

# PERAN KOMUNIKASI *FRONTLINER* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN INFORMASI NASABAH DI PT BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG RENON DENPASAR

Novia Rahmatillah<sup>1</sup>, R. Agrosamdhyo<sup>2</sup>, Iswahyuni<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Ekonomi Syariah, Sekolah Tinggi Agama Islam Denpasar Bali, Denpasar, Indonesia

E-mail : [noviarahmatillah5](mailto:noviarahmatillah5@gmail.com) , [ragrosamdhyo](mailto:ragrosamdhyo@gmail.com) , [iswahyunijenar](mailto:iswahyunijenar@gmail.com) } @gmail.com

## ABSTRAK

Pada BSI Syariah Cabang Renon peranan *frontliner* sangat penting, karena mereka inilah yang akan menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah sehingga nasabah tersebut merasa puas dan terdorong untuk menjadi nasabah yang loyal. *Frontliner* pada bank adalah petugas yang berhadapan langsung dengan nasabah. Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah 1) Bagaimana peran komunikasi *frontliner* dalam meningkatkan pelayanan di BSI Cabang Renon? 2) Apa kendala yang di hadapi *frontliner* dalam meningkatkan pelayanan di BSI Cabang Renon?. Tujuan penelitian dalam skripsi ini adalah 1) Untuk mengetahui peran komunikasi *frontliner* dalam meningkatkan pelayanan di BSI Cabang Renon 2) Untuk mengetahui kendala yang di hadapi *frontliner* dalam meningkatkan pelayanan di BSI Cabang Renon. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan datanya yaitu: wawancara, obeservasi dan dokumentasi, teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini triangulasi. Hasil penelitian ini menunjukkan *frontliner* di BSI Kantor Cabang Renon menerapkan indikator komunikasi dalam proses melayani nasabah, yaitu dengan 1) Pengertahuan personal memahami produk-produk terbaru layanan BSI; 2) Keinginan melayani dengan hal pelayanan terbaik; 3) Pelayanan dengan efisien dan tepat waktu akan tetapi, kurangnya *survey* kepuasan nasabah; 4) Perilaku professional dan ramah. Adapun lima dimensi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* di BSI Kantor Cabang Renon yaitu: *tangible*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness*, dan *attention*. Kendala yang dialami meliputi faktor internal dan eksternal yaitu: maintenance sistem dan kekurangan SDM *frontline*. Solusinya dengan menjelaskan bahwa data nasabah tetap aman dan memanfaatkan pegawai selain *frontliner* untuk membantu proses pelayanan.

**Kata kunci:** *Komunikasi, Frontliner, Peningkatan Pelayanan*

## ABSTRACT

At BSI Syariah Renon Branch, the role of frontliners is very important, because they are the ones who will be the spearhead in providing good service to customers so that these customers feel satisfied and motivated to become loyal customers. Frontliners at banks are officers who deal directly with customers. The research focus in this thesis proposal is; 1) What is the role of frontliner communication in improving services at BSI Renon Branch?; 2) What are the obstacles faced by frontliners in improving services at BSI Renon Branch?. The research objectives in this thesis proposal is; 1) To find out the role of frontliner communication in improving services at BSI Renon Branch; 2) To find out the obstacles faced by frontliners in improving services at BSI Renon Branch. The research method used is descriptive qualitative method. The data collection techniques are: interviews, observation and documentation, data analysis techniques using data reduction, data presentation and verification. The validity of the data used in this study is triangulation. The results of this study indicate that frontliners at the BSI Renon Branch Office apply communication indicators in the process of serving customers, namely by 1) Personal knowledge of understanding the latest BSI service products; 2) Desire to serve with the best service terms; 3) Service efficiently and on time however, there is a lack of customer satisfaction surveys; 4) Professional and friendly behavior. The five dimensions applied in improving the quality of frontliner services at BSI Renon Branch Offices are: *tangible*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness*, and *attention*. Constraints experienced include internal and external factors, namely: system maintenance and lack of frontline human resources. The solution

is to explain that customer data remains safe and utilize employees other than frontliners to assist in the service process.

**Keywords:** *Communication, Frontliner, Service Improvement*

## PENDAHULUAN

Bank Syariah adalah bank beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, dimana tatacara beroperasi mengacu pola ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan Hadits yang sesuai dengan ketentuan-ketentuan syariah islam khususnya yang menyangkut tatacara bermuamalah secara islam.<sup>1</sup>

Perbankan bank syariah di Indonesia secara formal baru dimulai tahun 1992 yaitu sejak mulai berdirinya Bank Muamalah Indonesia tahun 1991 sebagai bank syariah pertama di tanah air, yang memulai kegiatan operasinya pada bulan mei 1992 dengan diberlakukannya Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah yang terbit 16 juli 2008.<sup>2</sup> Maka pengembangan industri perbankan syariah nasional semakin memiliki landasan hukum, yang dapat mendorong pertumbuhan lebih cepat.

*Frontliner* merupakan salah satu unit kerja yang ada pada BSI. Jenis posisi/jabatan yang dapat dikategorikan sebagai *frontliner* dalam sebuah bank diantaranya adalah seorang *customer service* dan teller. Tugas seorang *frontliner* secara umum adalah memberikan informasi dengan jelas dan lengkap kepada nasabah maupun calon nasabah dari suatu bank. Sedangkan fungsi dari *frontliner* adalah menjadi garda depan dari suatu perbankan yang bersentuhan langsung dengan nasabah maupun calon nasabah, mencerminkan citra perusahaan, dan menjadi barisan depan dalam pelayanan pelanggan.

Terdapat tiga unsur dalam *frontliner* yang harus menjadi fokus untuk *service standard* yaitu: penampilan personal, meja kerja, sikap dan kata-kata. Berhasil tidaknya suatu organisasi salah satunya ditentukan oleh pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya. Harus diakui, salah satu

parameter untuk melihat budaya pelayanan dari suatu perusahaan adalah dari pelayanan yang diberikan *frontliner*.<sup>3</sup>

Dalam mendefinisikan pelayanan, setiap interaksi dengan pelanggan harus memiliki tujuan utama, yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Pelayanan kepada pelanggan bukan sekedar memberikan produk/jasa, tetapi harus dapat memuaskan pelanggan jauh di atas harapannya.<sup>4</sup> Pelanggan yang puas akan datang lagi, dan semakin sering pelanggan tersebut membeli, berarti semakin meningkat frekuensi konsumsinya. Lama-kelamaan pelanggan tersebut akan menjadi pelanggan loyal yang akan merekomendasikan produk/jasa kita kepada orang lain

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang bentuk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Qur'an surat Ali-Imran ayat 130, yang menyatakan bahwa:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ  
لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung (QS. Ali-Imran: 130).<sup>5</sup>

Berdasarkan dari ayat di atas memberikan maksud untuk mengajak orang-orang yang beriman kepada Allah dan Rasul-Nya serta melaksanakan syariat-Nya, jauhilah riba dengan segala jenisnya, dan janganlah kalian mengambil tambahan dalam pinjaman kalian melebihi jumlah modal harta kalian, meskipun sedikit, apalagi bila tambahan itu berjumlah banyak, menjadi berlipat ganda tiap

<sup>1</sup>Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dalam Teori ke Praktik*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), h. 12

<sup>2</sup>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia UU RI No. 21 Tahun 2008, *Tentang Perbankan Syariah*, (Jakarta: Redaksi Sinar Grafika, 2008), h. 7

<sup>3</sup>Trinita Pinkan Kiling, “Peran Komunikasi Frontliner dalam Meningkatkan Pelayanan di Tbk Kantor Layanan Kawangkoan”, *Jurnal Acta Diurna*, Vol. V No. 3 (2016), h. 2

<sup>4</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: CV. Alfabeta, 1999), h. 30

<sup>5</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Diponegoro, 2010), h. 517

kali jatuhnya tempo pembayaran hutang. Dan bertakwalah kepada Allah dengan komitmen dengan ajaran syariat-Nya, supaya kalian mendapatkan keberuntungan di dunia dan akhirat.

Pada BSI Syariah Cabang Renon peranan *frontliner* sangat penting, diferensiasi/perbedaan *frontliner* BSI dengan bank lainnya terletak pada penguasaan tentang produk dan jasa beserta prinsip syariah yang terkandung merupakan muatan yang harus dikuasai *frontliner* dan karyawan bank syariah. Apalagi nasabah yang datang ingin mendapatkan diferensiasi layanan yang terhindar dari riba, spekulasi, di samping keinginan untuk bermitra.<sup>6</sup>

Untuk dapat melakukan tugas utama dengan baik, bagian *frontliner* perlu dibekali kemampuan dan keterampilan untuk melayani nasabah yaitu tentang dasar-dasar pelayanan agar nasabah yang dilayani semakin merasa puas. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, kedatangan nasabah yang semakin siang semakin bertambah tidak sebanding dengan jumlah petugas *frontliner* yang masih terbatas dimana jumlah petugas Teller hanya ada satu orang. Jika nasabah mengantri lama maka dapat menimbulkan rasa bosan pada nasabah tersebut, dan hal itu dapat menimbulkan persepsi buruk nasabah terhadap bank sehingga dapat menurunkan citra bank tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PERAN KOMUNIKASI *FRONTLINER* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN INFORMASI NASABAH DI BANK SYARIAH CABANG RENON”.

## METODE PENELITIAN

Mengenai lokasi dan waktu pelaksanaan kegiatan penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Islam Denpasar Bali Program Studi Ekonomi Syariah bertempat di BSI Cabang Renon di jalan Raya Puputan, Denpasar Timur, Bali dengan kode pos 80234, Indonesia.

Penelitian dilaksanakan dalam kurun waktu kurang lebih 6 bulan terhitung mulai

bulan Desember hingga Juni 2023 yang diawali dengan pelaksanaan *preliminary study* hingga penyusunan laporan penelitian. Dalam jangka waktu tersebut peneliti telah melakukan beberapa metode yaitu: wawancara sebanyak enam kali, dokumentasi, dan mengamati secara langsung (observasi) yang berkaitan dengan peran komunikasi *frontliner* dalam meningkatkan pelayanan informasi nasabah.

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang diperoleh dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Untuk memperoleh data yang valid dan akurat, dalam penelitian ini akan digunakan beberapa teknik, yakni berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Untuk penentuan *key informan* dalam penelitian ini, tema dicantumkan secara *purposive*.

Menurut Azwar, situasi sosial untuk sampel awal menjadi semacam muara dari banyak domain lainnya. Sampel sebagai sumber data atau sebagai informan sebaiknya yang memenuhi kriteria sebagai *key informan*, yakni:

1. Mereka yang menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan sekedar diketahui tetapi juga dihayati.
2. Mereka yang tergolong masih/ sedang berkecimpung atau terlibat pada kegiatan yang tengah diteliti.
3. Mereka yang mempunyai waktu memadai untuk dimintai informasi.
4. Mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil kemasannya sendiri.
5. Mereka yang pada mulanya tergolong cukup asing dengan Peneliti sehingga lebih menggairahkan untuk dijadikan semacam guru atau narasumber.<sup>7</sup>

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif kualitatif. Langkah-langkah dalam analisa penelitian kualitatif ini meliputi tiga tahapan yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan. Reduksi data adalah proses berfikir sensitive yang memerlukan kecerdasan, keluasaan, dan kedalaman

---

<sup>6</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 305

---

<sup>7</sup>Saifuddin Azwar, *Metode penelitian*, (Yogyakarta Pustaka Pelajar, 2010), h. 221

wawasan yang tinggi.<sup>8</sup> Sedangkan menurut Nasution yang dikutip oleh Kaelan mengatakan bahwa: “Laporan itu perlu direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok difokuskan pada hal-hal penting, dicari tema atau polanya. Jadi, laporan lapangan menjadi bahan mentah, dirangkum, direduksi, disusun lebih sistematis, sehingga mudah dikendalikan.”<sup>9</sup>

Setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah memunculkan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian datanya yaitu dilakukan dengan bentuk uraian singkat, bagan, maupun gambaran.<sup>10</sup> Tujuan penyajian data disini adalah untuk mempermudah dalam memahami hal yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan hal-hal yang telah difahami tersebut. Data yang didapat kemudian dijelaskan hubungannya dengan data yang lain sehingga terbentuk suatu hubungan timbal balik terkait permasalahan penelitian.

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang dapat dipercaya.<sup>11</sup> Untuk keabsahan data dalam penelitian ini digunakan teknik *triangulasi*.

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain untuk mengecek dan membandingkan data tersebut.<sup>12</sup> Dalam hal rencana penelitian ini, penulis memanfaatkan informasi yang lain di luar atau selain dari informan yang sudah ada. Triangulasi adalah

teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan dijelaskan secara rinci tentang penerapan peran komunikasi *frontliner* dalam meningkatkan pelayanan di BSI Kantor Cabang Renon serta kendala petugas *frontliner* dalam melayani nasabah. Hasil penelitian yang telah diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk lebih jelasnya akan dipaparkan sebagai berikut: *Peran Komunikasi Frontliner dalam Meningkatkan Pelayanan di BSI Cabang Renon*

Mengenai indikator pengetahuan personal seorang *frontliner* di BSI Kantor Cabang Renon sudah cukup baik dari segi mengetahui setiap produk-produk dan layanan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia. Pemahaman dari teller maupun *customer service* dan *security* di Bank Syariah Indonesia Cabang Renon, dapat dilihat dari hasil wawancara terkait dengan pengetahuan setiap produk dan layanan BSI. Tak hanya mengetahui namun *frontliner* juga menguasai setiap informasi tentang produk dan layanan tersebut.

Hal tersebut sejalan dengan teori Hasibuan mengenai tugas dan tanggungjawab *frontliner* adalah berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita.<sup>13</sup> Maka untuk itu *frontliner* harus memiliki pengetahuan tentang produk dan layanan terbaru Bank Syariah Indonesia.

Selain mengetahui dan menguasai setiap produk-produk dan layanan bank yang disediakan, *frontliner* mampu mengikuti perkembangan terbaru dalam layanan Bank Syariah Indonesia karena *frontliner* harus sering memberikan informasi-informasi terbaru mengenai produk-produk dan layanan dengan jelas dan lengkap kepada nasabah. Penyampaian produk baru dilakukan oleh BSI Kantor Cabang Renon pada kegiatan *share and sharing* saat melakukan doa pagi.

---

<sup>8</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2020), h. 325.

<sup>9</sup>Kaelan, *Metode Penelitian Kualitatif Interdisipliner*, (Yogyakarta: Paradigma, 2012). Cet. Ke-1, h. 132

<sup>10</sup>*Ibid.*, hal. 325

<sup>11</sup>*Ibid.*, hal. 329

<sup>12</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), h. 330

---

<sup>13</sup>Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), h. 181

Temuan penelitian sebagaimana uraian pada bagian pemaparan data penelitian di atas memiliki beberapa penemuan yang sama dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Betria Rahayu Mudiyani (2020) dengan berjudul ” *Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Frontliner Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BSI) Syariah Kantor Cabang Purwokerto*”. Adapun penemuan yang sama antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah terkait penjelasan produk dilakukan dengan *sharing* pada setiap divisi. Sedangkan letak perbedaannya kepada peningkatan kualitas pelayannya dalam penelitian terdahulu mengadakan pelatihan berupa *role play* dan mengadakan tes *online* berupa tes *product* sedangkan, pada penelitian ini membahas pelayanan informasi nasabah.<sup>14</sup>

Adanya keinginan melayani sehingga *frontliner* BSI Kantor Cabang Renon memiliki motivasi masing-masing untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah agar dapat memajukan serta mengembangkan BSI. Pelayanan terbaik yang diberikan oleh *frontliner* di Bank Syariah Indonesia Cabang Renon adalah dengan memberikan senyum dan salam kepada semua nasabah serta melayani nasabah dengan sikap yang sopan santun dan ramah sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan pada nasabah. Menurut teori Mardani seorang *frontliner* dalam melayani nasabah harus ditujukan dengan adanya rasa keinginan melayani.<sup>15</sup>

Mengenai indikator pelayanan peran *frontliner* dalam berkomunikasi secara langsung dengan nasabah harus dapat mengatasi situasi ketika terjadi kesalahan atau ketidakpuasan nasabah dalam pelayanan. Langkah pertama yang dilakukan oleh *frontliner* di BSI Cabang Renon adalah dengan segera meminta maaf dengan nasabah atas kesalahan yang telah dilakukan. Kemudian langkah kedua yang dilakukan adalah dengan menjelaskan dengan detail solusi dari keluhan nasabah. Hal tersebut sejalan dengan teori Nuriyanto mengatasi ketidakpuasan pelanggan

dilakukan dengan mendengarkan keluhan, memahami masalah yang dihadapi nasabah, segera hadapi dengan cepat, ramah, dan meyakinkan, jelaskan cara penyelesaiannya.<sup>16</sup>

Adapun kurangnya indikator pelayanan berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan adalah pegawai *frontliner* tidak memberikan formulir kritik dan saran disaat-saat tertentu kepada nasabah karena kritik dan saran yang diberikan nasabah akan sangat membantu evaluasi dan mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas *frontliner* di BSI Kantor Cabang Renon Denpasar.

Sejalan dengan teori menurut Philip Kotler yang menjelaskan bahwa terdapat metode yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen yaitu sistem kritik dan saran. Untuk mengidentifikasi masalah perusahaan harus mengumpulkan informasi langsung dari konsumen dengan cara menyediakan kotak saran. Informasi yang terkumpul untuk memberikan masukan bagi perusahaan.<sup>17</sup>

Petugas *frontliner* BSI Kantor Cabang Renon dapat mengelola waktu dengan baik untuk memastikan pelayanan yang efisien dan tepat waktu kepada nasabah, sehingga nasabah tidak perlu menunggu dalam waktu yang lama. Hal ini dilakukan agar nasabah telah merasa puas dan sesuai dengan harapan nasabah.

Mengenai indikator perilaku, peran *frontliner* BSI Kantor Cabang Renon dalam menjaga sikap profesional kepada nasabah dengan menjaga kerahasiaan keuangan nasabah dan kerahasiaan bank. Dijelaskan dalam buku Ikatan Bankir Indonesia untuk menjaga nama baik dan citra Bank Syariah Indonesia. bersikap profesional, dengan demikian dapat memberikan kepuasan nasabah tersebut sehingga nasabah tersebut mau datang kembali untuk melakukan transaksi dengan bank, disamping menikmati fasilitas yang diberikan oleh bank yang bersangkutan.<sup>18</sup>

---

<sup>14</sup>Trinita Pingkan Kiling, Peran Komunikasi Frontliner Meningkatkan Pelayanan Di PT BNI (PERSERO) Tbk Kantor Layanan Kawangkon. *Jurnal Ekonomi*, 2019

<sup>15</sup>Betria Rahayu Mudiyani, *Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Frontliner Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BSI) Syariah Kantor Cabang Purwokerto*, (Skripsi IAIN Purwokerto, 2020).

---

<sup>16</sup>M. Nuryanto, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah, *Jurnal Manajemen dan Ekonomi*, Vol. 3 No. 1, 2020

<sup>17</sup>Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas Jilid 2*, (Jakarta: PT. Indeks Alih Bahasa, 2005), h. 38

<sup>18</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Pelayanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 3

*Frontliner* BSI telah terbukti dapat menunjukkan perilaku ramah kepada nasabah yang merupakan salah satu peran penting *frontliner* dalam melayani nasabah. Memberikan senyuman dan sopan santun kepada nasabah merupakan salah satu cara membuat nasabah nyaman mendengarkan pesan atau informasi yang disampaikan. Hal tersebut sejalan dalam buku Ikatan Bankir Indonesia yang menjelaskan tentang standar berkomunikasi dengan nasabah dengan memiliki prinsip dalam islam yakni, bertutur kata yang baik sebagai bentuk tata karma dan berbicara lemah lembut agar bisa diterima.<sup>19</sup>

Berdasarkan hasil triangulasi mengenai indikator komunikasi *frontliner* di BSI Kantor Cabang Renon Denpasar dilakukan dengan kualitas pelayanan yang cukup baik. Hasil penelitian pada keseluruhan kualitas pelayanan yang didapat sejalan dengan pendapat Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa bahwa kualitas pelayanan pada industri jasa adalah mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang pelanggan harapkan.<sup>20</sup>

*Reliability* menurut Tjiptono adalah berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya dengan waktu yang disepakati.<sup>21</sup> Mengenai indikator *reliability* berkenaan dengan kemampuan sumber daya manusia (pegawai) di BSI Kantor Cabang Renon Denpasar dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah sudah dilakukan dengan sangat baik. Dimana *frontliner* memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada nasabah.

*Frontliner* di BSI Kantor Cabang Renon memberikan arahan yang tepat terkait keperluan nasabah serta petugas *frontliner* tidak segan untuk mengulangi penjelasan jika nasabah masih belum mengerti. Sejalan dengan teori Parasuraman *reliability* yang menjelaskan bahwa mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif

atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya.<sup>22</sup>

Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu di BSI Kantor Cabang Renon dalam proses pelayanan sudah cukup baik hal ini dibuktikan dari kehandalan petugas *frontliner* mampu mengoperasikan alat bantu sesuai dengan deskripsi pekerjaan masing-masing dalam proses pelayanan. Hal ini sejalan dengan teori Parasuraman bahwa setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam penguasaan bidang kerja sesuai deskripsi pekerjaan yang handal dalam menggunakan teknologi kerja.<sup>23</sup>

Daya tanggap (*responsiviness*) di BSI Kantor Cabang Renon berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para nasabah dan merespon permintaan nasabah, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Mengenai indikator *responsiveness*, petugas *frontliner* di BSI Cabang Renon sudah responsive dalam merespon keinginan nasabah serta telah tanggap dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada nasabah serta memberikan informasi yang jelas.

Pelayanan dilakukan dengan sigap saat nasabah datang sehingga tidak membiarkan nasabah menunggu tanpa alasan yang jelas. Menurut teori Tjiptono suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.<sup>24</sup>

*Responsiviness* di Bank Syariah Indonesia Renon juga dapat dilihat dengan adanya penyampaian yang cepat dan tepat kepada nasabah sehingga pegawai *frontliner* dengan sigap dapat memenuhi nasabah disaat nasabah membutuhkan bantuan. Informasi yang disampaikan kepada nasabah pun dapat dipahami dengan jelas oleh para nasabah

<sup>19</sup>*Ibid.* h. 305

<sup>20</sup>Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2011), h. 104

<sup>21</sup>Fandy Tjiptono, *Service Quality and Satisfaction Edisi 4*, (Yogyakarta: ANDI, 2016), h. 137

<sup>22</sup>Parasuraman A. Valerie, *Delivering Quality Service* Diterjemahkan oleh Sutanto, (The Free Press: New York, 2001), h. 101

<sup>23</sup>*Ibid.*

<sup>24</sup>Fandy Tjiptono, *Op. Cit.*, h.34

sehingga mereka merasa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik.

Senada dengan teori Pendapat Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa bahwa ketanggapan merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas jasa, yang artinya bahwa pelayan mampu memberikan pelayanan dengan baik seperti pegawai siap setiap saat ketika pelanggan membutuhkan pelayanan dari pegawai.<sup>25</sup>

Pengertian jaminan yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan dan masalah pelanggan.<sup>26</sup>

Temuan penelitian sebagaimana uraian pada bagian pemaparan data penelitian di atas memiliki beberapa penemuan yang sama dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Ariska Dwi Chairunisyah (2018) dengan berjudul “Peran Dan Fungsi Frontliner Dalam Memberikan Pelayanan Terbaik Bagi Nasabah”. Adapun penemuan yang sama antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah terkait penerapan pelayanan yang dilakukan dengan sikap sopan dan santun kepada setiap nasabah. Sedangkan letak perbedaannya kepada fokus penelitian yang digunakan dalam penelitian terdahulu menggunakan *greeting* 5 S sedangkan, pada penelitian ini menggunakan fokus penelitian mengenai peran komunikasi *frontliner*.

Mengenai indikator *assurance* (jaminan), peran *frontliner* di BSI Cabang Renon mampu memberikan rasa percaya kepada nasabah dari kualitas keamanan menjaga data pribadi nasabah dan *frontliner* mampu berkomunikasi dengan ramah dan sopan kepada nasabah sehingga nasabah

merasa aman dan nyaman menggunakan produk dan layanan BSI. Adapun *assurance* yang diberikan pegawai *frontliner* BSI Cabang Renon adalah dengan memberikan rasa aman dari resiko kebocoran *privacy* data setiap nasabah dan menjaga kerahasiaan data bank.

Temuan penelitian sebagaimana uraian pada bagian pemaparan data penelitian di atas memiliki beberapa penemuan yang sama dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Trinita Pingkan Kiling (2019), dengan judul “Peran Komunikasi Frontliner Dalam Meningkatkan Pelayanan Di PT BNI (PERSERO) TBK Layanan Kawangkoan.” Adapun penemuan yang sama antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah terkait nasabah menyadari bahwa pelayanan yang diberikan serta hubungan yang diciptakan oleh *frontliner* melalui setiap komunikasi sangat baik sehingga pelayanan pun meningkat dan membuat nasabah merasa puas. Sedangkan letak perbedaannya kepada metode yang digunakan dalam penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sehingga teknik pengumpulan data menggunakan angket dan kuisioner sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif sehingga teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi.<sup>27</sup>

Dilihat dari penelitian ini sejalan dengan pendapat Tjiptono berkenaan dengan *assurance* berupa pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan nasabah yang artinya bahwa petugas harus mampu memberikan rasa percaya kepada nasabah melalui pelayan dapat memberikan informasi yang tepat kepada konsumen mengenai produk yang di jual dan mampu berkomunikasi dengan ramah dan sopan kepada nasabah sehingga nasabah merasa nyaman.<sup>28</sup>

Pengertian *tangible* adalah daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.<sup>29</sup> Sejalan dengan hasil triangulasi mengenai indikator *tangible* (wujud) berdasarkan dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di BSI Cabang Renon dikatakan cukup

<sup>25</sup>Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H, *Loc.Cit.*

<sup>26</sup>Ariska Dwi Chairunisyah, Peran Dan Frontliner Dalam Memberikan Pelayanan Terbaik bagi Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Tebing Tinggi, (Skripsi- Universitas Islam Negeri, 2018).

<sup>27</sup>Trinita Pingkan Kiling *Op.Cit.*, h. 5

<sup>28</sup>*Ibid.*

<sup>29</sup>Fandy Tjiptono, *Op.Cit.*, h. 44

lengkap dengan bangunan fisik yang luas dan bersih serta dapat dijangkau dengan alat transportasi karena letak strategisnya disebelah jalan utama, ruangan yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas, mesin ATM, alat transportasi khusus pegawai, dan mesin botol koin. Sarana dan prasarana yang telah lengkap sangat membantu serta memiliki banyak manfaat yang dapat membantu kegiatan pelayanan perbankan syariah. Berikut di bawah ini merupakan dokumentasi *vending machine* atau mesin botol:



Sumber : BSI Kantor Cabang Renon, 2023

Gambar: Dok. *Vending Machine*

Sejalan dengan teori Martul menyatakan bahwa kualitas pelayanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk imej positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan.<sup>30</sup>

Pengertian *attention* menurut Tjiptono berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.<sup>31</sup> Sejalan dengan hasil triangulasi mengenai indikator *attention* (perhatian) menunjukkan bahwa perhatian yang dilakukan oleh *frontliner* di BSI Cabang Renon dapat dikategorikan cukup baik dalam memberikan informasi pelayanan kepada nasabah, *frontliner*

BSI Cabang Renon mampu memberikan perhatian kepada nasabah yang datang dan mampu memberikan respon atas kepentingan nasabah. Sejalan dengan teori Atep bahwa *attention* adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan yang berkaitan dengan kebutuhan pelanggan dan keinginan.<sup>32</sup> Berikut di bawah ini memperlihatkan keramahan dan sopan santun satpam saat menyambut kedatangan nasabah atau calon nasabah:



Sumber : BSI Kantor Cabang Renon, 2023

Gambar: Dok. Satpam Menyambut Nasabah

Adapun indikator mengenai perhatian yang diberikan *frontliner* BSI Cabang Renon dengan tetap menjaga keramahan dan sopan santun yang diberikan petugas selama proses pelayanan kepada nasabah. Keramahan merupakan satu kunci sebuah pelayanan, maka *frontliner* BSI Cabang Renon harus terus menjaga sopan santun dan bersikap profesional dengan tidak melibatkan urusan pribadi saat melayani nasabah. Sejalan dengan teori Parasuraman bahwa berkomunikasi dengan ramah dan sopan kepada nasabah sehingga nasabah merasa nyaman.<sup>33</sup>

*Kendala Frontliner dalam Meningkatkan Pelayanan di BSI Cabang Renon*

Menangani nasabah tentunya tidak terlepas dari adanya kendala internal maupun eksternal yang dihadapi *frontliner* di BSI Cabang Renon. Kendala eksternal yang saat ini dihadapi adalah sistem layanan Bank Syariah Indonesia mengalami gangguan, meskipun BSI terus berupaya memperbaiki sistem yang eror tersebut akan tetapi, banyak nasabah yang komplain dan mengeluh atas kerusakan sistem tersebut. Sehingga berdampak besar terhadap proses pelayanan yang dilakukan *frontliner* BSI Cabang Renon. Adapun kendala internal yang

<sup>30</sup>Martul, *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2004), h. 49

<sup>31</sup>Fendy Tjiptono, *Op.Cit.*, h. 6

<sup>32</sup>Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Gramedia), h. 32

<sup>33</sup>Parasuraman A. Valerie, *Op.Cit.*, h. 103

dialami BSI Kantor Cabang Renon adalah adanya kecerobohan yang dilakukan petugas *frontliner* khususnya teller saat proses pelayanan dengan nasabah serta keterbatasan sumber daya manusia *frontliner* di BSI Kantor Cabang Renon.

Hal tersebut sejalan menurut Irene Silviani dalam bukunya terdapat tiga bentuk hambatan salah satunya adalah hambatan teknis. Hambatan teknis adalah hambatan berupa keterbatasan fasilitas serta peralatan komunikasi. Contohnya, perkembangan teknologi yang kurang merata dan kerusakan alat komunikasi.<sup>34</sup>

Solusi yang dilakukan *frontliner* BSI Kantor Cabang Renon dalam mengatasi keluhan atau komplain nasabah terkait sistem adalah dengan menjelaskan dan meyakini nasabah agar nasabah merasa tenang dan aman. Ketika terjadi gangguan sistem/sinyal dalam proses pelayanan petugas *frontliner* menghubungi pihak IT untuk membantu memperbaiki kerusakan sistem/sinyal.

Kemudian solusi kendala internal yang dilakukan *frontliner* BSI Kantor Cabang Renon adalah dengan agar ke depannya menjadikan pelajaran untuk lebih teliti dan cermat lagi dalam menangani proses pelayanan nasabah serta mengatasi kekurangan SDM dengan melibatkan karyawan lain.

## **PENUTUP**

*Frontliner* di BSI Kantor Cabang Renon menerapkan komunikasi *frontliner* dalam proses melayani nasabah, yaitu dengan 1) Pengetahuan personal dalam memahami produk-produk terbaru layanan BSI; 2) Keinginan melayani dengan memberikan pelayanan terbaik; 3) Pelayanan yang dilakukan dengan efisien dan tepat waktu akan tetapi, kurangnya evaluasi *survey* kepuasan nasabah; 4) Perilaku professional dan ramah dengan nasabah. Adapun lima dimensi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* di BSI Kantor Cabang Renon yaitu dimensi yang dapat terlihat *tangible*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness*, dan *attention*.

Kendala yang berdampak pada pelayanan BSI Kantor Cabang Renon adalah ketika adanya maintenance atau kerusakan sistem pusat. Adapun kendala internal adalah beberapa kecerobohan yang dilakukan dan kekurangan SDM yang membuat mengantri lama terutama nasabah. Solusi yang dilakukan dalam mengatasi kendala tersebut adalah dengan menjelaskan kepada nasabah bahwa sistem akan segera pulih dan data nasabah aman. Kemudian solusi mengenai faktor internal dengan menjadikan kecerobohan tersebut sebagai pembelajaran agar tidak terulang kembali dan lebih teliti dalam melayani nasabah, dan menangani kekurangan SDM dengan memanfaatkan pegawai lain untuk turut membantu *frontliner* dalam melayani nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka saran penulis untuk diharapkan kedepannya dapat menjangkau lebih banyak nasabah, produk dan layanan perbankan syariah milik Bank Syariah Indonesia harus kompetitif dan dapat memenuhi kebutuhan berbagai segmen serta BSI mampu memaksimalkan penggunaan alat bantu berupa sarana dan prasarana dalam pelayanan perbankan syariah.

Adapun saran untuk meminimalisir kendala yang dihadapi oleh BSI Kantor Cabang Renon adalah dengan melakukan pelatihan berkesinambungan dan evaluasi keluhan nasabah secara rutin yang menjadi kunci dari pengembangan SDM khususnya *frontliner* pada bidang pelayanan. Sehingga, dapat memudahkan *frontliner* dalam menyelesaikan kendala yang dihadapi saat melayani nasabah.

## **DAFTAR RUJUKAN**

- Azwar, Saifuddin. 2010. *Metode penelitian*. Yogyakarta Pustaka Pelajar
- Barata, Atep Adya. 2005. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia
- Chairunisyah, Dwi Ariska. 2018. *Peran Dan Frontliner Dalam Memberikan Pelayanan Terbaik bagi Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Sumut Syariah*

---

<sup>34</sup>Irene Silviani, *Komunikasi Organisasi*, (Surabaya: Scopindo Media Pustaka), h. 107

- Kantor Cabang Tebing Tinggi, Skripsi-Universitas Islam Negeri
- Departemen Agama. 2011. *Al-Quran dan Terjemahannya*. Bandung: Diponegoro
- Fandy, Tjiptono. 2016. *Service Quality and Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: ANDI
- Hasibuan. 2002. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Pelayanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Kaelan. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Interdisipliner*. Yogyakarta: Paradigma
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas Jilid 2*. Jakarta: PT. Indeks Alih Bahasa
- Martul. 2004. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Sinar Grafika
- Moelong, Lexy J. 1996. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mudiyani, Rahayu Betrian. 2020. *Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Frontliner Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BSI) Syariah Kantor Cabang Purwokerto*, Skripsi IAIN Purwokerto
- Nurianto, Muhammad. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti H. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Silvani, Irine. 2020. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. Scopindo Media Pustaka
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Trinita Pingkan Kiling. 2019. *Peran Komunikasi Frontliner Meningkatkan Pelayanan Di PT BNI (PERSERO) Tbk Kantor Layanan Kawangkon*
- Trinita Pingkan Kiling. 2019. *Peran Komunikasi Frontliner Meningkatkan Pelayanan Di PT BNI (PERSERO) Tbk Kantor Layanan Kawangkon*
- Valerie, Parasuraman.A. 2001. *Delivering Quality Service* Diterjemahkan oleh Sutanto. The Free Press: New York
- Yusmad, Muammar Arafat. 2018. *Aspek Hukum Perbankan Syariah dalam Teori ke Praktik*. Yogyakarta: Deepublish