

## Upaya Frontliner Untuk Meningkatkan Pelayanan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi

Fadlul Rohman<sup>1</sup>, Atika<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan

e-mail : [fadlulrohman67@gmail.com](mailto:fadlulrohman67@gmail.com)<sup>1</sup>, [atika@uinsu.ac.id](mailto:atika@uinsu.ac.id)<sup>2</sup>

**Abstract.** *The purpose of this research is to find out the extent of the frontliner's efforts to improve customer service at the Indonesian Sharia Bank KCP Medan Stia Budi, as well as the obstacles found and how to solve them. Techniques in collecting data in this research, the authors use the method of observation and in-depth interviews. The results of this study indicate that the frontliner is a very important element and is at the forefront of dealing directly with customers and prospective customers. The conclusions that can be drawn from this research are how the frontliners attempt to improve customer service, the authors advise Bank Syariah Indonesia to focus on the customers they face and quickly handle various kinds of customer complaints even though their backgrounds are different.*

**Keywords:** *Frontliners, Services, Customers, Banks.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana upaya frontliner dalam meningkatkan pelayanan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Stia Budi, serta kendala yang dihadapi dan potensi solusinya. Untuk mengumpulkan data penelitian ini, penulis menggunakan observasi dan wawancara mendalam. Konsekuensi dari penelitian ini menunjukkan bahwa frontliner adalah komponen vital dan berada di garis paling depan dalam mengelola nasabah dan nasabah yang akan datang. Penulis penelitian ini menyarankan Bank Syariah Indonesia untuk berkonsentrasi pada nasabah yang dihadapinya dan cepat tanggap terhadap berbagai keluhan nasabah, meskipun latar belakang mereka berbeda-beda, hal ini merupakan upaya frontliner untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah.

**Kata kunci:** Frontliner, Pelayanan, Nasabah, Bank.

### LATAR BELAKANG

Masyarakat saat ini sudah familiar dengan industri perbankan. Perekonomian suatu negara terkait erat dengan sistem perbankannya, termasuk aktivitas seperti transaksi pembayaran berbasis uang. Tentang UU RI No. Menurut Pasal 2 Pasal 10 Undang-Undang Perbankan Tahun 1998, bank adalah badan usaha yang bertugas menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan kemudian mengembalikan dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau kredit. sarana lain untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Selain itu, bank adalah perantara keuangan yang biasanya didirikan

---

Received Februari 07, 2023; Revised Maret 02, 2023; April 01, 2023

\* Fadlul Rohman, [fadlulrohman67@gmail.com](mailto:fadlulrohman67@gmail.com)

dengan wewenang untuk menerima simpanan, meminjamkan uang, dan menerbitkan uang kertas atau surat promes.

Persaingan di industri perbankan saat ini sangat ketat. Bahkan Bank Syariah, selain bank konvensional, berlomba-lomba menunjukkan keunggulan dan kualitas penawarannya. Tentunya dibutuhkan tenaga kerja yang profesional dan terampil untuk meningkatkan pelayanan. Kepuasan nasabah merupakan salah satu faktor terpenting dalam kesuksesan sebuah bank. Bank sering menggunakan metrik ini untuk mengevaluasi kualitasnya. Pelanggan yang percaya bahwa mereka menerima nilai dari bank, seperti pelayanan prima, dianggap sebagai pelanggan yang puas. Oleh karena itu, baik atau buruknya reputasi suatu bank akan sangat dipengaruhi oleh pelayanan nasabah yang prima. Frontliner adalah unit dalam bank yang berada di garis depan dalam penyediaan layanan. Salah satu bagian yang paling penting untuk meningkatkan pelayanan nasabah adalah bagian frontliner yang meliputi teller dan customer service.

Tugas teller dan customer service adalah berbicara langsung dengan pelanggan, mencari tahu apa yang mereka butuhkan, dan memberi mereka informasi yang jelas. Tentu saja, agar mereka dapat berbisnis langsung dengan pelanggan, mereka harus memenuhi sejumlah persyaratan, antara lain sikap ramah, sikap yang menunjukkan kesopanan, dan senyum kepada mereka. Alhasil, memberikan layanan terbaik kepada pelanggan menjadi tujuan utama yang dapat membuat mereka merasa nyaman dan puas karena dilayani dengan baik.

## **KAJIAN TEORI**

### **Pengertian Bank**

Menurut UU No. 10 Tahun 1998, bank adalah usaha yang menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat dalam bentuk simpanan, kredit, atau bentuk lainnya dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. artinya bank adalah usaha di bidang keuangan, dan kegiatan perbankan pasti berhubungan dengan bidang keuangan, oleh karena itu bank tidak pernah kehabisan uang bermasalah.

Bank syariah bergantung pada standar syariah, standar kehati-hatian, dan aturan mayoritas keuangan pemerintah saat melakukan kegiatan bisnis mereka. Perbankan syariah bertujuan untuk mempromosikan kegiatan yang berkontribusi pada pembangunan nasional dan meningkatkan kesejahteraan, keadilan, dan persatuan masyarakat.

Selanjutnya, ciri-ciri perbankan syariah sebagaimana dimaksud dalam UU No. 21 tentang Perbankan Syariah adalah sebagai berikut:

- a. Bank syariah dan UUS bertugas menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat umum.
- b. Bank syariah dan UUS memenuhi fungsi sosial lembaga baitul mal dengan menerima zakat, sedekah, infak, hibah, dan dana sosial untuk disalurkan kepada pengelola zakat.
- c. Bank syariah dan UUS menghimpun dana dari wakaf dan menyalurkannya kepada badan pengelola wakaf sesuai dengan keinginan pemberi wakaf.
- d. Lakukan kemampuan sosial sesuai pedoman hukum.

## **FRONTLINER**

Frontliner adalah anggota staf yang berinteraksi langsung dengan tamu dan berada di barisan depan. Tanggung jawab utama mereka ada di depan. Selanjutnya sangat penting bagi frontliner di bank syariah yang terdiri dari teller dan client assistance.

### **A. Teller**

Teller adalah pegawai bank yang melakukan pembukuan dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah di frontliner banking hall, seperti menerima dan menarik dana tunai maupun non tunai. Teller kemudian bertugas mengambil deposito, mencairkan cek, dan menawarkan layanan perbankan lainnya kepada masyarakat umum. Dokumen transaksi juga ditandatangani oleh teller, yang biasanya bekerja di belakang loket di lembaga keuangan.

Dalam rangka mengembangkan bisnis bank, teller yang berperan sebagai garda terdepan harus memenuhi “Standar Pelayanan Teller” dengan memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan baik kepada nasabah. Karena mereka akan berinteraksi dengan pelanggan secara tatap muka, teller station harus dijaga kebersihannya. Pelaksanaan cross-selling produk bank kepada nasabah dan penerimaan saran dan usulan nasabah untuk disampaikan kepada supervisor juga didukung oleh staf teller.

### **B. Customer Service**

Bantuan customer service berasal dari dua kata, khususnya "*customer*" yang berarti pelanggan, dan "*service*" yang berarti pelayanan. Bank dan nasabah yang ingin mendapatkan layanan dan produk bank menggunakan customer service sebagai sumber

dan perantara informasi. Dukungan customer service akan memberikan klarifikasi dan mengerjakan kebutuhan klien dengan mencapai pertemuan yang berlaku. Pelanggan mungkin puas sebagai hasilnya karena mereka yakin persyaratan mereka dipenuhi dengan cara yang bertanggung jawab dan tidak memerlukan banyak orang untuk melakukannya.

### **C. Pelayanan**

Pelayanan adalah aktivitas dunia nyata yang tidak dapat dimiliki oleh pelanggan yang dilayani. Kata “pelayanan” memiliki arti penting dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia “usaha melayani kebutuhan orang lain “. Berikut adalah karakteristik dari suatu pelayanan

1. Pelayanan yang tidak dapat di raba yang memiliki sifat berlawanan dengan barang jadi.
2. Pelayanan yang memiliki pengaruh terhadap tindakan sosial.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi tidak bisa dipisahkan dalam pelayanan secara nyata, karena biasanya terjadi dalam suatu tempat yang sama.

Karakteristik diatas dapat dijadikan sebagai dasar memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis penelitian**

Jenis penelitian merupakan penelitian bersifat kualitatif, yaitu menggunakan pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen. Penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang menekankan kepada analisis *non numeric* dan analisis *interpretive* terhadap fenomena sosial. Data kualitatif disajikan dalam bentuk verbal bukan dalam bentuk angka. Pengelolaan data kualitatif dilakukan dengan mentranskrip data (baik itu hasil wawancara maupun dokumen-dokumen yang terkait penulisan). Kemudian data tersebut diklasifikasikan sesuai masalah yang dibahas. Jenis penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan penelitian lapangan (*field research*) yakni peneliti langsung ketempat penelitian dengan subjek penelitian Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi.

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi, Komplek NCC Blok B No 3&4 kota medan, Sumatera Utara. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 16 februari 2023.

### **Sumber Data**

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh narasumber baik dari individu ataupun perorangan seperti hasil wawancara yang biasa dilakukan peneliti. misalnya data yang diperoleh langsung dari PT. Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi, dari para pimpinan dan anggota atau karyawan secara lisan yang berhubungan dengan penelitian.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang diolah dan disediakan baik oleh pihak pengumpul data primer. Misalnya peneliti mendapat data yang sudah jadi berupa data tentang produk-produk perusahaan, struktur organisasi, sejarah singkat perusahaan serta data-data lain yang dianggap perlu oleh peneliti.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Upaya Teller Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi**

Fungsi utama *Teller* adalah memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, pemindah bukuan/ penyetoran *non* tunai, selain itu fungsi seorang *Teller* adalah memberikan layanan perbankan bagi nasabah dan calon nasabah di sebuah bank.

Berikut adalah Upaya *Teller* dalam meningkatkan pelayanan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi yaitu :

1. Dalam hal keterampilan dan kemampuan yang *Teller* miliki harus mampu melaksanakan perintah yang diberikan oleh atasan sebagai berikut:
  - a. *Teller* harus mampu melaksanakan standar pelayanan yang telah di sesuaikan.
  - b. Mampu mengoperasikan komputer dengan cepat, teliti, dan cermat supaya tidak terdapat antrian yang banyak di *counter* BSI KCP Medan Setia Budi.

2. Dalam hal kemampuan ilmu dan pengetahuan antar *Teller* harus melaksanakan tugas berikut:
  - a. Seorang *Teller* harus mengikuti perkembangan teknologi secara *global* dalam bidang perbankan
  - b. Dapat menjelaskan produk-produk apa saja yang dimiliki BSI

3. Kebutuhan fisik *Teller*

Seorang *Teller* dituntut berpenampilan menarik. Kebutuhan fisik memiliki arti tersendiri dan harus yang dimiliki *Teller*. Kebutuhan fisik tersebut *Teller* dituntut untuk mempunyai postur tubuh yang proporsional, mudah senyum, mengerti dan mengenali karakteristik nasabah. hal tersebut dapat menjadi koreksi tersendiri setiap *Teller* dan berusaha memperbaiki kekurangan

4. Kepribadian

Seorang *Teller* harus memiliki kepribadian yang unggul serta bertutur kata. Kepribadian yang baik unggul meliputi, *Teller* harus percaya diri dalam melayani nasabah, jujur, teliti. Dengan demikian *Teller* dapat menyelesaikan proses transaksinya dengan baik

Dalam melakukan peningkatan pelayanan kepada nasabah, *teller* melakukan hal-hal sebagai berikut :

- a. Melakukan *Roleplay* atau simulasi

Dengan melakukan simulasi maka *teller* akan melakukan perannya ketika bertransaksi dengan nasabah. Peran yang dilakukan berhubungan dengan masalah yang bisa membuat nasabah merasa tidak nyaman. Dengan adanya simulasi maka *teller* akan bisa lebih menjalankan perannya ketika berhadapan langsung dengan nasabah untuk memberikan pelayanan terbaiknya sehingga pelayanan yang diberikan akan dirasa puas oleh nasabah.

- b. Menawarkan produk kepada nasabah

Ketika bertransaksi dengan nasabah, *teller* juga bisa menawarkan produk perbankan yang terdapat pada brosur yang berada dimeja *teller*. Dengan menawarkan produk kepada nasabah, maka nasabah akan mengerti tentang produk tersebut dan tidak menutup kemungkinan tertarik dengan produk tersebut. Ketika nasabah mengerti dengan produk yang ditawarkan, maka nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

- c. Melakukan sharing produk lewat sosial media  
Melakukkann sharing produk lewat sosial media supaya lebih dikenal masyarakat dan mengetahui tentang produk tersebut.
- d. Menjaga hubungan yang baik dengan nasabah  
Menjaga hubungan yang baik bisa membuat nasabah menjadi setia kepada bank serta akan mempercayai bank tersebut.

## **2. Upaya Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi.**

*Upaya Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di BSI KCP Medan Setia Budi merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan Bank tersebut. Oleh karena itu, segala kegiatan yang di lakukan harus berjalan dengan baik dan demi terciptanya kepuasan pelanggan. Karena pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan akan datang kembali untuk mencoba produk lain yang ditawarkan oleh Bank dan berbagi kebaikan tersebut kepada rekan lain.

Peranan seorang *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di BSI, dapat di lihat sebagai berikut : Selalu memfokuskan produk-produk yang ada di BSI, mengenali apa yang menjadi kebutuhan bagi seorang nasabah dan selalu menyampaikan dengan sikap dan positif, membantu para nasabah dalam membuka dan penutupan rekening, mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah Bank melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah, selalu berusaha untuk mendapatkan nasabah baru, melalui berbagai pendekatan misalnya meyakinkan nasabah tentang kualitas produk yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia.

Seorang *Customer Service* dalam melaksanakan tugasnya haruslah terlebih dahulu memahami pekerjaan yang akan dilakukannya terutama yang berkenaan dengan pelayanan terhadap nasabah. Dasar-dasar pelayanan yang perlu dikuasai oleh seorang *Customer Service* sebelum melakukan tugasnya, mengingat karakter masing-masing nasabah sangat beragam.

Untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah, *Customer Service* melakukan hal-hal sebagai berikut :

a. Memperhatikan standar penampilan

Seorang *customer service* harus mengenakan pakaian yang rapi, bersih, dan menarik sehingga bagus untuk dilihat oleh nasabah. Berikut adalah sikap yang harus dimiliki *customer service* dalam melayani nasabah.

1. Ketika sedang melayani nasabah bersikap percaya diri, bersikap sopan, senyum, dan bersikap akrab dengan nasabah.
2. Bersikap lemah lembut dalam menyambut nasabah dan sebut nama nasabah apabila kenal dengan nasabah
3. Berperilaku sopan dan mendengarkan setiap pembicaraan nasabah dengan seksama. Berperilaku ramah dan tenang.
4. Berbahasa yang baik dan benar ketika sedang berbicara.

Berikut adalah standar penampilan seorang *customer service* :

a. Penampilan wanita

1. Pemakaian seragam yang telah ditentukan oleh bank seperti rok, *blouse*, *blazer*, dan *name tag*.
2. Rambut harus kering dan rapi serta jika dicat harus menggunakan warna hitam
3. Memakai lipstick dan bedak dengan tidak menggunakan warna yang mencolok. Memakai jilbab apabila menggunakannya dengan warna yang polos sesuai dengan warna *blouse*
4. Memakai sepatu model *fantopel* berwarna hitam dengan ukuran hak paling rendah 3cm dan paling tinggi 7cm
5. Badan harus wangi dan mulut tidak bau
6. Kuku tidak panjang, tidak kotor, serta rapi. Harus warna *soft* apabila menggunakan kuteks.
7. Pemakaian aksesoris maksimal tujuh titik antara lain : telinga dua titik, leher atau dada satu titik, jari tangan dua titik, untuk jari kanan serta kiri, dua titik untuk pergelangan tangan yaitu tangan dan tangan kiri dan salah satu tangan untuk pemakaian jam tangan.

b. Ketersediaan fasilitas

Ketersediaan fasilitas yang lengkap merupakan salah satu upaya bank dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Dengan tersedia



fasilitas pendukung akan membantu pelayanan kepada nasabah, misalnya tersedia brosur yang memudahkan nasabah untuk membaca informasi produk-produk yang ada di bank tersebut.

c. Kebersihan area *banking hall*

Dengan tetap menjaga kebersihan area banking hall merupakan upaya dari perbankan meningkatkan pelayanan dengan memperhatikan kenyamanan nasabah ketika bertransaksi di bank.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan dan dari pembahasan yang telah peneliti paparkan, adapun kesimpulannya ialah Upaya *teller* dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi, adalah melakukan *roleplay* atau simulasi, menawarkan produk kepada nasabah, melakukan *sharing* produk lewat soisal media, dan menjaga hubungan yang baik dengan nasabah serta Upaya *customer service* dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi adalah dengan memperhatikan standar penampilan, ketersediaan fasilitas, dan kebersihan area *banking hall*.

## DAFTAR REFERENSI

- Bank Syariah Indonesia (BSI) "Sejarah Bank Syariah Indonesia" dalam <https://www.bankbsi.co.id>
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Edisi Pertama. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Grafindo Persada
- Undang-Undang No 10 Tahun 1998 tentang Perbankan
- Undang-Undang No 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah
- Litriani dan Lemiyana. (2016). Pengaruh Etika Frontliner Terhadap Kenyamanan Nasabah di Perbankan Syariah Kota Palembang. *I-Economic*, Vol, 2, No. 2, Desember, 41.