

**IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN *FRONT LINER*
PADA PT. PANIN BANK SYARIAH Tbk. CABANG MALANG**

TUGAS AKHIR



Oleh:

MOHAMMAD NAILUL AUTHAR

NIM : 13530049

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA (D-III) PERBANKAN
SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2017**

**IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN *FRONT LINER*
PADA PT. PANIN BANK SYARIAH Tbk. CABANG MALANG**

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada:

UniversitaS Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)



Oleh:

MOHAMMAD NAILUL AUTHAR

NIM : 13530049

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA (D-III) PERBANKAN
SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2017**

LEMBAR PERSETUJUAN

**IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN *FRONT LINER*
PADA PT. PANIN BANK SYARIAH Tbk. CABANG MALANG**

TUGAS AKHIR

Oleh :
MOHAMMAD NAILUL AUTHAR
NIM : 13530049

Telah disetujui pada tanggal 20 Januari 2017

Dosen Pembimbing,



Dr. Hj. Umrotul Khasanah, S.Ag., M. Si
NIP. 19670227 199803 2 001

Mengetahui :

Ketua Program Studi
Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah



Irmayanti Hasan, ST., MM
NIP. 19770506 200312 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN *FRONT LINER* PADA PT. PANIN BANK SYARIAH Tbk. CABANG MALANG

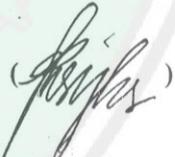
TUGAS AKHIR

Oleh :
MOHAMMAD NAILUL AUTHAR
NIM : 13530049

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)
Pada 20 Januari 2017

Susunan Dewan Penguji

Tanda Tangan

- | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Ketua
Fani Firmansyah, SE., MM
NIP. 19770123 200912 1 001 | : | () |
| 2. Dosen Pembimbing/Sekretaris
Dr. Hj. Umrotul Khasanah, S.Ag., M. Si
NIP. 19670227 199803 2 001 | : |  |
| 3. Penguji Utama
Irmayanti Hasan, ST.,MM.
NIP. 19770506 200312 2 001 | : |  |

Mengetahui :

Ketua Program Studi

Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah



Irmayanti Hasan, ST., MM
NIP. 19770506 200312 2 001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Mohammad Nailul Authar
NIM : 13530049
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi/ D-III Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa “Tugas Akhir” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada program studi diploma tiga (D-III) Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul : **IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN FRONT LINER Pada PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang.**

Adalah hasil karya sendiri, bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Selanjutnya apabila di kemudian hari ada “klaim” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 20 Januari 2017

Hormat saya,




Mohammad Nailul Authar
NIM : 13530049

Halaman Persembahan

Segala puji bagi Allah Swt.

**Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan,
serta membekaliku dengan ilmu.**

Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya Tugas

Akhir yang sederhana ini dapat terselesaikan.

Sholawat serta salamselalu terlimpahkan keharibaan

Rasulullah Muhammad SAW.

Ibunda dan ayahanda tercinta

**Ibu (lilik ismiati) dan Bapak (asari) tercinta terima kasih atas cinta dan
kasih sayang yang diberikan untukku selama ini dan terima kasih juga atas**

**do'a dan ridho yang selalu kau berikan sehingga saya bisa
menyelesaikan Tugas Akhir saya ini dengan hati yang penuh semangat
dan bahagia .**

**Dosen pembimbing yang terhormat Ibu Umrotul Khasanah, M.Si,
terima kasih atas do'a serta dukungan yang selalu diberikan kepada
saya, sehingga saya selalu semangat untuk bisa menyelesaikan**

Tugas Akhir ini .

tak lupa juga terima kasih kepada seluruh dosen –dosen

ProgramStudi Diploma Tiga (D-III)

Universitas Islam Negeri(UIN)Maliki Malang

yang sudah mendukung dan juga selalu mensupport saya.

**Teman – teman dan sahabat – sahabatku terima kasih atas
dukungan dan do'a yang selalu kalian berikan kepada saya.**

MOTTO

"Sebuah tantangan adalah beban,

Jika itu harus dipikirkan

Sebuah cita-cita juga adalah beban,

Jika itu hanya angan-angan "

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua serta melimpahkan taufiq-Nya dalam bentuk kesehatan, kekuatan dan ketabahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini. Shalawat serta salam semoga rahmat dan berkah dicurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW. Beserta keluarga, para sahabatnya para tabi'in dan pengikutnya sampai akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih yang terhingga kepada :

1. Prof. Dr. H. Mudjia Rahrjo, M.Si, selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang .
2. Dr. H. Salim Al Idrus, MM., M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
3. Ibu Irmayanti Hasan , ST., MM selaku Ketua Program Studi Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
4. Ibu Dr. Umrotul Khasanah, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan motivasi dalam kegiatan magang terstruktur dan memberikan arahan dalam menyelesaikan penulisan ini.

5. Bapak Luthfi Abdillah selaku Kepala Cabang PT. Panin Bank Syariah Tbk Cabang Malang yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian serta selalu memberikan pengarahan dan motivasi.
6. Segenap staff dan karyawan PT. Panin Bank Syariah Tbk Cabang Malang yang memberikan motivasi, bantuan dan arahan dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
7. Mama dan Bapak tercinta, Lilik Ismiati dan Asari, beserta saudara-saudaraku tersayang atas do'a dan perhatian serta kasih sayang tulus dan ikhlas yang selama ini menyertai setiap langkahku dan memberikan dukungan kepada penulis baik normal dan maupun material sehingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.
8. Sahabat-sahabat yang telah memberikan dukungan dan membantu dalam pelaksanaan magang maupun penyelesaian penulisan laporan ini.

Atas segala ilmu dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama ini, penulis hanya berharap dan berdoa semoga Allah SWT memberikan manfaat dan pahala yang berlimpah.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan baik dari segi isi maupun penyusunannya.

Untuk kritik dan saran sangat diharapkan guna kesempurnaan laporan ini. Kurang lebihnya penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan bagi semua yang membaca.

Penulis

Mohammad Nailul Authar



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
..... المختص	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Batasan Penelitian.....	9
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Kajian Teoritis.....	16
2.2.1 Pengertian Bank.....	16
2.2.2 <i>Front liner</i>	17
2.2.3 Konsep Pelayanan Prima.....	24
2.2.4 Pelayanan Dalam Perspektif Islam	26
2.3 Kerangka Berpikir.....	28
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	29
3.2 Lokasi Penelitian	29
3.3 Subyek Penelitian	29
3.4 Data Dan Jenis Data.....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	31
3.6 Analisis Data	32
BAB IV : PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
4.1 Paparan Data.....	34
4.1.1 Latar Belakang Perusahaan	34
4.1.2 Visi, Misi dan Nilai-Nilai Perusahaan	37
4.1.3 Struktur Organisasi PT Panin Bank Syariah Tbk.Cabang	

Malang	38
4.1.4 Lokasi Perusahaan	40
4.1.5 Produk Dan Layanan	40
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	41
4.2.1 Implementasi Standar Pelayanan	41
4.2.2 Kendala Dan Solusi Yang Terjadi Pada Pelayanan	49
BAB V : PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 2.2 Persamaan dan Perbedaan	15
Tabel 4.1 Standar Pelayanan <i>Customer Service</i>	43
Tabel 4.2 Standar Pelayanan <i>Teller</i>	45
Tabel 4.3 Standar Pelayanan <i>Security</i>	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Berpikir	28
Gambar 4.1 Struktur PT Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang	38



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Biodata diri
Lampiran 2	Bukti Konsultasi
Lampiran 3	Hasil Wawancara
Lampiran 4	Hasil Observasi
Lampiran 5	Dokumentasi
Lampiran 6	Surat Keterangan Penelitian

ABSTRAK

Authar, Mohammad Nailul, 2017. Tugas Akhir, Judul : “**Implementasi Standar Pelayanan *Front Liner* PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang**”

Pembimbing : Dr. Hj. Umrotul Khasanah, S. Sg., M. Si

Kata Kunci : *Frontliner*

Pertumbuhan sektor layanan jasa perbankan Dewasa ini semakin bersaing dengan maraknya layanan jasa pada lembaga keuangan bank maupun non bank yang beroperasi. Pelayanan menjadi faktor terpenting dalam menentukan kepuasan nasabah. Dengan pelayanan yang baik, nasabah akan merasa keberadaannya diperhatikan. Pada penelitian ini, peneliti bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi standar pelayanan *front liner*.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan diskriptif. Pengambilan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Peneliti juga mewawancarai bagian *customer service*, *teller*, dan *security*, sedangkan metode analisis data penelitian ini menggunakan teori Miles dan Huberman yang diantaranya Reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi standar pelayanan *front liner*. Pada PT. Panin Bank Syariah Tbk Cabang Malang telah sesuai dengan standar yang diterapkan dan penerapan kualitas layanan sudah sesuai dengan harapan nasabah baik dari segi pelayanan *customer service*, *teller*, *security* dan fasilitas yang ada pada PT. Panin Bank Syariah Tbk Cabang Malang. Sehingga nasabah sudah merasa dengan pelayanan yang diberikan.

ABSTRACT

Mohammad Nailul Authar. 2016 Final Task. Title: "**Implementation Of Service Standards Frontliner at PT. Panin Bank Syariah Tbk. Branch Malang**"

Supervisor : Dr. Hj. UmrotulKhasanah, M.Si

Keywords : *Frontliner*

Growth in banking services are increasingly competing with the rise of services to financial institutions and non bank operating banks. Services the most important factor in determining customer satisfaction. With good service, customers will feel its presence noticed. In this study, researchers aim to find out how the implementation of service standards from liner.

This study is a qualitative research approach diskriptif. Data were collected by interview, observation and documentation. Researchers also interviewed a customer service, teller, and security, while the method of data analysis using the theory of Miles and Huberman which include data reduction, data presentation and draw conclusions.

The results showed that the implementation of service standards from liner. At the PT. Islamic Bank Panin Tbk branch Malang in accordance with applicable standards and implementation of quality serviceability is in accordance with customer expectations in terms of both service customer service, teller, security and facilities that exist in PT. Islamic Bank Panin Tbk branch Malang. So that customers already feel with the services provided.

مستخلص

محمد نبيل الأوطار . ٢٠١٧ . الوظيفة الأخرى.العنوان: " تنفيذ معايير الأساسية على خدمة فرون
لينير حزب البنك الشريعة با فرع مالانج (بانين الشرعية)
المشرف: الدكتورة الحاجة عمرة الحسنة، الماجستير
كلمات الرئيسية: فرون لينير

النمو في الخدمات المصرفية تتنافس على نحو متزايد مع ظهور خدمات للمؤسسات المالية
والبنوك العاملة غير بانك . خدمات العامل الأهم في تحديد رضا العملاء . مع خدمة جيدة، وسوف
يشعر الزبائن وجودها لاحظوا . في هذه الدراسة، يهدف الباحثون لمعرفة كيفية تنفيذ معايير الخدمة
آلة القطع بطانة.

هذه الدراسة هي نوعية منهج البحث النوعي . تم جمع البيانات عن طريق المقابلة والملاحظة
والتوثيق . كما أجرى الباحثون مقابلات مع خدمة العملاء، والصراف، والأمن، في حين أن أسلوب
تحليل البيانات باستخدام نظرية مايلز وهوبرمان التي تشمل تخفيض البيانات، وعرض البيانات
واستخلاص النتائج.

وأظهرت النتائج أن تنفيذ معايير الخدمة آلة القطع بطانة . في المصرفي البنك الإسلامي
للبنائين تي بي كي فرع مالانج وفقا للمعايير وتنفيذ للخدمة الجودة المعمول بها هو وفقا لتوقعات
العملاء من حيث خدمة العملاء خدمة، الصراف، والأمن والمرافق التي توجد في فرع المصرف البنك
الإسلامي للبنائين لكي مالانج . بحيث العملاء يشعرون بالفعل مع الخدمات

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pengembangan system perbankan syariah di Indonesia dilakukan dalam kerangka dual-banking system atau system perbankan ganda dalam kerangka Arsitektur Perbankan Indonesia (API), untuk menghadirkan alternative jasa perbankan yang semakin lengkap kepada masyarakat Indonesia. Secara bersama-sama, system perbankan syariah dan perbankan konvensional secara sinergis mendukung mobilisasi dana masyarakat secara lebih luas untuk akan meningkatkan kemampuan pembiayaan bagi sector-sektor perekonomian nasional.

Karakteristik system perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil memberikan alternative system perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank, serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam berproduksi, dan menghindari kegiatan spekulatif dalam bertransaksi keuangan. Dengan menyediakan beragam produk serta layanan jasa perbankan yang beragam dengan skema keuangan yang lebih bervariasi, perbankan syariah menjadi alternative system perbankan yang kredibel dan dapat dinikmati oleh seluruh golongan masyarakat Indonesia tanpa terkecuali.

Dengan telah diberlakukannya Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang terbit tanggal 16 Juli 2008, maka pengembangan industri perbankan syariah nasional semakin memiliki landasan hukum yang memadai dan akan mendorong pertumbuhannya secara lebih cepat lagi. Dengan progress perkembangannya yang impresif, yang mencapai rata-rata pertumbuhan asset lebih dari 65% pertahun dalam lima tahun terakhir, maka diharapkan peran industry perbankan syariah dalam mendukung perekonomian nasional akan semakin signifikan.

Pertumbuhan sektor layanan jasa perbankan, semakin bersaing dewasa ini dengan semakin banyaknya lembaga keuangan bank maupun non bank yang beroperasi. Berkaitan dengan semakin mendominasinya sector layanan jasa perbankan dan semakin ketatnya industry perbankan dewasa ini, maka dampak langsung atas kondisi tersebut menjadikan para nasabah cenderung bersikap lebih cerdas, suka memilih, lebih menuntut, mempelajari dengan baik produk atau layanan yang ditawarkan, kesetiannya rendah, sangat peduli terhadap harga, memiliki waktu yang relative terbatas, serta mencari nilai yang tertinggi.

Jasa-jasa ini diberikan untuk mendukung kelancaran kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana, baik yang berhubungan langsung dengan kegiatan simpanan dan kredit maupun tidak langsung. Kelengkapan dari jasa yang ditawarkan sangat tergantung dari kemampuan bank masing-masing. Dengan kata lain semakin mampu bank tersebut, maka semakin banyak ragam produk yang ditawarkan. Kemampuan bank dapat dilihat dari

segi permodalan, manajemen serta fasilitas yang dimilikinya (Kasmir, 2002 : 26).

Menurut Lovelock (1991:44) didalam pemasaran bank kualitas pelayanan bank yang sangat baik dan efektif akan meningkatkan kepuasan pada nasabah dan loyalitas konsumen. Dengan demikian kualitas pelayanan harus benar-benar dikelola secara professional, karena bank adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa yaitu memberikan pelayanan pada nasabahnya. Adapun tujuan dari manajemen jasa pelayanan adalah untuk mencapai kualitas pelayanan tertentu dimana erat kaitannya bila dihubungkan dengan kepuasan konsumen.

Perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004:62).

Keunggulan bersaing dalam bisnis dapat dilihat dari kemampuan bank dalam proses pelaksanaan pelayanan baik sebelum transaksi, pada saat melakukan transaksi, dan setelah transaksi, maka dari itu setiap proses tersebut harus memberikan respon positif dari nasabah. Pelayanan yang diterima nasabah dapat dijadikan standar dalam menilai kinerja suatu bank yang berarti bahwa kepuasan nasabah adalah hal yang utama, untuk itu maka disinilah peran penting para karyawan khususnya bagian *front liner* yang secara langsung berinteraksi dengan para nasabah, kinerja *front liner* yang

baik dan memuaskan akan menciptakan image yang baik pula bagi perusahaan. Kinerja *front liner* akan sangat mempengaruhi kesuksesan suatu bank dan membuat tujuan perusahaan dapat tercapai seperti membuat nasabah merasa puas, nyaman dan terlayani dengan baik. Dengan kinerja *front liner* yang baik merupakan potret idela yang didambakan oleh setiap perusahaan, jabatan yang masuk ke dalam kategori *front liner* di bank adalah *teller*, *customer service* dan *security*. (<http://asep-m-ramdan.blogspot.co.id>, diakses pada 15 01 2017)

Menurut penelitian Shesa Hepta Gita (2015) dengan judul “Implementasi Kualitas Pelayanan Pada PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang”. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan yang telah diterapkan oleh PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Penerapan kualitas layan adalah sesuai dengan harapan nasabah bahkan beberapa sudah melebihi harapan.

Menurut penelitian Nia Praptiwi (2013) dengan judul Implementasi Pelayanan *Customer Service* pada PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pada BRI Syariah Cabang Malang sudah sesuai dengan standar yang telah ditentukan, tetapi ada beberapa yang kurang sesuai dengan standar yang telah ditentukan, tetapi ada beberapa yang kurang sesuai yaitu dengan adanya keluhan dari nasabah tentang informasi produk yang diberikan kurang jelas, senyum yang kurang, serta memberikan solusi yang kurang biasa diterima

oleh nasabah. Solusi yang harus dilakukan oleh pihak bank untuk mengatasi kendala yang terjadi adalah melakukan sosialisasi berkala terhadap *customer service*.

Menurut penelitian Anif Wahyudah (2014) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Pada Sardo Swalayan Kota Malang). Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan yang terdiri dari lima variabel yaitu *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsibility* (X3), *assurance* (X4), dan *emphaty* (X5). Mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan koefisien determinan sebesar 0,044 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Sardo Swalayan Kota Malang sangat memuaskan.

Menurut penelitian Zafirah (2014) dengan judul Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Lion Air di Bandar Udara Mutiara Sis Al-Jufri Palu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Realiabilitas (X1), Responsivitas (X2), Fasilitas fisik (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna maskapai penerbangan Lion Air di Bandar Udara Mutiara Sis Al-Jufri Palu.

Dapat dijelaskan bahwasannya terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian saat ini yang sama persamaannya adalah terletak pada objek yang meneliti tentang pelayanan dan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Sedangkan yang membedakan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu adalah dilihat dari judul penelitian, letak penelitian yang penulis laksanakan di PT. Panin Bank Syariah, Tbk Cabang Malang. Sehingga dapat menjawab rumusan masalah yang diangkat oleh penelitian pada pembahasan sebelumnya.

Pada dasarnya PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Adalah lembaga keuangan syariah yang menerapkan prinsip syariah, PT. Panin Bank Syariah, Tbk menunjuk surat keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 11/52/KEP.GBI/DpG/2009 tanggal 6 Oktober 2009, dengan ini diberitahukan bahwa PT. Panin Bank Syariah Tbk. Akan mulai beroperasi dan melayani masyarakat dengan produk jasa perbankan syariah pada tanggal 2 Desember 2009. (www.paninbanksyariah.co.id)

Pada tanggal 30 Desember 2013, PT Panin Bank Syarih Tbk memperoleh pernyataan efektif dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk melakukan Penawaran Umum Perdana Saham (IPO) kepada masyarakat sebanyak 4.750.000.000 dengan nilai nominal Rp. 100,- per saham dengan harga penawaran Rp. 100,- per saham disertai dengan Waran Seri I yang diberikan secara Cuma-Cuma sebagai insentif sebanyak 950.000.000 dengan pelaksanaan sebesar Rp. 110,- per saham. Setiap pemegang saham waran berhak membeli satu sahan perusahaan selama masa pelaksanaan yaitu mulai tanggal 15 Juli 2014 sampai dengan 14 Januari 2017. Saham dan waran tersebut dicatatkan pada Bursa Efek Indonesia (BEI) pada tanggal 15 Januari 2014. Sejarah pencatatan saham tercatat pada tanggal 15 Januari 2014

mempunyai jenis pencatatan Saham Perdana @ Rp. 100,- dengan nilai saham sebesar Rp. 4.750.000,- tercatat pada tanggal 15 Januari 2014 mempunyai pencatatan Saham sendiri (*Company Listing*) dengan nilai saham sebesar Rp. 5.000.000.000, - komversi waran (2014 s/d 04 Februari 2015) dengan nilai saham sebesar Rp. 77.384.100,- tidak tercatat (*United Share*) dengan nilai Rp. 107.000.000,- (<http://www.britama.com/index.php/2014/sejarah-dan-profil-singkat-pnbs/>).

Karena pelayananlah yang menjadi faktor terpenting dalam menentukan kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan dirasakan memiliki hubungan dan dapat mempengaruhi kepuasan. Dengan pelayanan yang baik, nasabah akan merasa keberadaannya memang dibutuhkan dan diperhatikan.

Dari latar belakang tersebut peneliti tertarik memilih judul untuk diteliti lebih lanjut yang sesuai dengan penjelasan diatas yaitu “**Implementasi Standar Pelayan *Front Liner* Pada PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang**”

1.2 RUMUSAN PENELITIAN

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, Rumusan Masalah yang diajukan adalah bagaimana pelaksanaan standar pelayanan *front liner* pada PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang.

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan yang diharapkan yaitu untuk mengetahui pelaksanaan standar pelayanan *front liner* pada PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini mampu memberikan sumbangan secara praktis, yaitu memberikan sumbangan pemikiran kepada semua pihak yang berhubungan dengan standar pelayanan terutama pada *front liner*.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk melakukan penelitian selanjutnya atau sejenisnya serta dapat bermanfaat untuk memberikan sumbangan pemikiran dalam mengembangkan ilmu di perbankan syariah khususnya di standar pelayanan *front liner*

1.4.3 Kegunaan Akademis

Dapat memberikan saran dan masukan untuk keperluan bagi adik-adik kelas atau bahkan orang-orang yang membaca tulisan ini mengenal Implementasi Standar Pelayanan *front liner*

1.5 BATASAN MASALAH

Batasan penelitian ini bertujuan untuk menghindari meluasnya pembahasan dari objek penelitian yang dituju, batasan penelitian ini adalah pada PT. Panin Bank Syariah Tbk. Penelitian di fokuskan pada implementasi standar pelayanan *front liner* berdasarkan temuan berupa hasil wawancara dengan manajer PT. Panin Bank Syariah Tbk Cabang Malang yaitu Bapak rio, beliau mengatakan :

“Pada dasarnya implementasi standar pelayanan pada PT. Panin Bank Syariah Tbk Cabang Malang sudah dilakukan dengan standar yang telah di tentukan. Dalam hal pelayanan seperti seorang customer service, teller, security harus berpakaian rapi, sopan. Dalam sikap menyambut para nasabah dengan baik, PT. Panin Bank Syariah Tbk mempunyai selogan dalam pelayanan yaitu: ICARE (Integrity/jujur, Collaboration/bekerja 1 tim, Accountability/tanggung jawab, Respect/ menghargai pendapat, Excellent/performa yang baik)”

BAB II

STUDI PUSTAKA

2.1 PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian Shesa Hepta Gita (2015) dengan judul “Implementasi Kualitas Pelayanan Pada PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan, dalam hal ini pelayanan dinilai dari lima dimensi yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*, yang bertujuan untuk mengetahui penerapan kualitas layanan dan kepuasan pelayanan PT. Panin Bank Syariah Tbk Cabang Malang. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi, sedangkan analisi data menggunakan analisis kualitatif. Data dikumpulkan langsung dari responden melalui wawancara kemudian dikumpulkan dan dideskripsikan berdasarkan kondisi di lapangan.

Dari penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan yang telah diterapkan oleh PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Penerapan kualitas pelayanan tersebut telah sesuai dengan standar yang diterapkan dan penerapan kualitas layan sudah sesuai dengan harapan nasabah bahkan beberapa sudah melebihi harapan. Sehingga nasabah sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Penelitian Nia Praptiwi (2013) dengan judul “Implementasi Pelayanan *Customer Service* Pada PT. BRI Syariah Cabang Malang”. Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui wawancara dengan *Customer Service* dan nasabah seputar pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pada BRI Syariah Cabang Malang sudah sesuai dengan standar yang telah ditentukan, tetapi ada beberapa yang kurang sesuai yaitu dengan adanya keluhan dari nasabah tentang informasi produk yang diberikan kurang jelas, senyum yang kurang, serta memberikan solusi yang kurang bisa diterima oleh nasabah. Solusi yang harus dilakukan oleh pihak bank untuk mengatasi kendala yang terjadi adalah melakukan sosialisasi berkala terhadap *Customer Service*.

Penelitian Anif Wahyudah (2014) penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Pada Sardo Swalayan Kota Malang)” penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan menggunakan data primer dan sekunder. Model analisi menggunakan uji asumsi klasik terdiri dari uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, uji non-autokorelasi dan uji normalitas. Dilanjutkan dengan uji hipotesis menggunakan uji f (simultan), uji t (persial). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari lima variabel yaitu *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsibility* (X3), *assurance* (X4), dan *emphaty* (X5). Mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan koefisien determinan sebesar 0,44 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Sardo Swalayan Kota Malang sangat memuaskan.

Penelitian Zafirah (2014) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Lion Air di Bandar Udara Mutiara Sis Al-Jufri Palu”. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan survey. Adapun jumlah sampel sebanyak 100 orang. Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan sampel *Non Probability Sampling*. Metode pengambilan sampelnya menggunakan *Accidental Sampling*. *Variable* bebasnya terdiri dari fasilitas fisik (X1), *Reabilitas* (X2), *Responsivitas* (X3), jaminan (X4), dan Empati (X5). Pengujian *instrument* menggunakan uji validitas dan reabilitas. Sedangkan metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Reabilitas* (X1), *Responsivitas* (X2), *Fasilitastik* (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna maskapai penerbangan Lion Air di Bandar Udara Mutiara Sis Al-Jufri Palu. Dan perhitungan $f_{hitung} 58,548 > F_{tabel} 2,311$ dengan nilai $p = 0,000 \leq 0,05$. Selain itu nilai koefisien determinan *Adjusted R Square* sebesar 0,744 yang berarti besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 74,7% dan uji parsial (uji t) diketahui bahwa variabel fasilitas fisik (X1) $t_{hitung} X_1 2,958 \geq t_{tabel} 1,98$, Reliabilitas (X2) $X_2 2,301 \geq t_{tabel} 1,98$, Responsivitas (X3) $X_3 4,037 \geq t_{tabel} 1,98$, Jaminan (X4) $3,393 \geq t_{tabel} 1,98$ dan Empati (X5) $X_5 2,882 \geq t_{tabel} 1,98$, yang berarti semua variabel mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y). Dengan demikian, dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Maskapai Penerbangan Lion Air di Bandar Udara

Mutiara Sis Al-Jufri Palu memiliki pengaruh signifikan baik parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian Mohammad Nailul Authar (2016) penelitian tentang “Implementasi Standar Pelayanan *Front Liner (Customer Service, Teller, Security)* Pada PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang”. Penelitian ini menggunakan teknik kualitatif wawancara dan observasi langsung dengan hasil yaitu implementasi standar pelayanan *front liner (Customer Service, Teller, Security)* yang di tetapkan pada PT Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang telah menerapkan lima dimensi pelayanan yaitu *tangibles, reliability, responsibility, Assurance, dan Emphaty* dari lima dimensi tersebut telah diterapkan dengan baik sesuai standar yang ditetapkan oleh PT. Panin Bank Syariah, Tbk.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul	Metode	Hasil Penelitian
1.	Shesa Hepta Gita (2015)	Implementasi kualitas pelayanan pada PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang	Analisis kualitatif	Dari penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan yang telah diterapkan oleh PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu <i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty</i> . Penerapan kualitas pelayanan tersebut telah sesuai dengan standar yang diterapkan dan

				penrapan kualitas layan sudah sesuai dengan harapan nasabah bahkan beberapa sudah melebihi harapan.
2.	Nia Praptiwi (2013)	Implementasi pelayanan <i>customer service</i> Pada PT. BRI Syariah Cabang Malang	Analisis Kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pada BRI Syariah Cabang Malang sudah sesuai dengan standar yang telah ditentukan, tetapi ada beberapa yang kurang sesuai yaitu dengan adanya keluhan dari nasabah tentang informasi produk yang diberikan kurang jelas, senyum yang kurang, serta memberikan solusi yang kurang bisa diterima oleh nasabah. Solusi yang harus dilakukan oleh pihak bank untuk mengatasi kendala yang terjadi adalah melakukan sosialisasi terhadap <i>customer service</i>
3.	Anif Wahyudah (2014)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Study Pada Sardo Swalayan Kota Malang)	Analisis kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari lima variabel yaitu <i>tangibles</i> (X1), <i>reliability</i> (X2), <i>responsibility</i> (X3), <i>assurance</i> (X4), dan <i>emphaty</i> (X5) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan koefisien determinan sebesar 0,044 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Sardo Swalayan Kota Malang sangat

				memuaskan
4.	Zafirah (2014)	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Lion Air Di Bandar Udara Muatiara Sis Al-Jufri Palu	Analisis kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel reliabilitas (X1), responsivitas (X2), fasilitastik (X3), jaminan (X4), dan Empati (X5) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna maskapai penerbangan Lion Air di Bandar udara Mutiara Sis Al-Jufri Palu
5.	Mohammad Nailul Authar (2016)	Implementasi stndar pelayanan <i>Front Liner</i> (<i>Customer service, teller, security</i>) pada PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang	Analisi kualitatif	Implementasi standar pelayanan <i>Front Liner</i> (<i>Customer service, teller, security</i>) pada PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang menerapkan lima dimensi pelayanan. Dari kelima dimensi tersebut telah di terapkan dengan baik sesuai standar PT. Panin Bank Syariah Tbk.

Sumber : Data diolah dari penelitian terdahulu

Tabel 2.2
Persamaan dan Perbedaan dengan Peneliti

No.	Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Shesa Hepta Gita (2015) Implementasi Kualitas Pelayanan Pada PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang	Meneliti tentang pelayanan Menggunakan analisis kualitatif	a. Objek penelitian
2.	Nia Praptiwi (2013) Implementasi Pelayanan <i>Customer Service</i> Pada PT. BRI Syariah Cabang Malang	Meneliti tentang pelayanan	a. Menggunakan metode analisis kuantitatif b. Objek penelitian
3.	Anif Wahyudah (2014) Pengaruh Kualitas	Meneliti tentang pelayanan	a. Menggunakan metode

	Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Pada Sardo Swalayan Kota Malang)		kuantitatif b. Objek penelitian
4.	Zafirah (2014) Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Lion Air di Bandar Udara Mutiara Sis Al-Jufri Palu	Meneliti tentang pelayanan Menggunakan analisis kualitatif	a. Objek penelitian

Sumber : Data diolah dari penelitian terdahulu

2.2 KAJIAN TEORI

2.2.1 Pengertian Bank

Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan pelayanan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sifat jasa yang diberikan adalah umum, dalam arti dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada. Begitu pula dengan wilayah operasinya yang dapat dilakukan diseluruh wilayah Indonesia, bahkan keluar negeri atau (cabang). Bank umum sering disebut bank komersil (Kasmir: 2002: 19)

Menurut Kasmir (2004:26), bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala bentuk

pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air pajak, uang kuliah dan pembayaran lainnya.

2.2.2 *Front Liner*

Front Liner adalah barisan paling depan yang berperan dalam aktifitas utama disebuah bank dan merupakan staf yang langsung berhubungan dengan nasabah. Penempatan staf *front liner* akan menciptakan kesan pertama yang baik atau buruk terhadap suatu bank. Di PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang *front liner* terdiri dari *customer service*, *teller*, dan *security*. Adapun peranan petugas *front liner* adalah sebagai berikut :

1. *Customer Service* : petugas bank yang bertanggung jawab atas pelaksanaan fungsi pembukaan rekening, penutupan rekening, pencairan deposito, serta penyediaan informasi kepada nasabah.
2. *Teller* : petugas bank yang bertanggung jawab dalam memberikan jasa layanan terhadap para nasabah atas transaksi tunai maupun non tunai.
3. *Security* : petugas bank yang bertanggung jawab atas keamanan bank, selain itu *security* juga bisa membantu nasabah dalam penulisan slip serta penyedia informasi kepada nasabah.
(<https://www.jobdesc.net>)

2.2.2.1 *Customer Service*

Dalam *literature* manajemen dijumpai setidaknya empat lingkup definisi konsep *service*. Pertama *service*

menggambarkan sebagai sub-sektor dalam kategorisasi aktivitas ekonomi, seperti transportasi, finansial dan lain-lain. Dengan kata lain lingkungan adalah industri. Kedua *service* dipandang sebagai produk *intangible* yang hasilnya lebih berupa aktivitas ketimbang objek fisik, meskipun dalam kenyataannya bisa saja produk fisik di batalkan, jadi dalam hal ini lingkungan adalah tawaran produk. Ketiga, *service* merefleksikan proses, yang mencakup penyampaian produk utama, interaksi personal, kinerja dalam arti luas serta pengalaman layanan ke empat, *service* juga dipandang sebagai sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yaitu *service operation* yang berapa kali tidak tampak atau tidak diketahui pelanggan (Tjiptono 2012:4)

2.2.2.2 Standar Pelayanan *Customer Service*

Kita perlu mengetahui fungsi dan tugas yang harus diemban oleh seorang *Customer Service* untuk menjaga citra perusahaan. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin. Pelaksanaan fungsi dan tugas *Customer Service* harus dipertanggung jawabkan dari awal sampai selesainya suatu pelayanan terhadap pelanggan.

PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Memiliki standar layanan syariah sebagai pedoman baku bagi pegawai kantor cabang dalam menjalankan tugas kepada nasabah sehingga

dengan layanan yang baik akan menciptakan bisnis, dan dapat memberikan layanan yang baik bagi bisnis yang telah ada karena setiap bisnis menghendaki layanan. Standar layanan *Customer Service* yang ada di PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang yaitu :

Customer Service

- a. Sikap : *Customer Service* dalam hal sikap harus memnuhi standar operasional prosedur yang sudah ada dari pusat yaitu waktu tungguanya itu 1 menit, lalu waktu antrinya 45 menit, sebelum nasabah datang *Customer Service* harus berdiri disamping meja dan memanggil nomor antrian, tidak lupa juga *Customer Service* harus tersenyum saat melayani nasabah, mengucapkan salam, mempersilahkan duduk kepada nasabah, meminta nomor antrian yang sudah diberikan oleh satpam, lalu cs menanyakan nam nasabah, setelah semua dilakukan selama melayani nasabah dan diakhir dengan mengucapkan terima kasih, mengucapkan salam, dan cs pun berdiri disamping meja detelah nasabah berdiri.
- b. Penampilan : Penampilan tempat kerja meja rapid an bersih, harus memakai ID Card sesuai dengan papan nama, menggunakan PIN ketentuan unit pelayanan, menggunakan pakaian sesuai ketentuan.

- c. Skill : Kemampuan cs saat melayani itu sangat penting dan ada standarnya seperti, cs menanggapi permintaan buka rekening nasabah, menggali kebutuhan nasabah, menjelaskan fitur dan benefit produk tabungan setelah nasabah memutuskan pilihan, menjelaskan fitur Panin Bank Syariah Card.

2.2.2.3 *Teller*

Seorang *teller* bank adalah karyawan sebuah bank yang berhubungan langsung dengan sebagian besar pelanggan. Di beberapa tempat, karyawan ini dikenal sebagai kasir atau perwakilan pelanggan. Pekerjaan *teller* membutuhkan pengalaman yang berkaitan dengan penanganan uang tunai. Sebagian besar bank memberikan pelatihan *on-the-job* untuk pelatihan menjadi seorang *teller* ini. *Teller* dianggap sebagai "garis depan" dalam bisnis perbankan karena mereka adalah orang-orang pertama yang berkaitan langsung dengan pelanggan bank (<https://www.jobdesc.net>)

2.2.2.4 Standar pelayanan *Teller*

PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Memiliki standar layanan syariah sebagai pedoman baku bagi pegawai kantor cabang dalam menjalankan tugas kepada nasabah sehingga dengan layanan yang baik akan menciptakan bisnis, dan dapat memberikan layanan yang baik bagi bisnis yang telah

ada karena setiap bisnis menghendaki layanan. Standar layanan *teller* yang ada di PT. Panin Bank Syariah, Tbk.

Cabang Malang yaitu :

Teller

- a. Sikap : Sikap *Teller* saat melayani nasabah dimulai dari waktu tunggu 30 detik, waktu antri 5 menit, berdiri dan memanggil nomor antrian, tersenyum, mengucapkan salam, sama dengan apa yang dilakukan dengan cs, *Teller* pun memperkenalkan diri, menawarkan bantuan, meminta nomor antrian nasabah, menanyakan nama nasabah, berdiri dan duduk saat melakukan penginputan, nada bicara ramah, sopan, dan antusias, focus terhadap nasabah dan transaksi tidak mengerjakan selain itu, menggunakan nama nasabah, mengucapkan terima kasih diakhir melayani, mengucapkan salam setelah melayani nasabah, dan berdiri.
- b. Penampilan : Penampilan tempat *Teller* meja kerja rapid an bersih, memakai ID Card sesuai dengan papan nama, menggunakan PIN ketentuan unit pelayanan, menggunakan pakaian sesuai ketentuan.
- c. Skill : Kemampuan *Teller* saat melayani nasabah harus memenuhi standar yaitu waktu transaksi 1,5 menit, ketelitian saat melayani nasabah, menggunakan dua tangan saat mengambil uang atau kertas pembayaran, mengajak nasabah

untuk menghitung uang bersama-sama, maksimal intrupsi *Teller* 2 kali, dan konfirmasi transaksi.

2.2.2.5 *Security*

Security merupakan satuan kelompok petugas yang di bentuk oleh instansi/ proyek/ badan usaha untuk melakukan keamanan fisik (*physical security*) dalam rangka penyelenggaraan keamanan di lingkungan kerjanya.

2.2.2.6 Standar Pelayanan *Security*

Tugas dan tanggungjawab seorang *security* bank pada umumnya tidak jauh berbeda dengan *security* yang bekerja di tempat yang lain. Akan tetapi sebenarnya tugas dan tanggung jawab *security* bank cukup besar dan mengandung resiko yang cukup tinggi

PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Memiliki standar layanan syariah sebagai pedoman baku bagi pegawai kantor cabang dalam menjalankan tuags kepada nasabah sehingga dengan layanan yang baik akan menciptakan bisnis, dan dapat memberikan layanan yang baik bagi bisnis yang telah ada karena setiap bisnis menghendaki layanan. Standar layanan *security* yang ada di PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang yaitu :

Security

- a. Sikap : Sikap satpam luar berdiri tegap, senyum, posisi dekat teras kantor, membantu nasabah yang memerlukan bantuan, sopan, antusias, mengawasi area parkir, teras gedung dan ATM, membantu nasabah dengan mengarahkan kepada *Customer Service* apabila mengalami permasalahan dengan ATM atau mesin ATM. Satpam dalam banking hall berdiri tegap, tersenyum, posisi dekat teras kantor, membantu nasabah yang memerlukan bantuan, berada di dekat mesin nomor antrian, berada di kursi tunggu nasabah dan area antrian *Customer Service* dan *Teller*. Membuka dan menutup pintu masuk bank, membuka pintu untuk nasabah dengan sopan, membantu memberikan nomor antrian, mengarahkan atau menjelaskan tempat yang dituju, mengawasi banking hall, membuka pintu untuk nasabah yang telah selesai dari banking hall
- b. Penampilan : Penampilan satpam luar maupun dalam harus memakai atribut lengkap, mengenakan sepatu seragam satpam bersih, rambut pendek, wajah segar dan bersih.

Skill : Satpam luar saat menyambut nasabah dengan salam, membukakan pintu, mempersilahkan masuk, satpam dalam menawarkan bantuan, memberikan nomor antrian, mengarahkan nasabah secara jelas, satpam luar mengawasi

antrian ATM, satpam dalam membukakan pintu saat nasabah meninggalkan bank, mengucapkan salam dan terima kasih

2.2.3 Konsep Pelayanan Prima

Ada 6 faktor pelayanan prima menurut Adya Barata dalam bukunya Dasar-dasar pelayanan prima (2004 : 31) :

1. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrument dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi/ perusahaan.

2. Sikap (*attitude*)

Setiap insan mempunyai perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan nasabah.

3. Penampilan (*appearance*)

Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan deviden kredibilitas dari pihak lain.

4. Perhatian (*attention*)

Curahan perhatian seseorang adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan

keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikan seorang nasabah.

5. Tindakan (*action*)

Melakukan sesuatu harus memerlukan tindakan. Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

6. Tanggung jawab (*accountability*)

Melaksanakan kegiatan tentu mempunyai tanggung jawab, yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Adapun indikator dari ke enam faktor tersebut yaitu :

1. Memperlihatkan pelayanan produk *knowledge* dengan memperhatikan *timeline* pelayanan (limit waktu).
2. Memperhatikan bahasa tubuh dengan menggunakan 3S (Senyum, Salam, Sapa).
3. *Style performe* sesuai standar yang berlaku pada bank dengan berbagai penampilan gerakan tubuh seperti berdiri kemudian mempersilahkan nasabah untuk duduk (bagi Cs) mempertanyakan dan membantua keinginan nasabah.
4. Memperlihatkan kemampuan berkomunikasi verbal maupun non verbal dengan sempurna dengan memperhatikan kemampuan dengan mendengarkan nasabah seperti empati, sabar, dan objektif.

5. Memahami kemauan nasabah/ sesuai keinginan nasabah beserta menyikapi/ memahami keberatan nasabah.
6. Memberikan solusi atas kemauan/ keberatan nasabah.

2.2.4 Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Islam merupakan agama yang mengatur segala dimensi kehidupan. Al-Qur'an diturunkan Allah *Ta'ala* kepada manusia untuk memberikan solusi atas segala permasalahan hidup. Allah *Ta'ala* berfirman dalam Qs. An-Nahl (16) : 89 :

وَيَوْمَ نَبْعَثُ فِي كُلِّ أُمَّةٍ شَهِيدًا عَلَيْهِمْ مِنْ أَنْفُسِهِمْ وَجِئْنَا بِكَ شَهِيدًا
عَلَى هَؤُلَاءِ وَنَزَّلْنَا عَلَيْكَ الْكِتَابَ تَبَيِّنًا لِكُلِّ شَيْءٍ وَهُدًى وَرَحْمَةً
وَبُشْرَى لِلْمُسْلِمِينَ

89. (dan ingatlah) akan hari (ketika) kami bangkitkan pada tiap-tiap umat seorang saksi atas mereka dari mereka sendiri dan kami datangkan kamu (Muhammad) menjadi saksi atas seluruh umat manusia. Dan kami turunkan kepadamu Al-kitab (Al-Qur'an) untuk menjelaskan segala sesuatu dan petunjuk serta rahmat dan kabar gembira bagi orang-orang yang berserah diri.

Oleh karena itu, setiap aktifitas hidup terikat dalam aturan syariah. Demikian halnya dalam penyampaian jasa, setiap aktifitas yang terkait harus didasari oleh kepatuhan terhadap syariah yang penuh dengan nilai-nilai moral dan etika.

Sebuah organisasi jasa syariah harus senantiasa memberikan perhatian khusus terhadap masing-masing pelanggannya yang ditunjukkan dengan sikap komunikatif yang diiringi kepehaman

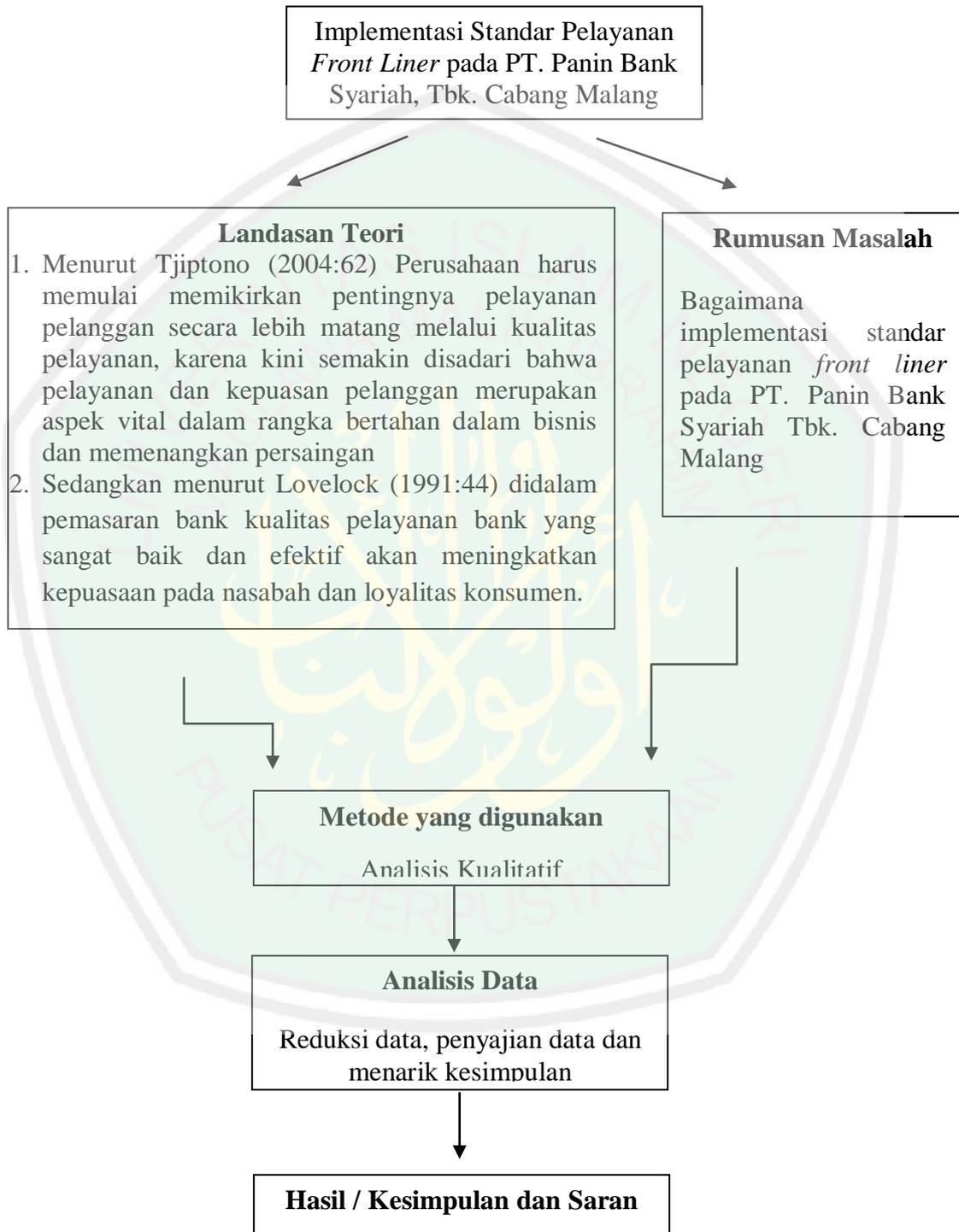
tentang kebutuhan pelanggan. Hal ini merupakan wujud kepatuhan penyedia jasa terhadap perintah Allah *Ta'ala* untuk selalu peduli terhadap kondisi dan kebutuhan orang lain, sebagaimana firman-Nya dalam Qs. An-Nahl (16) : 90, yakni :

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ
الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾

90. *Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, member kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia member pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.*

Konsep kualitas jasa dalam perspektif syariah adalah bentuk evaluasi kognitif dari pelanggan atas penyajian jasa oleh organisasi jasa yang menyandarkan setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral, sesuai yang telah dijelaskan oleh *syara*'.

2.3 KERANGKA BERFIKIR



Sumber: Dioalah oleh peneliti

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 JENIS DAN PENDEKATAN PENELITIAN

Spesifikasi yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yaitu dengan deskriptif analitis, sifatnya hanya menggambarkan objek penelitian, berupa penggambaran terkait “Implementasi Standar Pelayanan *Front Liner* Pada PT Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang” dan bersifat analitis sehingga gambaran yang di analisis dapat ditarik kesimpulan yang bisa di pertanggung jawabkan.

3.2 LOKASI PENELITIAN

PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang yang dipilih dalam penelitian ini ada di Jl. Mgr. Sugiopranoto 07 Selatan Alun-Alun Kota Malang, lokasi yang sangat strategis untuk menjalankan usaha jasa keuangan syariah karena lokasi yang ada di pinggir jalan sangat Nampak jelas dari pandangan masyarakat, sehingga menjadi tempat yang sangat cocok bagi masyarakat sekitar untuk mengajukan pembiayaan.

3.3 SUBYEK PENELITIAN

Subjek dalam penelitian ini adalah bagian *front liner* (*Customer Service, Teller, Security*) dan bagian *manajer Operasional* PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang. Sedangkan obyek penelitiannya adalah

Implementasi Standar Pelayanan *Front Liner* Pada PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang.

3.4 DATA DAN JENIS DATA

Data dan jenis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Data primer yakni data yang diperoleh langsung dari lapangan yang diperoleh melalui pengamatan dan wawancara. Data yang diambil dari hasil wawancara dan observasi dalam penelitian ini adalah data yang didapat dari perusahaan berupa data mengenai bagaimana Implementasi Standar Pelayanan *Front Liner (Customer Service, Teller, Security)* Pada PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang dan data yang didapat dari hasil wawancara dengan Bapak Rio sebagai Manajer operasional PT. Panin Bank Syariah Tbk.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data sekundeer ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan penelitian terdahulu. Data sekunder yang diambil dari penelitian ini antara lain data mengani profil perusahaan, visi misi perusahaan sejarah singkat, brosur dan standar operasional perusahaan.

3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan adalah data variatif dengan beberapa cara, antara lain :

1. Wawancara

Menurut Siregar (2010 : 130) wawancara adalah proses memperoleh keterangan/ data untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara. Pada penelitian ini penulis mewawancarai Ibu Widya selaku *Customer Service*, dan Ibu Senja selaku *Teller* dan Bapak Gagah selaku *Security* di kantor PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang

2. Observasi

Menurut Siregar (2010 : 130) Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut. Peneliti mengamati langsung bagaimana kondisi lingkungan objek penelitian, seperti memperhatikan pelayanan *Customer Service*, *Teller*, dan *Security*.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subyek sendiri atau oleh orang lain tentang subyek. (Herdiansyah, 2010 : 143). Pada penelitian ini penulis melakukan dokumentasi dari informan

yang peneliti wawancarai. Serta berkas-berkas yang penulis butuhkan salah satunya yaitu Standar Operasional Perusahaan.

3.6 ANALISIS DATA

Miles dan Huberman (1992 : 16 – 21) mengemukakan langkah-langkah analisis data selama di lapangan, sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan kepala cabang dan *account officier* serta mereduksi data dengan cara mengumpulkan, merangkum, memfokuskan pada penelitian penulis.

2. Penyajian Data

Penyajian data sebagai sekumpulan informasi tersusun yang member kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penyajian data, yaitu menyajikan data tentang penanganan pembiayaan bermasalah sehingga memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi dan kemudian peneliti dapat merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Menarik Kesimpulan/ Verification

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Terakhir peneliti menarik suatu kesimpulan terkait dengan penanganan pembiayaan bermasalah.

Tiga hal diatas yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/ verifikasi merupakan sesuatu yang jalin-menjalin pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data untuk membangun wawancara umum yang disebut analisis.



BAB IV

PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1 PAPARAN DATA

4.1.1 Latar Belakang Perusahaan

PT. Bank Panin Syariah adalah lembaga keuangan syariah yang menerapkan prinsip syariah, yang sebelumnya merupakan bank konvensional dan dikonversikan menjadi bank syariah.

PT. Panin Bank Syariah Tbk. beberapa kali melakukan perubahan nama, antara lain :

1. PT Bank Pasar Bersaudara Djaja, per 08 Januari 1972
2. PT Bank Bersaudara Jaya, per 08 Januari 1990
3. PT Bank Harfa, per 27 Maret 1997
4. PT Bank Panin Syariah, per 03 Agustus 2009

Awal didirikannya yaitu menunjuk pada Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 11/52/KEP.GBI/DpG/2009 tanggal 06 Oktober 2009, dalam hal ini diberitahukan bahwa Bank Panin Syariah akan mulai beroperasi dan melayani masyarakat dengan produk jasa perbankan syariah pada tanggal 02 Desember 2009.

Bank Panin Syariah sudah mempunyai kantor pusat dan beberapa kantor cabang, yaitu :

1. Kantor pusat (*Head Office*) di Gedung Panin *Life Centre* Lt. 3 Jl. Letjend S. Parman Kav. 91 Jakarta Pusat.

2. Cabang Jakarta

- a. Kantor Cabang Slipi di Gedung Panin *Life Centre* Lt. 3 Jl. Letjend S. Parman Kav. 91 Slipi, Jakarta Barat.
- b. Kantor Cabang Pembantu Kemang di Jl. Kemang Raya No. 112 A, Jakarta Selatan.
- c. Kantor Cabang Pembantu Sangaji di Jl. AM. Sangaji No. 15 – 17, Jakarta Pusat.

3. Cabang Bekasi

Kantor Cabang Bekasi di Ruko Kalimalang Plaza No. 09, Jl. KH. Noer Ali Kelurahan Jaka Sampurna, Bekasi Barat.

4. Cabang Surabaya

- a. Kantor Cabang HR. Muhammad di Ruko HR. Muhammad Square Blok C. 19 – 20 & 29 – 30, Surabaya.
- b. Kantor Cabang Ngegel di Ruko RMI, Jl. Ngagel Jaya Selatan G-16, Surabaya.

5. Cabang Sidoarjo

Kantor Cabang Sidoarjo di Ruko Graha Mutiara Delta, Jl. Diponegoro A-6, Sidoarjo.

6. Cabang Malang

Kantor Cabang Malang di Jl. Mgr. Sugiopranoto No. 7, Malang.

7. Cabang Tangerang

Kantor Cabang Pembantu Tangerang di Jl. Merdeka No. 140, Cimone, Tangerang.

8. Cabang Bandung

Kantor Cabang Bandung di Jl. Asia Afrika No. 166 – 170, Bandung.

9. Cabang Semarang

Kantor Cabang Semarang di Gedung Panin Bank Lt. 4, Jl. Pandanaran No. 6 – 8, Semarang.

Induk usaha PT. Panin Bank Syariah Tbk. adalah Bank Panin Indonesia, Tbk. (Bank Panin), sedangkan induk usaha terakhir adalah PT. Panin *Investment*. Pemegang saham yang memiliki 5% atau lebih Bank Panin Syariah, antara lain : Bank Panin (induk usaha) (52,10%) dan Dubai Islamic Bank PJSC-2048594000 (24,7%).

Berdasarkan anggaran dasar perusahaan, ruang lingkup kegiatan PT. Panin Bank Syariah, Tbk. adalah menjalankan kegiatan jasa umum perbankan dengan prinsip Syariah (Bank Umum Syariah).

Pada tanggal 30 Desember 2013, PT. Panin Bank Syariah, Tbk. memperoleh pernyataan efektif dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk melakukan Penawaran Umum Perdana Saham PT. Panin Bank Syariah, Tbk. (IPO) kepada masyarakat sebanyak 4.750.000.000 dengan nilai nominal Rp. 100,- per saham dengan harga penawaran Rp. 100,- per saham disertai dengan Waran Seri I yang diberikan secara Cuma-Cuma sebagai insentif sebanyak 950.000.000 dengan pelaksanaan sebesar Rp. 110,- per saham. Setiap pemegang saham Waran berhak membeli satu saham perusahaan selama masa pelaksanaan yaitu mulai tanggal 15 Juli 2014 sampai dengan 14 Januari 2017. Saham dan waran

tersebut dicatatkan pada Bursa Efek Indonesia (BEI) pada tanggal 15 Januari 2014.

4.1.2 Visi dan Misi PT. Panin Bank Syariah Tbk

Dalam melaksanakan kegiatan usaha agar mencapai puncak tujuan bersama secara optimal, PT. Panin Bank Syariah, Tbk memegang landasan yang ditetapkan secara terpusat melalui visi dan misi instansi.

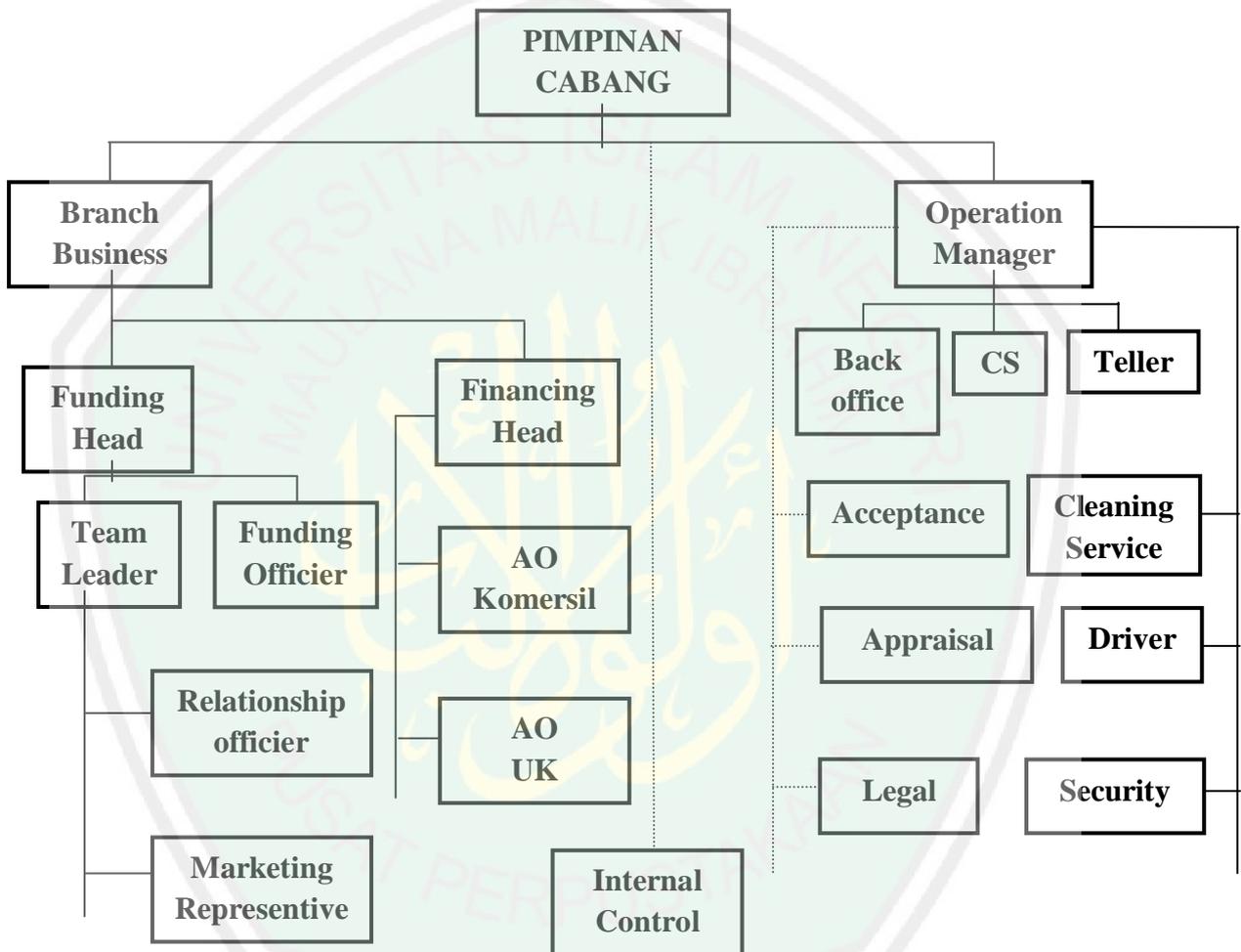
Visi PT. Panin Bank Syariah, Tbk “Menjadi Bank Retail yang amanah, bertanggungjawab dan membawa berkah bagi masyarakat”.

Misi PT. Panin Bank Syariah, Tbk yaitu :

1. Mewujudkan layanan keuangan syariah secara professional, amanah dan bertanggung jawab.
2. Memberikan produk dan layanan dengan standar terbaik sesuai kebutuhan nasabah.
3. Menjalin hubungan muamalah yang saling menguntungkan dan professional dengan seluruh stakeholder.
4. Menumbuhkan dan menjaga pertumbuhan usaha perbankan yang sehat.

4.1.3 Struktur Organisasi

Gambar 4.1
Struktur organisasi PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang



Sumber : PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang

Keterangan Kedudukan :

1. Kepala Cabang : Lutfi Abdillah
2. Internal Control : Sugeng Edi M.
3. *Manager Operation* : Nova Rio
4. *Team Leader* : Husnan
5. *Funding Officier* : Mala Nuvitasari
Candra Novita
6. *Relationship officier haji* : Novisya Ervis Andayani
Isa Junaedi Rokhimin
7. *Marketing Representif* : Kiki Nanda Oktav
Sigit Eko Prabowo
8. *Account officier Komersil* : Buyung Wirasurya
Mirza Aditya W.
Titan Atinatul K.
9. *Account officier UK* : Andi Alang Teruna
10. *Teller* : Ineke Senja Meilia
11. *Customer Service* : Putri
Vidya
12. *Back Officier* : Tukiran
13. *Acceptance* : Ribka Jumilah
14. *Appraisal* : Alex Suryadi
15. *Legal* : Ali Syafiq

16. *Cleaning service* : Triyono
Imam Shodaqoh
17. *Driver* : Arif
Dedik Supramono
18. *Security* : Bambang K.
Didik Suprayono
M. Solechuddin

4.1.4 Lokasi Perusahaan

Penelitian ini dilakukan pada PT. Panin Bank Syariah, Tbk.
Cabang Malang Jl. Sugiopranoto No. 7 Malang Jawa Timur *Phone*
(0341) 361383 *Fax* (0341) 361861.

4.1.5 Produk dan Layanan PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang

a. Penghimpunan Dana

- 1) Tabungan Panin Syariah “Amanah dan Terpercaya”
- 2) Deposito Panin Syariah “Aman dan Menguntungkan”
- 3) Giro Panin Syariah “Mendukung Kelancaran Usaha Anda”

b. Penyaluran Dana

- 1) Pembiayaan Multiguna Panin Syariah “Wujudkan Cita-Cita Anda Melalui PMG”
- 2) Pembiayaan Modal Kerja “Kembangkan Usaha Anda Secara Optimal”

c. Layanan

- 1) ATM Panin Syariah dengan berbagai fitur layanan seperti :
 - a) Penarikan tunai
 - b) Informasi rekening
 - c) Transfer antar rekening PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Dan ke rekening PT. Panin Bank (konvensional) dan ke ATM bersama
 - d) Rekening Koran mini (*mini statement*)
 - e) Pergantian PIN
- 2) Transfer ATM bersama

4.2 PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.2.1 Implementasi Standar Pelayanan Pada PT. Panin Bank Syariah, Tbk Cabang Malang

Pada PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang mempunyai standar tersendiri yang berada dari bank yang lainnya dalam hal melayani nasabah, terutama pada bagian *front liner*, *front liner* adalah pegawai yang bekerja selalu ada di depan dan langsung melayani nasabah. *front liner* terbagi atas teller, *customer service*, *security*.

A. *Customer Service*

Selain mempunyai ciri-ciri pelayanan yang baik dan memuaskan nasabah juga mempunyai sikap yang baik dalam melayani nasabah agar nasabah merasa nyaman saat melayani.

Berikut tanggapan yang diberikan oleh *customer service* PT. Panin Bank Syariah, Tbk Cabang Malang

Berdasarkan hasil wawancara dengan *customer service* yang bernama Ibu Vidya pada tanggal 7 Juni 2016 di kantor PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang menyatakan :

“Kalau disini lebih mementingkan kesopanan terhadap Nasabah seperti mengucapkan salam ketika melayani dan terimakasih ketika berpisah atau nasabah meninggalkan tempat, dan tidak kalah pentingnya juga, kita harus berpenampilan menarik dan rapi dan juga bisa berkomunikasi dengan baik.”

Sedangkan ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2005:85), tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedianya karyawan yang baik, bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai dan selalu tersenyum mengucapkan salam dan berterimakasih.

Pernyataan dari pihak PT. Panin Bank Syariah, Tbk Cabang Malang sama dengan yang dikemukakan oleh kasmir, Pelayanan dalam PBS ini membantu dan melayani nasabah dengan baik yang selalu mengucapkan salam dan berterimakasih.

Pada waktu yang berbeda Ibu Vidya pada tanggal 07 Juni 2016 pukul 08.30 di kantor PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang menyatakan :

“Pada dasarnya implementasi standar pelayanan pada PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang sudah dilakukan dengan standar yang telah ditentukan. Standar yang ditentukan PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang dalam hal pelayanan adalah seperti pelayanan pembukaan rekening, ada maksimal waktu yang telah ditetapkan yaitu 20 menit untuk pembukaan rekening, dalam

waktu 20 menit itu sudah termasuk dalam menjelaskan produk, menginput data, sampai proses setoran awal. Akan tetapi apabila ada nasabah yang melakukan complain, maka tidak ada batasan waktu untuk menyelesaikan keluhan dari nasabah tersebut, lama atau tidaknya waktu yang diberikan dalam mengatasi permasalahan nasabah tersebut tergantung pada nasabah itu sendiri atau dari masalah yang dikeluhkan.”

Berikut Tabel *Standard pelayanan customer service*

Tabel 4.1
Standar Pelayanan Customer Service

No	Kegiatan	Pelayanan Customer Service
1.	Sikap	<ul style="list-style-type: none"> -Melakukan senyum sapa salam dan terimakasih -Menolong nasabah yang kesulitan -Selalu mengucapkan minta maaf jika ada kesalahan -Tenang dan Tegas -Berkomunikasi dengan baik -Kecepatan. Ketepatan dan keakuratan -Memenuhi standar waktu
2.	Penampilan	<ul style="list-style-type: none"> -Berseragam -Memakai <i>Id Card</i> -Memakai sepatu fantovel -Kebersihan badan maupun ruangan -Memakai dasi -Harum dan tidak bau
3.	Skill	<ul style="list-style-type: none"> -Melayanni dengan baik -Menggali kebutuhan nasabah -Menawarkan produk-produk kepada nasabah -Memahami tentang produk-produk

Sumber : PT. Panin Bank Syariah, Tbk Cabang Malang

B. Teller

Setiap bank ingin dipandang mempunyai pelanggan yang baik oleh nasabahnya, untuk mengukur pelayanan tersebut baik atau

tidaknya dapat diukur dari sikap dan perilaku dalam melayani nasabah, gimana kerjanya saat melayani nasabah .

Ibu Senja sebagai *teller* PT. Panin Bank Syariah, Tbk Cabang Malang tanggal 7 Juni 2016 pukul 10:00 menyatakan bahwa:

“Teller wajib menggunakan salam ketika bertemu dan berpisah kepada nasabah termasuk ucapan terimakasih, berbicara dengan jelas dan sopan”

Sedangkan menurut Kasmir (2005:189), Sikap yang baik dan perilaku merupakan bagian yang sangat penting dalam etika perbankan. Oleh karena itu sikap dan perilaku yang harus ditunjukkan seluruh pegawai bank, terutama karyawan *front liner*. Sikap dan tingkah laku menunjukkan kepribadian pegawai bank itu sendiri.

Pernyataan dari PT. Panin Bank Syariah, Tbk Cabang Malang sama dengan yang dikemukakan oleh kasmir, bahwa pelayanan pada intinya sikap yang baik dan perilaku dalam selalu mengucapkan salam ketika bertemu dan berpisah dengan nasabah termasuk ucapan terimakasih.

Di waktu yang sama Ibu Senja sebagai *teller* PT. Panin Bank Syariah, Tbk Cabang Malang tanggal 7 Juni 2016 pukul 10:00 menyatakan bahwa: “dalam berkomunikasi, *Teller* menggunakan bahasa verbal dan non verbal yang baik”

Berikut tabel Standar pelayanan *Teller*

Tabel 4.2
Standar pelayanan *Teller*

No	Kegiatan	Pelayanan <i>Teller</i>
1.	Sikap	<ul style="list-style-type: none"> -Melakukan senyum sapa salam -Selalu mengucapkan minta maaf jika ada kesalahan -Menolong nasabah yang kesulitan -Tenang dan tegas -Menggunakan bahasa yang halus dan sopan -Pasang wajah hangat serta bersemangat atau antusias -Transaksi Tunai <ul style="list-style-type: none"> a. Penyetoran sederhana: 1 menit 20 detik b. Penyetoran medium: 3 menit c. Penyetoran besar: 10 menit -Penarikan <ul style="list-style-type: none"> a. Sederhana: 2 menit b. Medium: 5 menit c. Besar: 15 menit -Transaksi Non Tunai <ul style="list-style-type: none"> a. Setoran Kliring: 3 menit b. Cek BSM Cabang Sendiri: 5 menit c. Cabang Lain: 3 menit
2.	Penampilan	<ul style="list-style-type: none"> -Berseragam -Memakai <i>Id Card</i> -Memakai sepatu fantovel -Kebersihan badan maupun ruangan -Harum dan tidak bau
3.	Skill	<ul style="list-style-type: none"> -Melayani dengan baik -Menggali kebutuhan nasabah -Menawarkan produk-produk kepada nasabah -Memahami tentang produk-produk -Melayani nasabah penarikan setoran transfer dan melayani nasabah penukaran uang

Sumber: PT. Panin Bank Syariah, Tbk Cabang Malang

C. *Security*

Tugas dan tanggungjawab seorang *security* bank pada umumnya tidak jauh berbeda dengan *security* yang bekerja di tempat yang lain. Akan tetapi sebenarnya tugas dan tanggung jawab *security* bank cukup besar dan mengandung resiko yang cukup tinggi.

Bapak Gagah sebagai *Security* PT. Panin Bank Syariah, Tbk Cabang Malang tanggal 7 Juni 2016 pukul 10:45 menyatakan bahwa:

“Standarisasi kinerja Security wajib menggunakan standar operasional pada perusahaan, dengan melakukan salam ketika bertemu dan berpisah kepada nasabah termasuk ucapan terimakasih, berbicara dengan jelas dan sopan”

Sedangkan menurut Kasmir (2005:189). Sikap yang baik dan perilaku merupakan bagian yang sangat penting dalam etika perbankan. Oleh karena itu dalam praktiknya sikap dan perilaku ini harus diberikan sama mutunya.

Pernyataan dari PT. Panin Bank Syariah, Tbk Cabang Malang sama dengan yang dikemukakan oleh kasmir, bahwa pelayanan pada intinya sikap yang baik dan perilaku dalam selalu mengucapkan salam ketika bertemu dan berpisah dengan nasabah termasuk ucapan terimakasih.

Di waktu yang sama Bapak Gagah sebagai *Security* PT. Panin Bank Syariah, Tbk Cabang Malang tanggal 7 Juni 2016 pukul 10:45 menyatakan bahwa:

“*Security harus bertanggung jawab atas semua keamanan dan ketertiban bank, dan juga membantu memberikan informasi kepada nasabah, dan juga berpenampilan yang rapi dan bersih*”

Pada intinya teori yang dikemukakan oleh kasmir sama dengan yang dikemukakan oleh PT. Panin Bank Syariah, Tbk Cabang Malang.

Berikut tabel standar pelayanan *Security*

Tabel 4.3
Standar Pelayanan *Security*

No	Kegiatan	Pelayanan <i>Security</i>
1.	Sikap	<ul style="list-style-type: none"> -Melakukan senyum sapa salam dan terimakasih -Menolong nasabah yang kesulitan -Selalu mengucapkan minta maaf jika ada kesalahan -Tenang dan Tegas -Berkomunikasi dengan baik -Kecepatan. Ketepatan dan keakuratan -Memenuhi standar waktu
2.	Penampilan	<ul style="list-style-type: none"> -Berseragam -Memakai <i>Id Card</i> -Memakai sepatu fantovel -Memakai celana hitam -Kebersihan badan maupun ruangan -Memakai dasi -Harum dan tidak bau -Membawa tongkat
3.	Skill	<ul style="list-style-type: none"> -Melayani dengan baik -Menggali kebutuhan nasabah -Menawarkan produk-produk kepada nasabah -Memahami tentang produk-produk

Sumber: PT. Panin Bank Syariah, Tbk Cabang Malang

Dalam hal sikap pelayanan menyambut para nasabah dilakukan dengan baik, dimana PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang

mempunyai slogan dalam pelayanannya yaitu “ICARE (*Integrity, Collaboration, Accountability, Respect, Excellence*) dalam slogan tersebut sudah termasuk cirri khas PT. Panin Bank Syariah, Tbk. *Integrity* yang berarti jujur, dapat dipercaya, beretika, terbuka dan bertindak sesuai dengan etos kerja yang baik. Kemudian *Collaboration* yang bermaksud berlaku sebagai satu Panin, kerja sama sebagai satu tim, berbagi visi, nilai dan tujuan, agar dapat meraih bersama hasil yang terbaik. *Accountability*, berhubungan dengan rasa memiliki, tanggung jawab dan bertindak sesuai peraturan. *Respect*, menghargai dan mendengarkan pendapat orang lain. Dan yang terakhir *Excellent*, performa yang baik, inovasi, belajar, hasrat, percaya diri dan berani, serta keinginan untuk menjadi yang terbaik.

Sesuai dengan hasil wawancara kepada nasabah PT. Panin Bank Syariah Tbk yaitu Bapak Ikbal pada 18 Januari 2017 pukul 11.00 :

”Saya sudah 2 tahun menjadi nasabah pada bank ini mas, saya merasa terpuaskan oleh pelayanan nya dan juga fasilitas pada bank tersebut karena tmpat tinggal saya tidak jauh dari bank ini”

Dari hasil wawancara diatas bila diketahui bahwa pelayanan yang telah diterapkan oleh PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang sudah mencakup dari standar lima dimensi pelayanan. Hasil penelitian antara produk dan layanan PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang yaitu dana , kredit, dan layanan. Dalam satu hari, ada 10 sampai 15 nasabah yang melakukan transaksi pada PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang. Untuk itu diperlukan pelayanan yang baik kepada

nasabah. Karena PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang menggunakan konsep pelayanan ICI (*Integrity, Customer Focus, Impact*), dalam menggunakan konsep pelayanan tersebut, PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang tetap mengupayakan adanya peningkatan pelayanan terhadap nasabah, yaitu dengan cara mengoptimalkan semua kebutuhan nasabah untuk dilayani dengan baik.

4.2.2 Kendala dan Solusi Yang Terjadi Pada Pelayanan.

Pada PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang kendala yang terjadi pada pelayanan berdasarkan hasil wawancara pada 07 Juni 2016 dengan salah satu pegawai bank bernama Vidya yang bekerja pada posisi/ jabatan *Customer Service* menyatakan bahwa kendala pelayanan *Customer Service* yaitu memahami/ mengerti dalam menyikapi berbagai macam orang/ nasabah dengan karakter masing-masing. Untuk mengatasi kendala tersebut solusi yang harus dilakukan yaitu dengan mempelajari dan memahami karakter masing-masing nasabah secara perlahan dan bertahap, dengan menyamakan visi nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara pada 07 Juni 2016 pukul 10:00 dengan salah satu pegawai bank bernama Senja yang bekerja pada posisi/ jabatan *Teller* menyatakan:

“bahwa kendala pelayanan Teller yaitu keterbatasan personal pada saat banyaknya nasabah, hal ini terjadi dikarena karyawan Teller hanya ada 1 karyawan. Untuk mengatasi kendala tersebut solusi yang harus dilakukan yaitu dengan membentuk delegasikan karyawan.”

Kemudian hasil wawancara dengan *Security* pada 07 Juni 2016 pukul 10.45 yaitu:

“kurangnya personel security. Untuk mengatasi Kendala tersebut, solusi yang harus dilakukan yaitu dengan merubah personel/ minta bantuan kepada OB untuk meneruskan informasi yang berkepentingan”



BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Dari paparan data diatas, penulis menyimpulkan Implementasi Standar Pelayanan *Front Liner* yaitu sebagai berikut :

Implementasi standar pelayanan *Customer Service, Teller, Security* pada PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang telah sesuai dengan standar yang diterapkan dan penerapan kualitas layan sudah sesuai dengan harapan nasabah bahkan beberapa sudah melebihi harapan. Sehingga nasabah sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian antara produk dan layanan PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang yaitu Dana, Kredit, dan Layanan. Dalam satu hari, ada 10 sampai 15 nasabah yang melakukan transaksi pada PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang. Untuk itu, diperlukan pelayanan yang baik kepada nasabah. Karena PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang menggunakan konsep pelayanan ICI (*Integrity, Customer Focus, Inpact*), dalam menggunakan konsep pelayanan tersebut, PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang tetap mengupayakan adanya peningkatan pelayanan terhadap nasabah. Yaitu dengan cara mengoptimalkan semua kebutuhan nasabah untuk dilayani dengan baik.

5.2 SARAN

Kepada PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang untuk terus meningkatkan kinerja yang nyaman dan lebih baik dalam pelayanan terhadap semua pihak serta menjaga nilai-nilai syariah pada produk yang diberikan.

Demikian saran yang dapat penulis sampaikan, semoga bisa menjadi bahan acuan untuk menjadi lebih baik lagi dalam mengimplementasikan konsep perbankan syariah sepenuhnya.

Tidak lupa penulis sampaikan rasa bahagia dengan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan penelitian ini dan mohon maaf atas kekurangannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan terjemahannya dalam bahasa Indonesia. 1982. Jakarta
- Binti, Nur Asiyah, 2013. *Modul Praktik Mini Bank Syariah 1*, Tulungagung : Diklat tidak diterbitkan
- Christopher Lovelock dan Lauren K. Wright, 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta, Indeks
- Gita, Shesa Hepta, 2015. **Implementasi kualitas pelayanan pada PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang**, Malang : Skripsi Universitas Islam Negeri Malang
- Kasmir, 2004, *pemasaran Bank*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group
- _____, 2005, *Etika Customer Service*, Jakarta, PT Grafindo Persada
- _____, 2010, *Manajemen Perbankan*, Jakarta, Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta, Salemba Empat
- Krisni, Novita Dina, 2014. **Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung**, Tulungagung : Institut Agama Islam Tulungagung
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Jakarta, Salemba Empat
- Melina, Ita Aristiana, 2010. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Tingkat Laba Pada Pd. Bpr-Bkk Jepara**, Skripsi Universitas Sebelas Maret Surakarta 2010
- Nina, Rahmayanty, 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta : Graha Ilmu
- Praptiwi, Nia, 2013. **Implementasi Pelayanan Customer Service Pada PT. BRI Syariah Cabang Malang**, Malang : Skripsi Universitas Islam Negeri Malang
- Sunarno, Ariyanti, 2011. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BTN Syariah Cabang Bandung**, Bandung : Skripsi Universitas Islam Bandung

Tim UIN MALIKI, (2015). **Pedoman Penulisan Tugas Akhir Program Studi Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah (cet. Ke-3)**. Malang : FE UIN Maulana Malik Ibrahim

Wahyudah, Anif, 2014. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Study Pada Sardo Swalayan Kota Malang**, Malang : Skripsi Universitas Islam Negeri Malang

Zafirah, 2014. **Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Lion Air Bandar Udara Mutiara Sis Al-Jufri Palu**, Malang : Skripsi Universitas Islam Negeri Malang

<https://paninbanksyariah.co.id>

<https://www.bi.go.id>

<https://www.jobdesc.net>

<https://satpam-security.com>



BIODATA PENELITI

Nama Lengkap : Mohammad Nailul Authar
 Tempat, tanggal lahir : Pasuruan, 18-11-1995
 Alamat Asal : Ds. Lajuk Kec. Gondang wetan Kab. Pasuruan
 Alamat Kos : Jl. Joyo Raharjo No 134 A Kec. Lowokwaru, Malang.
 Telepon/Hp : 085755556463
 E-mail : nailul_ok@yahoo.com
 Facebook : nailul_ok@yahoo.com

Pendidikan Formal

1998-2000 : RA Ds. Lajuk
 2001-2007 : MI Al-Masyhur Pasuruan
 2008-2010 : MTS Surya Buana Malang
 2011-2013 : MAN Kota Pasuruan
 2013-2016 : Jurusan Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah Fakultas
 Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik
 Ibrahim Malang

Pendidikan Non Formal

2013-2014 : Program Khusus Perkuliahan Bahasa Arab UIN Maliki
 Malang
 2014-2015 : English Language Center (ELC) UIN Maliki Malang

Pengalaman Organisasi

- Pengurus HMJ D-III Perbankan Syariah UIN Maulana Malik Ibramim
 Malang Tahun 2014-2015

Aktivitas dan Pelatihan

- Peserta Seminar “Membentuk Sarjana Ekonomi yang Ulul Albab” Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Tahun 2013
- Peserta Pelatihan Manasik Haji oleh Ma’had Sunan Ampel Al-Ali UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Tahun 2013
- Peserta Seminar Nasional “Independensi OJK dalam Lalu Lintas Jasa Keuangan yang Bebas dari Penyelewengan” Tahun 2013
- Peserta Seminar Nasional “Membangun Kesadaran Berekonomi Syariah” Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Tahun 2014
- Peserta Kuliah Tamu “Membangun SDI yang Unggul dalam Perbankan Syariah Tahun 2015” D-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Tahun 2015

Malang, 20 Januari 2017

Mohammad Nailul Authar

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
PROGRAM DIPLOMA TIGA (D-III) PERBANKAN SYARIAH
 Jalan Gajayana 50, Malang 65144, Telp (0341) 558881

BUKTI KONSULTASI

Nama : Mohammad Nailul Authar
 NIM : 13530049
 Pembimbing : Dr. Hj. Umrotul Khasanah, S. Sg., M. Si
 Judul Tugas Akhir : Implementasi Standar Pelayanan *frontliner* Pada PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan
1.	24 Februari 2016	Konsultasi Proposal TA	1. 
2.	26 Februari 2016	Revisi Proposal Bab I, II, III	2. 
3.	1 Maret 2016	Acc Proposal TA	3. 
4.	15 Maret 2016	Seminar Proposal	4. 
5.	16 Maret 2016	Konsultasi TA Bab IV, V	5. 
6.	30 Maret 2016	Revisi Bab IV, V	6. 
7.	10 Juni 2016	Acc TA Bab IV, V	7. 
8.	19 Januari 2017	Acc keseluruhan	8. 

Mengetahui,
 Ketua Program Studi
 Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah



Irfayanti Hasan, ST., MM
 NIP. 197705062003122001

PEDOMAN WAWANCARA

Tanggal : 07 Juni 2016

Waktu : 08.30 WIB

Narasumber : Ibu Vidya

Jabatan : *Customer Service*

Lokasi : Kantor PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang

Pertanyaan yang diajukan kepada *Customer Service* PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang.

1. Bagaimana implementasi pelayanan *Customer Service* PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang?
2. Bagaimana sikap karyawan dalam menyambut para pelanggan?
3. Bagaimana standarisasi penampilan para karyawan?
4. Bagaimana sosialisasi standar layanan yang dilakukan oleh PT. Panin Bank Syariah, Tbk?
5. Apa kendala yang terjadi pada pelayanan?
6. Apa solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut?

Jawaban :

1. Pada dasarnya implementasi standar pelayanan pada PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang sudah dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Standar yang ditentukan PT. Panin Bank Syariah, Tbk Cabang

Malang dalam hal pelayanan adalah seperti pelayanan pembukaan rekening, ada maksimal waktu yang telah ditetapkan yaitu 20 menit untuk pembukaan rekening, dalam waktu 20 menit itu sudah termasuk dalam menjelaskan produk, menginput data, sampai proses setoran awal. Akan tetapi apabila ada nasabah yang melakukan complain, maka tidak ada batasan waktu untuk menyelesaikan keluhan dari nasabah tersebut, lama atau tidaknya waktu yang diberikan dalam mengatasi permasalahan nasabah tersebut tergantung pada nasabah itu sendiri atau dari masalah yang dikeluhkan.

2. Memberikan sikap yang ramah, sopan, serta pelayanan yang baik.
3. Sesuai dengan standar bank, tentunya rapid an sopan.
4. Standar pelayanan yang pertama, ramah, sopan, menghargai nasabah dengan baik, memberikan nilai plus pada nasabah yang berbeda dengan pelayanan di bank lain.
5. Berbagai macam tipe orang/ nasabah yang harus dimengerti sesuai dengan karakter masing-masing.
6. Mempelajari dan memahami karakter masing-masing nasabah secara perlahan dan bertahap.

Peneliti

Narasumber

Mohammad Nailul Authar

Ibu Vidya

PEDOMAN WAWANCARA

Tanggal : 07 Juni 2016

Waktu : 10.00 WIB

Narasumber : Ibu Senja

Jabatan : *Teller*

Lokasi : Kantor PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang

Pertanyaan yang diajukan kepada *Teller* PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang.

1. Bagaimana implementasi pelayanan *teller* PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang?
2. Bagaimana sikap karyawan dalam menyambut para pelanggan?
3. Bagaimana standarisasi penampilan para karyawan?
4. Bagaimana sosialisasi standar layanan yang dilakukan oleh PT. Panin Bank Syariah, Tbk?
5. Apa kendala yang terjadi pada pelayanan?
6. Apa solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut?

Jawaban :

1. Sesuai standar operasional, dengan memahami standar tersebut akan berjalan sesuai standar pelayanan.
2. Berdiri, menyapa sambil mengucapkan salam dan menanyakan keperluan.

3. Standar pelayanan harus sopan, berbicara dengan jelas yang tentunya sesuai dengan standar operasional PT. Panin Bank Syariah, Tbk.
4. Menggunakan bahasa verbal dan non verbal yang baik.
5. Keterbatasan personal pada saat nasabah banyak.
6. Membentuk pendelegasian karyawan.

Peneliti

Mohammad Nailul Authar

Narasumber

Ibu Senja



PEDOMAN WAWANCARA

Tanggal : 07 Juni 2016

Waktu : 10.45 WIB

Narasumber : Bapak Gagah

Jabatan : *Security*

Lokasi : Kantor PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang

Pertanyaan yang diajukan kepada *Security* PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang.

1. Bagaimana standarisasi kinerja *security*?
2. Apa kendala yang terjadi pada pelayanan?
3. Apa solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut?

Jawaban :

1. Sesuai standar operasional, melakukan 3S (Salam, Senyum, Sapa) menanyakan kepentingan nasabah.
2. Kekurangan personel *security*
3. Penambahan personel/ minta bantuan kepada OB untuk meneruskan informasi kepada yang berkepentingan.

Peneliti

Narasumber

Mohammad Nailul Authar

Bapak Gagah

PEDOMAN WAWANCARA

Tanggal : 07 Juni 2016

Waktu : 08.30 WIB

Narasumber : Nasabah (Bapak Ikbal)

Jabatan : Wiraswasta

Lokasi : Kantor PT. Panin Bank Syariah, Tbk. Cabang Malang

Pertanyaan yang diajukan kepada Nasabah PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang.

1. Bagaimana pelayanan pada PT. Panin Bank Syariah Tbk Cabang Malang?
2. Apa kendala yang terjadi pada pelayanan?

Jawab:

1. Selama 2 tahun menjadi nasabah pada bank ini, saya merasa terpuaskan oleh pelayanan nya dan juga fasilitas pada bank tersebut karena tmpat tinggal saya tidak jauh dari bank tersebut.
2. Kendala yang saya temui pada pelayanan PT. Panin Bank Syariah Tbk ini yaitu kurang nya personel/karyawan pada *Front liner*, sehingga sewaktu ada halangan pada 1 karyawan maka kita sebagai nasabah harus menunggunya.

Peneliti

Narasumber

Mohammad Nailul Authar

Bapak Ikbal

OBSERVASI STANDAR PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*

Tanggal :

Waktu :

Narasumber :

Jabatan :

No.	Kategori	Standar Pelayanan <i>Customer Service</i>	Ya	Tidak	Keterangan
1.	Sikap	Waktu tunggu 1 menit			
		Waktu antri 45 menit			
		Berdiri dan memanggil nomor antrian			
		Melaksanakan 3S (Senyum, Sapa, Salam)			
		Memperkenalkan diri, menawarkan bantuan, meminta nomor antrian			
2.	Penampilan	Bersih, rapi			
		Memakai ID card			
		Berseragam			
3.	Skill	Menanggapi pembuatan rekening			
		Menggali kebutuhan nasabah			
		Menjelaskan fitur dan benefit produk tabungan			

OBSERVASI STANDAR PELAYANAN *TELLER*

Tanggal :

Waktu :

Narasumber :

Jabatan :

No.	Kategori	Standar Pelayanan <i>Teller</i>	Ya	Tidak	Keterangan
1.	Sikap	Waktu tunggu 30 detik			
		Waktu antri 5 menit			
		Berdiri dan memanggil nomor antrian			
		Melaksanakan 3S (Senyum, Sapa, Salam)			
		Memperkenalkan diri, menawarkan bantuan, meminta nomor antrian			
2.	Penampilan	Bersih, rapi			
		Memakai ID card			
		Berseragam			
3.	Skill	Waktu transaksi 1,5 menit			
		Mengajak nasabah untuk menghitung uang bersama			
		Konfirmasi transaksi			

OBSERVASI STANDAR PELAYANAN *SECURITY*

Tanggal :

Waktu :

Narasumber :

Jabatan :

No.	Kategori	Standar Pelayanan <i>Security</i>	Ya	Tidak	Keterangan
1.	Sikap	Berdiri tegap, tersenyum dan memberikan nomor antrian			
		Posisi dekat teras kantor			
		Menawarkan bantuan kepada nasabah			
		Sopan, antusias			
		Membuka dan menutup pintu masuk bank			
2.	Penampilan	Memakai atribut lengkap			
		Memakai seragam satpam			
		Rambut pendek			
3.	Skill	Menyambut nasabah dengan salam			
		Membuka pintu, menawarkan bantuan			
		Mengarahkan nasabah secara jelas			

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Bapak Husnan selaku *Team Leader* PT Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang



Wawancara dengan Bapak Gagah selaku *Security* PT Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang



Wawancara dengan Ibu Senja Selaku *Teller* PT Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang



Wawancara dengan Ibu Vidya Selaku *Customer Service* PT Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Husnan
 Jabatan : Team Leader
 Instansi : PT. Panin Bank Syariah, Tbk Cabang Malang
 Alamat : Jl. Mgr. Sugipranoto No.7 Malang

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Mohammad Nailul Authar
 NIM : 13530049
 Fakultas/ Jurusan : Ekonomi/ D-III Perbankan Syariah UIN Malang

Telah melakukan penelitian Tugas Akhir di PT. Panin Bank Syariah, Tbk Cabang

Telah melakukan penelitian Tugas Akhir di PT. Panin Bank Syariah Tbk Cabang Malang yang berjudul "Implementasi Standar Pelayanan *Front Liner* Pada PT. Panin Bank Syariah Tbk Cabang Malang

Mengetahui,

Malang, 15 Juni 2016



Lutfi Abdillah
 Pimpinan Cabang

Husnan
 Team Leader