCP Rantauprapat”, *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 3, No. 2 (2022), 225.

dengan standar yang telah ditetapkan.¹²⁰ Sedangkan temuan ini ialah menerapkan metode *greeting* 5S dalam upaya meningkatkan kualitas Pelayanan terhadap nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Jember.

2. Peran *Frontliner* Dalam Meningkatkan Pelayanan Menggunakan Metode *Greeting* 5 S di Bank BRI Kantor Cabang Jember

Hasil temuan yang dilakukan kepada Bank BRI Kantor Cabang Jember mengenai metode pelayanan menggunakan metode *greeting* 5 S terhadap nasabah di bank BRI Kantor Cabang Jember dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah, diperoleh hasil bahwa dengan menerapkan pelayanan yang baik akan menambah rasa kepuasan dan kenyamanan nasabah saat memulai transaksi. Begitupun sebaliknya, jika pihak *frontliner* menampakkan sikap yang kurang baik maka jangan harap nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Sebagaimana yang sudah dipaparkan oleh salah satu informan bahwa pelayanan di bank BRI Kantor Cabang Jember kategori satpam menerapkan sistem 3 S, yaitu senyum, salam, sapa sebagai standar pelayanan terhadap nasabah. Kenyamanan nasabah merupakan tolak ukur dari penilaian kualitas pelayanan terhadap suatu perusahaan, maka dari itu untuk perihal layanan harus diperhatikan secara baik dan benar karena akan berdampak akan raputasi perusahaan kedepannya.

Adapun upaya untuk menilai kinerja pelayanan *Frontliner* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bank BRI Kantor cabang Jember

¹²⁰ Ariska Dwi Chairunnisa, "Peran Dan Fungsi Frontliner Dalam Memberikan Pelayanan Terbaik Bagi Nasabah Studi Kasus Pada PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Tebing Tinggi", (*Skripsi*, Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2018), 6.

yakni dilakukan penilaian langsung dari pusat. Kriteria dalam penilaian tersebut ialah meliputi 2 tahap dalam kurun waktu setiap bulan diadakan penilaian, adapun kriterianya ialah:

a. Internal

Penilaian dengan sistem internal ialah dilakukan parodi pelayanan yang dilakukan oleh bagian *Frontliner* dalam bentuk pembuatan video animasi pelayanan terhadap nasabah yang dilakukan setiap satu bulan sekali sebagai upaya penilaian untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah.

b. Eksternal

Penilaian dengan sistem eksternal ialah dilakukan langsung oleh pusat yang melakukan penyamaran sebagai nasabah untuk melihat dan memperhatikan langsung kinerja pelayanan yang dilakukan oleh *Frontliner*. Tindakan tersebut dilakukan tanpa sepengetahuan *Frontliner* atau karyawan lainnya, supaya kinerja pelayanan yang terjadi dapat dinilai sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan dan dipaparkan dengan apa adanya.

Hasil temuan di atas sesuai dengan teori dari Ujang Sumarwan yang memaparkan bahwa karyawan yang bertugas berhadapan langsung dengan nasabah perlu mempelajari keinginan dan perilaku dalam memenuhi keinginan nasabah.¹²¹ Hasil temuan peneliti juga sesuai dengan hasil penelitian dari Pujiati pada tahun 2019 yang berjudul

¹²¹ Ujang Sumarwan, *Riset Pemasaran dan Konsumen* (Bohor: IPB Pres, 2012), 247.

“Pengaruh Pelayanan *Greeting 5S* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi” dimana hasil dari penelitian ini memperoleh hasil bahwa penerapan *greeting 5S* mempunyai pengaruh besar terhadap *loyalitas* nasabah, dilihat dari nilai yang meningkat signifikan dari nilai sebelumnya.¹²²

Berdasarkan hasil temuan dari teori di atas, maka dapat peneliti simpulkan bahwa cara meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *greeting 5 S* di Bank BRI Kantor Cabang Jember memiliki respon positif terhadap penerapan tersebut. dapat dilihat dalam pembuktian hasil wawancara dari nasabah yang mengatakan merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga menjadi acuan untuk terus menampilkan layanan terbaik terhadap nasabah bagi Bank BRI Kantor Cabang Jember. Sedangkan perbedaan yang terdapat dalam peneliti milik Yayang Marentisna Sina Boci dengan penelitian ini ialah strategi pelayanan yang menggunakan formulasi, implementasi dan evaluasi strategi dalam hal pelayanan terhadap nasabah, sedangkan penelitian ini menerapkan metode *greeting 5S* dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah.¹²³

¹²² Pujiati, “Pengaruh Pelayanan *Greeting 5S* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi”, (*Skripsi*, Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Sumatera Utara, 2019), 28.

¹²³ Yayang Marentisna Boci, “Strategi pelayanan pegawai Frontliner Dalam Meningkatkan Loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KC Cibinong”, (*Skripsi*, Universitas Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019), 5.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari data yang dijelaskan di atas, dapat disimpulkan dengan penjelasan yang lebih singkat, terarah, dan mudah untuk dipahami, peneliti memaparkan kesimpulan dari penelitian ini mengenai “Peran *Frontliner* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perbankan Dengan Metode *Greeting 5S* Di Bank BRI Kantor Cabang Jember” sebagai berikut:

1. Penerapan metode *greeting 5 S* dalam pelayanan pada nasabah di Bank BRI Kantor cabang Jember. Dari kesimpulan di atas bahwasannya Bank BRI Kantor Cabang Jember untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan menerapkan *greeting 5 S* yang menggunakan variabel senyum, salam, sapa, sopan dan santun yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah dilakukan dengan benar dan sesuai dengan arahan yang ada, dengan kata lain *greeting 5 S* tersebut berperan penting dalam pelayanan demi tujuan kepuasan dan kenyamanan nasabah ketika bertransaksi di Bank BRI Kantor Cabang Jember.
2. Peran *Frontliner* dalam meningkatkan pelayanan menggunakan metode *greeting 5 S* di Bank BRI Kantor Cabang Jember. Dapat disimpulkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdapat bahwa bank BRI Kantor Cabang Jember meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan menjaga sikap dan tutur kata atau mimik wajah guna menghindari ketersinggungan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Sebisa

mungkin melayani sepenuh hati tanpa harus membedakan nasabah satu dengan yang lainnya.

B. Saran

Setelah penulis melakukan penelitian dan menganalisis hingga kesimpulan yang telah dipaparkan, maka penulis memberikan saran sebagai bahan masukan untuk Bank BRI Kantor cabang Jember, antara lain ialah:

1. Untuk pihak bank diharapkan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di dunia perbankan maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan berbagai cara pelayanan demi kenyamanan dan kapuasan nasabah, dan juga untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh bank, maka pelayanan dilakukan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh nasabah. Seperti menerapkan *greeting 5 S* (senyum, sapa, salam, sopan dan santun) sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan serta rutin melakukan penilaian terhadap kinerja agar kualitas pelayanan terus mengalami peningkatan dan kemajuan.
2. Bagi pihak *Frontliner* diharapkan lebih optimal lagi dalam pelayanan agar tercipta kenyamanan bagi nasabah dengan menerapkan sistem *greeting 5 S* sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah dapat terealisasi dengan sempurna. Juga sebagai media strategi kinerja karyawan agar tetap mengalami peningkatan dari hasil penilaian yang dilakukan rutin oleh pusat untuk melihat progres atau kemajuan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh bagian *Fronliner*.

DAFTAR PUSTAKA

- Anam, S. 2020. *Upaya Frontliner Untuk Meningkatkan Pelayanan Nasabah PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta*. Skripsi, Universitas Islam Indonesia.
- Argantara, Z. R., & dkk. 2018. *Implementasi Service Excellent Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank BPRS KCP Pragaan*. Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen, Vol. 3, No. 1.
- Boci, Y. M. 2019. *Strategi Pelayanan Pegawai Frontliner Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri KC. Cibinong*. Skripsi, Universitas Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Chairunnisa, A. D. 2018. *Peran Dan Fungsi Frontliner Dalam Memberikan Pelayanan Terbaik Bagi Nasabah Studi Kasus Pada PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Tebing Tinggi*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Dimiyati, M. 2009. *Analisis SEM Dalam Uji Pengaruh Beberapa Variabel Terhadap Loyalitas*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Ginting, D. 2015. *Komunikasi Cerdas*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Haryati, D., & Feranika, A. 2021. *Sistem Informasi Perbankan*. Sumatera Barat: CV Insan Cendekia Mandiri.
- Hasyim, A. 1995. *Manajemen Bank*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indonesia, I. B. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Indonesia, I. B. 2014. *Strategi Sukses Bisnis Bank*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasiram, M. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif - Kuantitatif*. Malang: UIN Maliki Press.
- Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2006). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Khomisah, & Dalimunte, A. A. 2022. *Strategi Customer Service Dalam Complaint Handling Pada Bank Syariah Indonesia KCP Rantauprapat*. Jurnal Ekonomi Islam, Vol. 3, No. 2.

- Moleong, L. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT. Remaja Rosdakarya.
- Prastowo, A. 2011. *Memahami Metode-Metode Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Pujiati. 2019. *Pengaruh Pelayanan Greeting 5S Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Sumatera Utara.
- Santosa, S., & Ifrianti, B. 2021. *Pengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Kantor Cabang Payakumbuh*. Jurnal Bisnis Dan Pemasaran, Vol. 11, No. 2.
- Sapri, S. 2018. *Kiat Sukses Seorang Pemasar Bank*. Bandung: IPB Press.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, U. 2012. *Riset Pemasaran Dan Konsumen*. Bogor: IPB Press.
- Sutarno, A. 2008. *Etiket Kiat Serasi Berelasi*. Yogyakarta: Kanisius.
- Tim Penyusun. 2018. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press.
- Trimulato. 2022. *Perkembangan Industri Keuangan Non Bank Syariah Dan Inovasi Service Excellent Di Tengah Pandemi Covid 19*. Jurnal Of Shariah Economic, Vol. 1, No. 1.
- Wahyudi, C. 2022. *Peningkatan Pelayanan BMT Bina Umat Mandiri (BUM) Kota Tegal Melati pelatihan Training Of Trainer*. Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia (JAMSI), Vol. 2, No. 1.
- Yuliawan, T. P. 2010. *Becoming Sniper*. Jakarta: Transmedia Pustaka.
- Zainal, R. 2004. *manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Zaini, Z. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Plaza Bapindo : Menara Mandiri.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lailatul Badriyah
NIM : E20181162
Prodi/Jurusan : Perbankan Syariah / Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi ini adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 6 Desember 2022
Saya yang menyatakan



UNIVERSITAS ISLAM JEMBER
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER
LAILATUL BADRIYAH
NIM. E20181162

Matrik Penelitian

JUDUL PENELITIAN	VARIABEL PENELITIAN	SUB VARIABEL	INDIKATOR PENELITIAN	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	RUMUSAN MASALAH
Peran Frontliner Dalam Meningkatkan pelayanan Perbankan Dengan Metode Greeting 5S Di Bank BRI Kantor Cabang Jember	Frontliner	1. Customer Service 2. Teller 3. Satpam	1.1 Komunikasi 1.2 Pendekatan nasabah 1.3 Sebagai Informan 1.4 Perantara antara Bank dan nasabah 2.1 Responsive 2.2 Komunikatif 2.3 Profesional 3.1 Komunikasi 3.2 Informan 3.3 Keamanan Fisik 3.4 Keamanan teknis	Informan : 1. Supervisor Bank BRI KC Jember 2. Frontliner Bank BRI KC Jember 3. Nasabah Bank BRI KC Jember	1. Pendekatan penelitian menggunakan penelitian kualitatif. 2. Jenis penelitian : Deskriptif. 3. Lokasi Penelitian . Bank BRI KC Jember. 4. Pemilihan subyek penelitian : Purposive 5. Pengumpulan Data : a. Observasi b. Interview (Wawancara) c. Dokumentasi 6. Analisis Data : Deskriptif 7. Keabsahan Data Triangulasi Sumber	1. Bagaimana penerapan metode Greeting 5S dalam pelayanan di Bank BRI KC Jember ? 2. Bagaimana peran frontliner dalam peningkatan pelayanan menggunakan Metode Greeting 5S di BRI KC Jember ?
	Pelayanan	1. Pelayanan	1.1 Disiplin Kerja 1.2 Kompensasi 1.3 Motivasi Kerja			
	Greeting 5S	1. Metode Greeting 5S	1.1 Senyum 1.2 Sapa 1.3 Salam 1.4 Sopan 1.5 Santun			

EDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana Penerapan Metode Greeting 5 S Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Jember?

- a. Bagaimana penerapan *greeting 5 S* dalam sistem senyum saat melayani nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Jember?
- b. Bagaimana penerapan *greeting 5 S* dalam sistem sapa saat melayani nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Jember?
- c. Bagaimana penerapan *greeting 5 S* dalam sistem salam saat melayani nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Jember?
- d. Bagaimana penerapan *greeting 5 S* dalam sistem sopan santun saat melayani nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Jember?

2. Bagaimana Peran Frontliner dalam Meningkatkan Pelayanan Menggunakan Metode Greeting 5 S di Bank BRI Kantor Cabang Jember?

- a. Bagaimana peran *Customer Service* dalam melayani nasabah menggunakan *greeting 5 S*?
- b. Bagaimana peran *Teller* dalam melayani nasabah menggunakan *greeting 5 S*?
- c. Bagaimana peran Satpam dalam melayani nasabah menggunakan *greeting 5 S*?
- d. Bagaimana cara menilai kinerja pelayanan *Frontliner* di Bank BRI Kantor Cabang Jember?
- e. Apakah ada kesulitan yang dialami oleh *Frontliner* saat berkomunikasi dengan nasabah?
- f. Bagaimana cara *Frontliner* melakukan pendekatan dengan nasabah?



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>

Nomor : B- /Un.22/7.a/PP.00.9/08/2022
Lampiran : -
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

09 Agustus 2022

Kepada Yth.

Kepala PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Tbk Kantor Cabang Jember
Jl. Jendral Ahmad Yani, No. 1 Kec. Patrang, Kab. Jember.

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Lailatul Badriyah 085230600545
NIM : E20181162
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Peran *Frontliner* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Menggunakan *Greeting 5S* di Bank BRI Kantor Cabang Jember di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Nurul Widyawati Islami Rahayu

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

JURNAL PENELITIAN

Judul Penelitian : Peran Frontliner Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perbankan Dengan Metode Greeting 5 S Di Bank BRI Kantor Cabang Jember

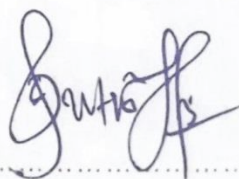
Lokasi Penelitian : PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Tbk Kantor Cabang Jember.

No	Hari/Tanggal	Keterangan	Paraf
1	Rabu, 10 Agustus 2022	Menyerahkan Surat Keterangan Izin Penelitian dan Proposal Penelitian	♣
2	Kamis, 18 Agustus 2022	ACC untuk melakukan penelitian dan observasi mini di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Tbk Kantor Cabang Jember	♣
3	Senin, 22 Agustus 2022	Wawancara dengan Ibu Rizky Handayani selaku <i>Supervisor</i> Bank Rakyat Indonesia (BRI) Tbk Kantor Cabang Jember mengenai kinerja <i>Frontliner</i> terhadap pelayanan pada nasabah di BRI Tbk Kantor Cabang Jember.	♣
4	Kamis, 27 Oktober 2022	Wawancara dengan Ibu Evyta Anggraini selaku <i>Customer Service</i> Bank Rakyat Indonesia (BRI) Tbk Kantor Cabang Jember mengenai kinerja <i>Frontliner</i> terhadap pelayanan pada nasabah di BRI Tbk Kantor Cabang Jember.	♣
5	Selasa, 15 November 2022	Wawancara dengan Ibu Dince selaku <i>Teller</i> dan wawancara nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Tbk Kantor Cabang Jember mengenai kinerja <i>Frontliner</i> terhadap pelayanan pada nasabah di BRI Tbk Kantor Cabang Jember.	♣
6	Rabu, 25 November 2022	Wawancara dengan Bapak M. Cahyono selaku satpam dan wawancara nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Tbk Kantor Cabang Jember mengenai kinerja <i>Frontliner</i> terhadap pelayanan pada nasabah di BRI Tbk Kantor Cabang Jember.	♣
7	Selasa, 6 Desember 2022	Penelitian selesai dan meminta Surat Keterangan Selesai Penelitian	♣

Jember, 6 Desember 2022

Mengetahui,

PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk KC Jember


(.....)



Model 54
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk
KANTOR CABANG JEMBER
Jalan A. Yani No. 1 Jember ☎ (0331) 483258 Facs. 486484

Nomor : B. /KC-XVI/SDM/11/2022
Lamp. : -
Perihal : *Keterangan selesai penelitian*

Jember, 07 Desember 2022

Kepada Yth :
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN KH ACHMAD SIDDIQ
Jember
Di
Jember

Sehubungan dengan telah selesainya Penelitian di Kanca BRI Jember, maka dengan ini kami menerangkan bahwa:

Nama / NIM : Lailatul Badriyah / E20181162
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Judul Penelitian : “ PERAN FRONTLINER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PERBANKAN DENGAN METODE GREETING 5 S DI BANK BRI KANTOR CABANG JEMBER “.
Lokasi : PT.BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember
Lama Penelitian : 7 (Tujuh) hari

Bahwasanya yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di Perusahaan Kami dengan baik.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan atas perhatiannya disampaikan terima kasih

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PT.BANK RAKYAT INDONESIA (Persero)
KANTOR CABANG JEMBER
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R


MULIKATI
Manajer Operasional Layanan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>

SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Lailatul Badriyah

NIM : E20181162

Semester : IX (Sembilan)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Dosen Pembimbing

Jember, 08 Desember 2022
Koordinator Prodi. Perbankan Syariah,

Dr. Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I
NIP. 198209222009012005

Dr. Hj. Nurul Setianingrum, SE., M.M.
NIP. 198803012018012001

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Nomor : B-10.PS/Un.22/7.d/PP.00.9/12/2022

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Lailatul Badriyah
NIM : E20181162
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Peran Frontliner Dalam Meningkatkan Pelayanan Perbankan Dengan Metode Greeting 5 S Di Bank BRI Kantor Cabang Jember

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 30%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 13 Desember 2022
An. Dekan
Kepala Bagian Akademik
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

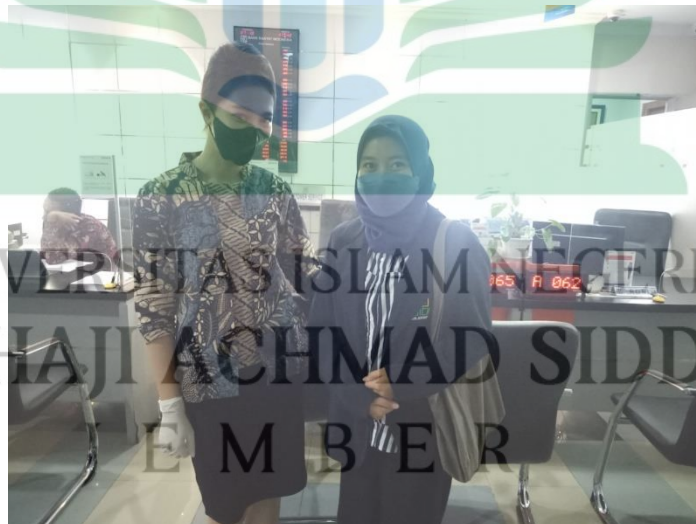


Syahruil Mulyadi

DOKEMNTASI



Wawancara dengan Ibu Rizky Handayani (*Supervisor*) di Bank BRI
Kantor Cabang Jember
(Tanggal 22 Agustus 2022)



Wawancara dengan Ibu Evyta Anggraini (*Customer Service Bank BRI*
Kantor Cabang Jember)
(Tanggal 27 Oktober 2022)



Wawancara dengan Ibu Dince (*Teller Bank BRI Kantor Cabang Jember*)
(Tanggal 15 November 2022)



Wawancara dengan Bapak M. Cahyono (*Satpam Bank BRI Kantor
Cabang Jember*)

(Tanggal 15 November 2022)



Wawancara dengan saudari Vida (nasabah Bank BRI Kantor Cabang
Jember)
(27 Oktober 2022)



Wawancara dengan saudara Kiki (Nasabah Bank BRI Kantor Cabang
Jember)
(Tanggal 15 November 2022)

BIODATA PENULIS



Data Diri:

Nama : Lailatul Badriyah
Tempat, Tanggal Lahir : Probolinggo, 15 Agustus 2000
NIM : E20181162
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Alamat : Dusun Janten, RT 07 / RW 02, Desa
Bulujaran Lor, Kecamatan Tegalsiwalan,
Kabupaten Probolinggo.
No. Tlp : 085230600545
Email : lbadriyah762@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. SDN Bulujaran Lor 1
2. SMP Nurul Jadid
3. SMA Nurul Jadid
4. UIN Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember