LAPORAN KERJA PRAKTIK

STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* PADA PT. BANK ACEH SYARIAH KANTOR KAS INDRAPURI

Disusun Oleh :

MUTIA NURUL RAMADHANI
NIM. 160601046

PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2019 M / 1440 H

KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl.Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Situs : www. uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama	: Mutia Nurul Ramadhani
NIM	: 160601046
Jurusan	: D-III Perbankan Syariah
Fakultas	: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan LKP ini, saya:

1. ***Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.***
2. ***Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.***
3. ***Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.***
4. ***Tidak melakukan pemanipulasian dan pemalsuan data.***
5. ***Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.***

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 22 April 2019
Yang Menyatakan,

METERAI TEMPEL
C261AAFF690491700
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Mutia Nurul Ramadhani

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL LKP

LAPORAN KERJA PRAKTIK

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Untuk Menyelesaikan Program Studi D-III Perbankan Syariah

Dengan Judul:

STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* PADA PT. BANK ACEH SYARIAH KANTOR KAS INDRAPURI

Disusun Oleh:

Mutia Nurul Ramadhani
NIM. 160601046

Disetujui untuk diseminarkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya
Telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam penyelesaian studi
pada
Program Studi Diploma III Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Ismail Rasyid Ridla Tarigan, MA	Evriyenni, SE.,M.Si
NIP. 198310282015031001	NIDN. 2013048301

Mengetahui
Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah

Dr.Nevi Hasnita, S.Ag.,M.Ag
NIP. 197711052006042003

LEMBAR PENGESAHAN HASIL SEMINAR

LAPORAN KERJA PRAKTIK

Disusun Oleh:
Mutia Nurul Ramadhani
NIM. 160601046

Dengan Judul:
Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Frontliner* Pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Kas Indrapuri

Telah Diseminarkan Oleh Program D-III Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Untuk
Menyelesaikan Program Studi Diploma III dalam Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal : Selasa, 2 Juli 2019
28 Syawal 1440 H

Banda Aceh
Tim Penilai Laporan Kerja Praktik

Ketua,	Sekretaris,
Ismail Rasyid Ridla Tarigan, MA	Evriyenni,SE.,M.Si
NIP. 198310282015031001	NIDN. 2013048301
Penguji I,	Penguji II,
Azimah Dianah,SE.,M.Si.,Ak	Yulindawati,SE.,MM
NIDN. 2026028803	NIP. 197907132014112002

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Dr. Zaki Fuad Chalil,M.Ag
NIP. 196403141992031003

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Assalamualaikum Wr, Wb.

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kerja praktik ini, shalawat dan salam penulis sanjungkan kepangkuan Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabat beliau yang telah memberikan pencerahan bagi kita sehingga dapat merasakan nikmatnya Iman dan Islam, serta nikmat kemuliaan dalam ilmu pengetahuan.

Penulisan Laporan Kerja Praktik ini yang berjudul **"Strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan frontliner pada PT.Bank Aceh Syariah kantor kas Indrapuri"** bertujuan sebagai syarat guna meraih gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam penyusunan Laporan Kerja Praktik ini, penulis mendapat bimbingan, arahan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ungkapan terima kasih kepada :

1. Dr. Zaki Fuad Chalil,M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita,S.Ag.,M.Ag selaku Ketua prodi Diploma III Perbankan Syariah dan Fithriady,Lc.,MA selaku Sekretaris Prodi Diploma III perbankan syariah.

3. Abrar Amri, SE.,S.Pd.I.,M.Si selaku Penasehat Akademik (PA) penulis dan Muhammad Arifin Ph.D selaku ketua Laboraturium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Ismail Rasyid Ridla Tarigan,MA selaku pembimbing I, dan Evri Yenni,SE.,M.Si selaku pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan di celah-celah kesibukannya.
5. Bapak/Ibu Dosen Prodi Diploma III Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan ilmunya, serta seluruh staf dan pegawai yang telah memberikan segala fasilitas dalam menyelesaikan LKP ini.
6. Orang Tua Tercinta, Bapak Dodi Junaidi dan Ibunda Rakyal Aini yang telah membesarkan, memberikan kasih sayangnya dan tiada hentinya mendoakan putrinya, serta kedua saudari kandungku Fatma Elita dan Nazla Latifah tersayang.
7. Seluruh karyawan/karyawati PT. Bank Aceh Syariah cabang Jantho dan kantor kas indrapuri , yaitu Hendra Gunawan, Syamsul Ferdiansyah, Afdhal, Novianti, Siti Safitri, Habibullah, Akram, Mira, Subhan Zakaria, Hermansyah, Muhammad Isa.
8. Sahabat tercinta Putri Yuni H, Orin Prihartini, Regita Cahyani, Mohammad Hanif Alfaruqi, Jihan Arief, M. Fakhri Mu'arif, Putra Fhounna, Mutiara, Muti Agustina.

Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis dapat berharap dan mendo'akan semoga Allah SWT akan memberikan balasan yang setimpal atas doa-doanya. Amin ya Rabbal'Alamin.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Banda Aceh, 22 April 2019
Penulis,

Mutia Nurul Ramadhani

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor : 158 Tahun1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak Dilambangkan	16	ط	ṭ
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	S	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ż	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	’
14	ص	S	29	ي	Y
15	ض	D			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
َ	*Fatḥah*	A
ِ	*Kasrah*	I
ُ	*Dammah*	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
ي َ	*Fatḥah* dan ya	Ai
و َ	*Fatḥah* dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haula*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf , transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
ي /اَ	*Fatḥah* dan *alif* atau ya	Ā
يِ	*Kasrah* dan ya	Ī
يُ	*Dammah* dan wau	Ū

Contoh:

قَالَ :*qāla*

رَمَى:*ramā*

قِيْلَ :*qīla*

يَقُوْلُ :*yaqūlu*

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fatḥah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْاَطْفَالْ	: *rauḍah al-aṭfāl/ rauḍatul aṭfāl*
اَلْمَدِيْنَةُ الْمُنَوَّرَةْ	: *al-Madīnah al-Munawwarah/ al-Madīnatul Munawwarah*
طَلْحَةْ	: *Ṭalḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr ; Beirut, bukan Bayrut ; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf

Ringkasan Laporan

Nama	: Mutia Nurul Ramadhani
NIM	: 160601046
Fakultas/Prodi	: Ekonomi dan Bisnis Islam D-III Perbankan Syariah
Judul	: Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Frontliner* pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Kas Indrapuri
Tanggal Sidang	: 2 Juli 2019 M / 28 Syawal 1440 H
Tebal LKP	: 50 Halaman
Pembimbing I	: Ismail Rasyid Ridla Tarigan,MA
Pembimbing II	: Evriyenni, SE., M.Si

Penyusunan laporan kerja praktik (LKP) ini berdasarkan kegiatan kerja praktik yang penulis lakukan selama 33 hari di PT. Bank Aceh Syariah Kantor Kas Indrapuri yang beralamat di Jl. Banda Aceh–Medan Km.27, Kec. Indrapuri, Kab. Aceh Besar. penulis ditempatkan pada bagian *Customer Service* dan *teller*. Adapun tujuan dari penulisan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini adalah untuk mengetahui strategi yang diterapkan oleh bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* nya dan kendala yang dihadapi bank yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanannya. Berdasarkan hasil kerja praktik di lapangan dapat disimpulkan bahwa, strategi yang dilakukan ialah dengan mengadakan pelatihan berupa *Roleplay* bertukar peran, *Sharing* setiap minggu sebelum atau setelah jam kerja, *Training*/pelatihan (diklat) untuk meningkatkan kompetensi kerja. Serta kendala yang dihadapi berupa gangguan jaringan yang menyebabkan *downtime* dalam akses dan terbatasnya jumlah karyawan. Strategi yang telah diterapkan PT. Bank Aceh Syariah Kantor Kas Indrapuri sudah cukup berpengaruh kepada pegawai tinggal bagaimana pegawai tersebut menerapkannya. *Frontliner* PT. Bank Aceh Syariah kantor kas indrapuri perlu lebih banyak memahami produk dan layanan yang diberikan kepada nasabah agar waktu pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien dan menambah jumlah karyawan khususnya bagian *customer service* dan *teller*.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ..... **iii**
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL LKP ..... **iv**
LEMBAR PENGESAHAN HASIL SEMINAR ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
HALAMAN TRANSLITERASI ..... **viii**
RINGKASAN LAPORAN ..... **xii**
DAFTAR ISI ..... **xiii**
DAFTAR TABEL ..... **xv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvii**

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Tujuan Kerja Praktik 5
1.3 Kegunaan LaporanKerja Praktik 5
1.4 Sistematika Penulisan Laporan Kerja Praktik 6

BAB II TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK **8**
2.1 Sejarah PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jantho dan kantor kas Indrapuri… 8
2.1.1 Visi PT. Bank Aceh Syariah cabang Jantho dan Kantor kas Indrapuri 11
2.1.2 Misi PT. Bank Aceh Syariah cabang Jantho Dan kantor kas Indrapuri 11
2.2 Struktur Organisasi PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jantho dan kantor kas Indrapuri 14
2.3 Kegiatan Usaha PT. Bank Aceh Syariah kantor kas Indrapuri 17
2.3.1 Penghimpunan Dana 18
2.3.2 Pelayanan Jasa 20
2.4 Keadaan Personalia PT. Bank Aceh Syariah kantor kas Indrapuri 22

BAB III KEGIATAN KERJA PRAKTIK **24**
3.1 Kegiatan Kerja Praktik 24
3.1.1 Bagian *Customer Service* 25
3.1.2 Bagian Umum 25
3.1.3 Bagian *Teller* 26

3.2 Bidang Kerja Praktik 26
3.2.1 Penerapan pelayanan *frontliner* pada PT. Bank Aceh Syariah kantor kas Indrapuri 27
3.2.2 Strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* pada PT. Bank Aceh Syariah kantor kas Indrapuri 32
3.2.3 Kendala yang dihadapi PT. Bank Aceh Syariah kantor kas Indrapuri 33
3.3 Teori Yang Berkaitan 34
3.3.1 Pengertian strategi 34
3.3.2 Pengertian kualitas 34
3.3.3 Pengertian pelayanan 35
3.3.4 Pengertian *frontliner* 35
3.3.5 Landasan hukum kualitas pelayanan 36
3.3.6 Ukuran kualitas Pelayanan 38
3.4 Evaluasi Kerja Praktik 40

BAB IV PENUTUP 41
4.1 Kesimpulan 41
4.2 Saran 42

DAFTAR PUSTAKA 43
LAMPIRAN 45

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah PT. Bank Aceh Syariah Kantor Kas Indrapuri 4

Tabel 2.1 Keadaan Personalia PT. Bank Aceh Syariah Kantor Kas Indrapuri 22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jantho 13

Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. Bank Aceh Syariah Kantor Kas Indrapuri 14

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Bimbingan..... 45
Lampiran 2 Lembar Kontrol Bimbingan 46
Lampiran 3 Surat Keterangan Kerja Praktik. 48
Lampiran 4 Lembar Nilai Kerja Praktik 49
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup 50

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perbankan merupakan salah satu agen pembangunan *(agent of development)* dalam kehidupan bernegara, karena menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang telah diubah menjadi Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, fungsi utama dari perbankan adalah sebagai lembaga intermediasi keuangan *(financial intermediary institution)*, yaitu lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan, atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Hasibuan, 2007).

Lembaga keuangan Bank di Indonesia terbagi menjadi dua jenis, yaitu bank yang bersifat konvensional dan bank yang bersifat syariah. Bank yang bersifat konvensional adalah bank yang kegiatan operasionalnya menggunakan sistem bunga, sedangkan bank yang bersifat syariah adalah bank yang kegiatan operasionalnya tidak menggunakan sistem pada bunga akan tetapi kegiatan operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Qur'an dan Al-Hadits. Dengan kata lain, bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasian nya disesuaikan dengan prinsip syariah Islam. Diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan (Muhammad, 2004).

Pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa, keunggulan bersaing sering diupayakan dalam bentuk pelayanan yang unggul. Jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan dalam pelayanan akan berakhir dengan kekecewaan nasabah, maka nasabah akan melakukan protes dengan kompensasi memindahkan aktivitas bisnisnya ke bank lain, bahkan lebih buruk lagi dengan melakukan protes melalui media massa yang dapat merusak nama baik dan citra bank tersebut.

Pelayanan kepada pelanggan bukan sekedar memberikan produk/jasa, tetapi harus dapat memuaskan pelanggan jauh diatas harapannya. Pelanggan yang puas akan datang lagi, dan semakin sering pelanggan tersebut membeli, berarti semakin meningkat frekuensi konsumsinya. Maka pelanggan tersebut akan menjadi pelanggan yang loyal dan merekomendasikan produk/jasa kita kepada orang lain dengan cuma-cuma (Freddy, 2017).

Menurut Parasuraman *et.*al (1988), ada lima dimensi utama yang dapat menentukan kualitas jasa/pelayanan, diantaranya *Tangible* (bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan. *Emphaty* (empati), mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Sejarah baru mulai diukir oleh Bank Aceh melalui hasil rapat RUPSLB (Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa) tanggal 25 Mei 2015 bahwa Bank Aceh melakukan perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional menjadi sistem syariah seluruhnya. Artinya selama empat tahun mempersembahkan layanan *financial* sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Bank Aceh Syariah dalam memberikan pelayanan bukan hanya sekedar salam, senyum dan sapa. Tetapi juga menerapkan enam nilai budaya kerja perusahaan yaitu integritas, silaturahmi, loyalitas, amanah, madani dan ikhlas. Yang diimplementasikan sesuai dengan standar dan aturan perusahaan.

Pada Bank Aceh syariah cabang Jantho dan kantor kas Indrapuri 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. *Frontliner* pada bank aceh syariah cabang Jantho dan kantor kas Indrapuri terdiri dari *Customer Service* dan *Teller*.[1]

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 juga pada

---

[1]*Wawancara* dengan Hendra Gunawan, Kasie operasional , pada 28 Februari 2019 di PT.Bank Aceh Syariah Cabang Jantho.

musim-musim tertentu tidak sebanding dengan jumlah petugas *frontliner* yang masih terbatas seperti yang tertera pada tabel di bawah ini jumlah nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah kantor kas Indrapuri semakin meningkat setiap tahunnya :

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah PT.Bank Aceh Syariah
Kantor Kas Indrapuri dari tahun 2016-2019

Tahun	Jumlah Nasabah
2016	516
2017	1.146
2018	2.327
Juli 2019	3.144
JUMLAH	**7.133**

Sumber: PT. Bank Aceh Syariah Kantor Kas Indrapuri, 2019

Jumlah petugas *teller* hanya ada satu orang. Demikian juga dengan *customer service-nya* sedangkan nasabah terus meningkat hal ini membuat nasabah lama mengantri jika nasabah mengantri lama maka dapat menimbulkan rasa bosan pada nasabah tersebut, dan fasilitas yang dimiliki juga masih kurang memadai untuk nasabah nikmati dalam menunggu hal itu dapat menimbulkan persepsi buruk terhadap bank sehingga dapat menurunkan citra bank tersebut. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penulisan dengan judul **" Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Frontliner* Pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Kas Indrapuri "**

1.2 Tujuan Kerja Praktik

Adapun tujuan penulisan laporan dari hasil pelaksanaan kerja praktik tersebut ialah:

1. Untuk mengetahui strategi yang diterapkan oleh PT. Bank Aceh Syariah cabang Jantho (kantor kas Indrapuri) dalam meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner*.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada PT. Bank Aceh Syariah cabang Jantho (kantor kas Indrapuri).

1.3 Kegunaan Praktik Kerja

1. Bagi penulis

   Untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan Program Studi Diploma III Perbankan Syari'ah di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh dan menambah wawasan bagi penulis mengenai Strategi meningkatkan kualitas pelayan pada *frontliner*.
2. Bagi khazanah Ilmu Pengetahuan

   Sebagai bahan untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa khususnya Perbankan Syari'ah dan referensi bagi penerus berikutnya yang ingin membahas mengenai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner*.
3. Bagi masyarakat

   Untuk referensi atau bacaan sehingga masyarakat dapat memperoleh wawasan pengetahuan yang lebih tentang perbankan syariah yang ada disekitarnya.

4. Bagi PT. Bank Aceh syariah cabang Jantho dan kantor kas Indrapuri Untuk dijadikan bahan masukan dalam mengambil langkah-langkah perbaikan agar mengalami kemajuan pada masa yang akan datang dan sebagai bahan pertimbangan bagi bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* dalam usahanya.

1.4 Sistematika Penulisan Laporan Kerja Praktik

Untuk memudahkan penulisan Laporan Kerja Praktik ini. Maka disusun sistematika penulisan Laporan Kerja Praktik agar penulisan Laporan Kerja Praktik terarah dan berkaitan satu sama lain. Bab satu merupakan bab berisi tentang Pendahuluan meliputi latar belakang, tujuan laporan kerja praktik, kegunaan laporan kerja praktik, dan sistematika penulisan laporan kerja praktik.

Bab dua berisi tentang tinjauan lokasi kerja praktik membahas tentang sejarah singkat PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jantho, Visi dan Misi PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jantho (kantor kas Indrapuri) , Struktur Organisasi PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jantho (kantor kas Indrapuri), Kegiatan Usaha PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jantho (kantor kas Indrapuri) dan terakhir Keadaan Personalia PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jantho (kantor kas Indrapuri)

Bab tiga berisi tentang Hasil kegiatan kerja praktik membahas gambaran mengenai Kegiatan Kerja Praktik, yang meliputi Bagian Operasional Kemudian membahas tentang Bidang Kerja Praktik yang meliputi Strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* Kemudian memaparkan teori yang berkaitan dengan kerja praktik yang meliputi pengertian pelayanan dan strateginya, landasan hukum pelayanan, kemudian menjelaskan tentang evaluasi kerja praktik.

Bab empat yaitu penutup berisi kesimpulan dari semua pembahasan dan saran dari strategi untuk meningkatkan kualitas pelayan *frontliner* PT. Bank Aceh Syariah cabang Jantho (kantor kas Indrapuri), bagian akhir yaitu Daftar Pustaka, Lampiran-lampiran, SK bimbingan, Lembar Kontrol Bimbingan, Surat keterangan kerja praktik, Lembaran Nilai Kerja Praktik, dan daftar riwayat hidup dari penulis.

BAB II
TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK

2.1 Sejarah Singkat PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jantho

Bank syariah diawali dengan berdirinya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) pada tahun 1991 di Bandung dan PT. BPRS Hareukat di Naggroe Aceh Darussalam. Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Aceh membuat peraturan Daerah No.12 Tahun 1963 sebagai landasan hukum berdirinya Bank Pengembangan Daerah Istimewa Aceh.

Gagasan untuk mendirikan Bank milik Pemerintah Daerah di Aceh tercetus atas prakarsa Dewan Pemerintah Daerah Peralihan Provinsi Aceh(sekarang disebut Pemerintah Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam). Setelah mendapat persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah peralihan Provinsi Aceh di Kutaraja (sekarang Banda Aceh) dengan Surat Keputusan Nomor 7/DPRD/5 tanggal 7 September 1957, dalam bentuk Perseroan Terbatas yang bernama "PT. Bank Kesejahteraan Atjeh, NV (*NaamlozeVennootschap*)"dengan modal dasar ditetapkan Rp.25.000.000. Pada tanggal 2 Februari 1960 diperoleh izin dari Menteri Keuangan dengan Surat Keputusan No.12096/BUM/II dan Pengesahan Bentuk Hukum dari Menteri Kehakiman dengan Surat Keputusan No.J.A.5/22/9 tanggal 18 Maret 1960. (www.bankaceh.co.id diakses pada tanggal 29 Maret 2019).

Pada tahun 1963 pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Aceh membuat peraturan Daerah No.12 Tahun 1963 sebagai landasan hukum berdirinya Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Pada tanggal 7 April 1973, Gubernur kepala Daerah Istimewa Aceh.

Mengeluarkan surat keputusan No.54/1973 tentang penetapan pelaksanaan pengalihan PT. Bank Kesejahteraan Aceh NV menjadi Bank pembangunan Daerah Istimewa Aceh, peralihan status baik bentuk hukum hak dan kewajiban dan lainnya secara resmi terlaksana pada tanggal 6 Agustus 1973, yang dianggap sebagai hari lahirnya Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh.

Perubahan bentuk badan hukum menjadi Perseroan Terbatas ditetapkan dengan Akte Notaris Husni Usman,SH No.55 tanggal 21 April 1999, bernama PT. Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh disingkat PT Bank BPD Aceh. Perubahan tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI dengan Surat Keputusan Nomor C-8260HT.01.01.TH.99 tanggal 6 Mei 1999. Dalam Akte pendirian Perseroan ditetapkan modal dasar PT. Bank BPD Aceh sebesar Rp.150 milyar. Sesuai dengan Akte Notaris Husni Usman,SH No. 42 tanggal 30 Agustus 2003, modal dasar ditempatkan PT.Bank BPD Aceh ditambah menjadi Rp.500 milyar. Berdasarkan Akta Notaris Husni Usman tentang Pernyataan Keputusan Rapat No.10 Tanggal 15 Desember 2008, notaris di Medan, tentang peningkatan modal dasar Perseroan, modal dasar kembali ditingkatkan menjadi Rp.1.500.000.000.000 dan perubahan nama Perseroan menjadi PT. Bank Aceh. Perubahan tersebut telah disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU-44411.AH.01.02 Tahun 2009 pada tanggal 9 September 2009. Perubahan nama menjadi PT. Bank Aceh telah disahkan oleh Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.12/61/KEP.GBI/2010 tanggal 29 September 2010.

Pada bulan mei 2015 dilakukan RUPSLB yang memutuskan operasional Bank Aceh secara konvensional diubah atau di konversi secara keseluruhan menjadi syariah. Tanggal 19 September 2016 awal

dilakukan kegiatan pelayanan secara syariah kepada seluruh nasabah Bank Aceh. Kantor Pusat Bank berlokasi di Jalan. Prof. Dr. Mohammad Hasan No.89 Batoh, Banda Aceh.Untuk meningkatkan perkembangan perbankan syariah di tengah masyarakat, Bank Aceh Syariah Pusat membuka kantor Bank Syariah Cabang dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat Bank Aceh Cabang juga kembali membuka Bank Aceh Cabang Jantho, Bank Aceh Syariah Cabang Jantho awal berdirinya pada tahun 1985 dimana tujuan utamanya ialah untuk menjangkau para nasabah yang ada di daerah Kota Jantho Aceh Besar.

PT. Bank BPD Aceh Kantor Pusat mengoperasikan mobil kas pada tahun tersebut, kemudian seiring berjalannya waktu pada tahun 1990 berdirilah kantor kas kota Jantho dimana pada waktu itu kantor kas tersebut menumpang di Kantor Bupati Kabupaten Aceh Besar. Setelah itu pada tahun 1993 kantor kas tersebut berubah menjadi kantor cabang pembantu dan masih tetap tunduk kepada PT. Bank BPD Aceh Kantor Pusat Operasional. Selanjutnya, setelah mengalami perkembangan aset dan sebagainya, pada tahun 2010 PT. Bank BPD Aceh berubah menjadi PT. Bank BPD Aceh Cabang Jantho yang langsung tunduk ke Kabupaten Aceh Besar sampai saat ini.[2]

PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jantho sampai dengan tahun 2019 ini telah memiliki 4 (empat) unit kantor cabang pembantu (capem) dan 5 (lima) unit kantor kas yang tersebar di wilayah kabupaten Aceh Besar salah satunya yang berada di Indrapuri, diantaranya sebagai berikut:

---

[2] *Wawancara* dengan Syamsul Ferdiansyah bagian umum, pada 01 Maret 2019 di PT.Bank Aceh Syariah Cabang Jantho

Kantor Cabang Pembantu PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jantho antara lain :

1. PT. Bank Aceh Syariah Capem Ajuen
2. PT. Bank Aceh Syariah Capem Lambaro
3. PT. Bank Aceh Syariah Capem Aneuk Galong
4. PT. Bank Aceh Syariah Capem Keutapang

Kantor Kas PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jantho antara lain :

1. PT. Bank Aceh Syariah Kas Saree
2. PT. Bank Aceh Syariah Kas Indrapuri
3. PT. Bank Aceh Syariah Kas Lam Ateuk
4. PT. Bank Aceh Syariah Kas Lampeneurut
5. PT. Bank Aceh Syariah Kas Cadek

2.1.1 Visi PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jantho dan kantor kas Indrapuri

Adapun Visi pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jantho yaitu: "Mewujudkan Bank Aceh menjadi bank yang terus sehat, tangguh, dan handal dan terpercaya serta dapat memberikan nilai tambah yang tinggi kepada mitra dan masyarakat "

Sedangkan Visi dari PT. Bank Aceh Syariah Kantor Kas Indrapuri yaitu: "Menjadikan Bank syariah terdepan dan terpercaya dalam pelayanan di Indonesia "

2.1.2 Misi dan Motto PT.Bank Aceh Syariah Cabang Jantho dan kantor kas Indrapuri

Misi pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jantho yaitu: "Membantu dan mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan

daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui pengembangan dunia usaha dan pemberdayaan dunia usaha dan pemberdayaan ekonomi rakyat, serta memberi nilai tambah kepada pemilik dan kesejahteraan kepada karyawan “.

Adapun Misi pada PT. Bank Aceh syariah kantor kas Indrapuri yaitu: “Menjadi penggerak perekonomian dan pendukung agenda pembangunan daerah, memberi layanan terbaik dan lengkap berbasis IT untuk semua segmen nasabah, menjadi bank yang memotivasi karyawan, nasabah dan *stakeholders* untuk menerapkan prinsip syariah.

memberi nilai tambah yang tinggi bagi pemegang saham dan masyarakat aceh umumnya,dan menjadi perusahaan pilihan utama bagi profesional perbankan syariah di Aceh.[3]

Adapun Motto/*Corporate Image* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jantho dan kantor kas Indrapuri yaitu: “Kepercayaan dan Kemitraan ”. “*Kepercayaan*” adalah suatu manifestasi dan wujud bank sebagai pemegang amanah dari nasabah pemilik dan masyarakat secara luas untuk untuk menjaga kerahasiaan dan mengamankan kepercayaan tersebut. “*Kemitraan*” adalah suatu jalinan kerjasama usaha yang erat dan setara antara bank dan nasabah yang merupakan strategi bisnis bersama dengan prinsip saling membutuhkan, saling memperbesar dan saling menguntungkan diikuti dengan pembinaan dan pengembangan secara berkelanjutan.

---

[3]*Wawancara* dengan Afdhal Kepala kantor kas pada 27 Maret 2019, di PT.Bank Aceh syariah kantor kas Indrapuri.

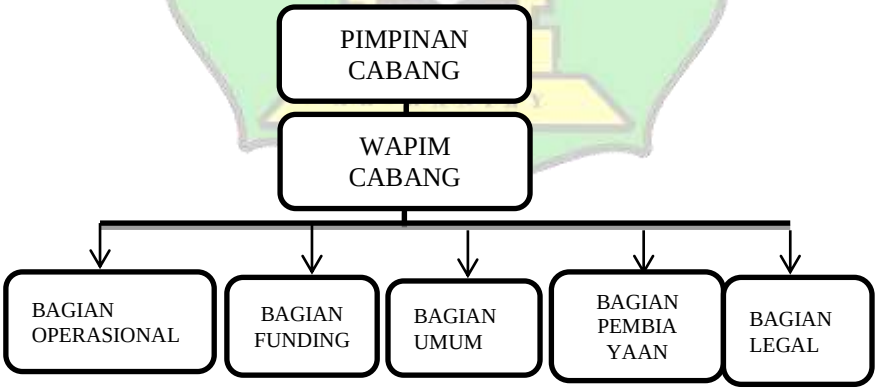
Dalam rangka mengemban Visi dan Misi bank tersebut setiap karyawan bank dan manajemen bank harus dapat menganut, meyakini, mengamalkan dan melaksanakan budaya perusahaan (*corporate values*) berlandaskan kepada budaya Aceh yang kental dengan nilai-nilai dan budaya Islam, sehingga nilai perusahaan yang sekarang diadopsi adalah **ISLAMI** :

1. *Integritas* yaitu menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab, jujur, berkomitmen dan konsisten.
2. *Silaturrahim* yaitu membangun hubungan yang baik dan kemitraan dengan nasabah serta *stakeholder*.
3. *Loyalitas* yaitu memberikan produk dan layanan yang terbaik bagi nasabah.
4. *Amanah* yaitu membangun sikap untuk menepati dan memenuhi janji kepada nasabah.
5. *Madani* yaitu menciptakan dan mengembangkan kemajuan bank secara terus menerus.
6. *Ikhlas* yaitu menciptakan dan membentuk sikap yang tulus dalam bekerja dan pengabdian.

2.2 Struktur Organisasi PT.Bank Aceh Syariah Cabang Jantho dan Kantor Kas Indrapuri

Setiap organisasi harus memiliki struktur yang jelas. PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jantho adalah salah satu kantor cabang yang berada di bawah Bank Aceh Pusat. PT. Bank Aceh Cabang Jantho memiliki struktur organisasi yang meliputi tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang telah tergambarkan dalam stuktur organisasi, yang melibatkan seluruh sumber daya manusia yang ada agar mempermudah perusahaan. PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jantho memiliki suatu struktur organisasi yang telah ditetapkan sebagaimana struktur organisasi lainnya

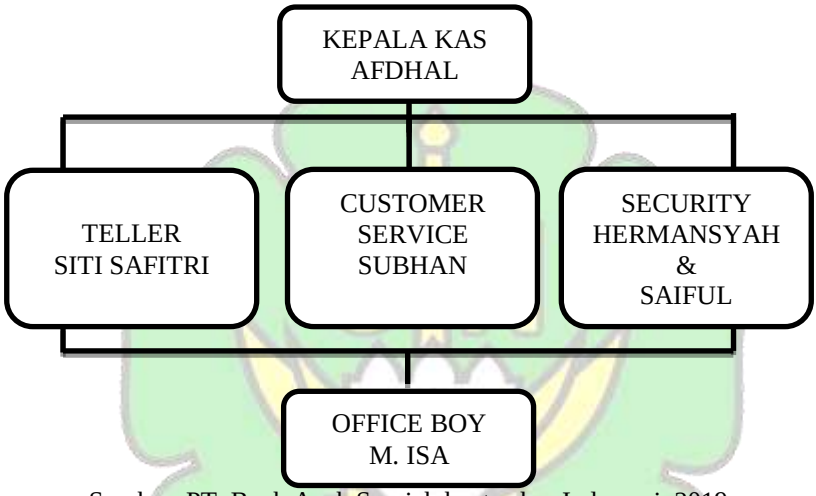
Bank Aceh syariah cabang Jantho memiliki struktur organisasi yang terdiri dari Dewan pengawas syariah, pimpinan, kepala seksi, dan staf operasional yang terdiri dari seksi-seksi yang bertanggung jawab di bidangnya masing-masing yaitu bagian operasional, bagian pemasaran atau pembiayaan, bagian legal, bagian sumber daya insani atau umum dan bagian MIS/pelaporan akuntansi. PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jantho memiliki struktur organisasi tergambar sebagai berikut :



Sumber: PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jantho, 2019

Gambar 2.1
Struktur Organisasi PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jantho

Adapun PT. Bank Aceh syariah kantor kas Indrapuri merupakan salah satu kantor kas yang berada dibawah Bank Aceh syariah cabang Jantho. Kantor kas ini juga memiliki struktur organisasi yang melibatkan seluruh sumber daya manusianya yang terdiri dari kepala kantor kas, dan para staf operasionalnya. PT. Bank Aceh Syariah kantor kas Indrapuri memiliki struktur organisasi tergambar sebagai berikut :



Sumber: PT. Bank Aceh Syariah kantor kas Indrapuri, 2019

Gambar 2.2
Struktur Organisasi PT. Bank Aceh Syariah kantor kas Indrapuri

Berdasarkan gambar 2.2 dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kepala kantor kas, berfungsi:

Atas kelancaran operasional kantor kas dan membina hubungan yang baik dengan nasabah guna mencari target pendanaan/*funding* disamping juga memasarkan produk-produk dan jasa selain itu juga harus memiliki *customer base* agar bisa menarik nasabah yang memiliki prospek dana yang bisa ditarik. Adapun tugas pokok dan tanggung jawab kepala kas adalah :

a. Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur di bidang pelayanan nasabah dan operasional
b. Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, mengelola pelayanan produk jasa di bank
c. Mengelola pelayanan kartu ATM, transaksi kas, dan kas ATM
d. Mengelola pendayagunaan kas, dan mencari dana (funding)
e. Mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi dan kegiatannya.

2. *Teller,* berfungsi:

Melaksanakan dan bertanggung jawab terhadap kelancaran transaksi atau pelayanan nasabah yang berhubungan dengan kas Adapun tugas dan tanggung jawab *teller* adalah :

a. Menerima uang setoran dan mencocokannya.
b. Memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja terutama *counter Teller.*
c. Memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasional *Teller*
d. Melaksanakan dan bertanggung jawab atas transaksi operasional tunai dan non tunai yang diprosesnya berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan.

3. *Customer Service*, berfungsi:

Untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanannya dalam menyelesaikan masalah dengan memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi nasabah. Adapun tugas pokok dan tanggung jawab *Customer service* adalah :

a. Melayani nasabah atau calon nasabah yang ingin membuka dan menutup buku tabungan, rekening giro, dan deposito berjangka
b. Mengarsip data dan nomor rekening nasabah serta mencetak buku tabungan
c. Menerapkan prinsip pelayanan prima agar nasabah atau calon nasabah merasa puas, aman, dan nyaman.[4]
d. Melayani nasabah memberikan informasi produk dan layanan serta melaksanakan transaksi operasional sesuai dengan kewenangannya.
e. Memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja terutama tempat kerja, tempat tunggu nasabah, tempat brosur, dan *area banking hall*.
f. Sebagai petugas yang menerima dan menangani keluhan nasabah serta melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk penyelesaiannya.

2.3 Kegiatan Usaha PT. Bank Aceh Syariah kantor kas Indrapuri

Dalam sebuah perusahaan terdapat kegiatan-kegiatan yang mendukung berkembangnya sebuah perusahaan yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan dan memberikan jasa perbankan dan pelayanan terbaik, begitu pula dengan PT.Bank Aceh Syariah kantor kas Indrapuri yang juga melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip-prinsip syariah dengan kegiatan-kegiatan guna bisa bertahan ditengah persaingan bank syariah dan mampu menarik calon nasabah dan mempertahankan nasabah melalui produk-produk yang berkualitas, serta layanan yang mendukung.

---

[4] *Wawancara* dengan Subhan *Customer Service* pada 28 Maret 2019, di PT.Bank Aceh syariah kantor kas Indrapuri.

Adapun kegiatan-kegiatan yang dilakukan PT.Bank Aceh Syariah kantor kas Indrapuri diantaranya yaitu :

2.3.1 Penghimpunan Dana

Penghimpunan dana *(funding)* adalah kegiatan utama dalam PT. Bank Aceh Syariah kantor kas Indrapuri untuk mendapatkan dana dari masyarakat melalui produk- produk penghimpunan dana yang ditawarkan kepada masyarakat sesuai dengan prinsip syariah, produk-produknya adalah sebagai berikut :

1. Tabungan Firdaus iB

Tabungan firdaus merupakan salah satu produk tabungan bank aceh dimana pemilik dana memberikan kepercayaan penuh kepada bank untuk mengelola dananya dengan pembagian nisbah/bagian yang telah disepakati sebelumnya, tanpa ada potongan biaya apapun.

2. Tabungan Sahara iB

Tabungan sahara adalah tabungan untuk mewujudkan pelaksanaan ibadah haji dan umrah yang dikelola berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

3. Tabungan Seulanga iB

Tabungan seulanga adalah tabungan perorangan yang di peruntukkan untuk kalangan nasabah menengah keatas, memberikan tingkat suku bunga yang lebih tinggi dibandingkan tabungan lainnya dengan fasilitas pemberian hadiah langsung tanpa diundi.

4. Tabungan Aneka Guna iB

Tabungan aneka guna adalah tabungan yang dapat diikuti oleh perorangan, perkumpulan/organisasi, mesjid/ badan dayah dan lembaga-lembaga lainnya.

5. Tabungan pensiun iB

Tabungan pensiun adalah salah satu tabungan yang di khususkan untuk para penabung pensiun, tanpa adanya potongan Administrasi.

6. Tabungan simpeda iB

Tabungan simpeda adalah tabungan yang dapat diikuti oleh perorangan untuk membantu mengatur keuangan secara professional biasanya digunakan oleh PNS pegawai Negeri Sipil.

7. Tabungan Simpel iB

Tabungan simpel adalah produk yang mempermudah transaksi untuk perorangan khususnya pelajar dengan persyaratan mudah serta saldo minimum yang ringan guna menumbuhkan budaya menabung sejak dini.

8. Deposito sejahtera iB

Merupakan investasi berjangka dalam waktu tertentu dalam bentuk mata uang rupiah pada bank aceh syariah yang pengelolaan dananya berdasarkan prinsip syariah dengan keuntungan bagi hasil optimal. Menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah* ,yaitu akad antara pemilik dana dengan pengelola dana.

9. Tabunganku iB

Tabunganku adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan yang mudah yang belum memiliki identitas diri seperti KTP, yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia dalam upaya meningkatkan kesejahteraan dengan menumbuhkan budaya menabung.[5]

2.3.2 Pelayanan Jasa

Bank selain menjalankan fungsinya sebagai *intermediaries* (penghubung) antara pihak yang membutuhkan dana (*deficit unit*) dengan pihak yang kelebihan dana *(surplus unit*), bank syariah dapat pula melakukan berbagai pelayanan jasa guna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan perkembangan terkini dari perbankan. Jasa bank merupakan kegiatan perbankan yang dilakukan oleh bank untuk memperlancar kegiatan penghimpunan dana dan menyalurkan dana, semakin lengkap jasa bank yang diberikan maka akan semakin baik untuk menarik nasabah. Hal tersebut dapat menjadikan nasabah merasa nyaman untuk melakukan kegiatan keuangan dari satu bank saja, begitu pula dengan PT.Bank Aceh Syariah kantor kas Indrapuri yang memberikan pelayanan jasa kepada nasabahnya melalui :

1. SMS Banking

Adalah sebuah fasilitas layanan perbankan yang di tunjukkan bagi nasabah bank aceh syariah agar memperoleh kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan, hanya dengan mengirim SMS ke 3322 nasabah dapat melakukan pengecekan saldo, isi ulang pulsa, *transfer* antara rekening hingga pembayaran tagihan handphone, SMS banking

---

[5] *Wawancara* dengan Subhan *Customer Service* pada 01 April 2019, di PT.Bank Aceh syariah kantor kas Indrapuri.

bank aceh syariah dapat diakses melalui kartu SimPATI, AS, HALLO, Mentari, dan IM3.

2.ATM (*Automatic Teller Machine*)

Atau anjungan tunai mandiri adalah fasilitas terpercaya layanan bank aceh syariah untuk mempermudah dan mempercepat transaksi keuangan bersama kartu ATM (*Automatic Teller Machine)* dengan 3 jenis kartu ATM yaitu ATM Silver (penarikan < 5 juta), ATM Gold(penarikan > 5 juta) dan ATM platinum (untuk tabungan seulanga).

3.Internet Banking

Internet Banking memberikan fasilitas berbagai fitur kemudahan seperti cek saldo, dana, pembayaran berbagai tagihan, dan lainnya.

4. Transfer

Transfer adalah suatu kegiatan jasa bank untuk memindahkan sejumlah data tertentu sesuai dengan perintah amanat yang ditujukan untuk keuntungan seseorang yang ditunjuk sebagai penerima *transfer*, *transfer* pada bank aceh syariah dapat dilakukan melalui ATM maupun manual dengan menggunakan KU (kiriman Uang).

5. Layanan ATM Bersama

Layanan ATM bersama adalah suatu layanan yang di berikan oleh bank aceh syariah kepada nasabahnya dimana semua nasabah bank aceh syariah dapat melakukan transaksi penarikan dan pengirian uang melalui ATM selain dari ATM Bank aceh syariah sendiri yang terdapat lebel ATM bersama pada kartu ATM.

6.Otentikasi Pensiun

Merupakan layanan yang di berikan bank aceh syariah atas kerjasama dengan pihak Taspen kepada para nasabah pensiun untuk melakukan *enrollment* sehingga nasabah tidak perlu ke kantor mitra bayar dengan membawa *karip* (kartu Identitas Pegawai).

2.4 Keadaan Personalia PT. Bank Aceh Syariah Kantor Kas Indrapuri

Dalam sebuah perusahaan keberadaan bagian-bagian yang mengatur jalannya kegiatan suatu perusahaan untuk kelancaran kegiatan perusahaan, sehingga masing-masing bagian dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, pada PT. Bank Aceh Syariah kantor kas Indrapuri yang mempunyai keadaan personalia yang masing-masing bagian dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, juga dapat memberikan kontribusi positif bagi masyarakat yang membutuhkan, sesuai dengan peran dan tugas masing-masing. untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 2.1 sebagai berikut :

Tabel 2.1
Keadaan Personalia PT. Bank Aceh Syariah Kantor Kas Indrapuri

Bagian	Jumlah	Lulusan
Kepala kas	1	S1
Teller	1	S1
Customer Service	1	S1
Security	2	DIII & SMA
Office Boy	1	SMA
TOTAL	**6 Karyawan**	

Sumber: PT. Bank Aceh Syariah Kantor Kas Indrapuri, 2019

Dari tabel tersebut, di peroleh informasi bahwa sumber daya manusia yang terdapat pada PT. Bank Aceh Syariah kantor kas Indrapuri memiliki 6 orang pegawai yang terdiri dari 5 karyawan dan 1 karyawati. PT. Bank Aceh Syariah kantor kas Indrapuri mempunyai susunan organisasi yang terdiri dari 1 orang sebagai kepala kantor kas, 1 orang *Teller*, 1 orang *customer Service*, 2 orang sebagai *security*, dan 1 orang sebagai *Office Boy*. Karyawan dan karyawati pada PT. Bank Aceh syariah kantor kas Indrapuri mempunyai *Background* pendidikan yang berbeda-beda yang terdiri dari kepala kantor kas lulusan S1, *Teller* lulusan S1, *customer service* lulusan S1, *security* lulusan DIII & SMA, dan *Office Boy* lulusan SMA. Usia karyawan dan karyawati secara umumnya masing-masing berkisar diatas 30 tahun sampai dengan 50 Tahun, sedangkan masa kerja para karyawan tergantung pada kinerja dan promosi jabatan untuk usia pensiunnya pada umur 56 tahun.

BAB III
HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK

3.1 Kegiatan Kerja Praktik

Selama penulis mengikuti kegiatan kerja praktik kurang lebih satu setengah bulan atau sama dengan 33 hari masa kerja terhitung mulai tanggal 28 Februari 2019 sampai 12 April 2019. Kegiatan kerja praktik dimulai dari jam 07.45 WIB hingga 17.00 WIB yang dilaksanakan setiap hari kerja yaitu dimulai dari hari senin sampai dengan hari jum'at.

Penulis di tetapkan untuk melakukan kegiatan kerja praktik PT. Bank Aceh Syariah kantor kas Indrapuri di bawah PT. Bank Aceh Syariah Cabang Jantho. Yang juga merupakan tempat penulis melakukan kerja praktik selama kurang lebih satu minggu lebih sebelum ditempatkan pada PT. Bank Aceh Syariah kantor kas Indrapuri.

PT. Bank Aceh Syariah kantor kas Indrapuri di pimpin oleh bapak Afdhal, sebelum penulis melakukan kegiatan kerja praktik, penulis diberi arahan mengenai prosedur ketentuan peraturan kerja praktik yang berlaku, kemudian memperkenalkan diri kepada karyawan dan karyawati pada bank agar saling mengenal dan terjalinnya persaudaraan dan hubungan baik antara penulis dan karyawan dan karyawati. Selama penulis melakukan kerja praktik pada kantor cabang penulis di tempatkan pada satu bagian, dan dua bagian pada kantor kas Indrapuri. Adapun bagian-bagian tersebut adalah sebagai berikut :

3.1.1 Bagian *Customer Service*

Penulis ditempatkan di bagian Customer service selama 3 minggu atau 15 hari kerja kegiatan yang penulis lakukan selama kerja praktik pada bagian customer service di bank aceh syariah kantor kas indrapuri adalah sebagai berikut :

1. Menulis data registrasi nasabah pada buku tabungan, ATM, cek, Giro, buku nota DN (*Debit Notta*) dan nota CN (*Credit Notta*)
2. Mengstempel buku rekening yang masih kosong dengan stempel bank aceh syariah kantor kas kas Indrapuri.
3. Menggunting *spectroline* dan mengsteples slip setoran dan penarikan
4. Dalam bimbingan petugas *customer service*, penulis membantu melayani nasabah yang ingin membuka tabungan, ATM, pendaftaran SMS Banking, penutupan rekening, dan pergantian *speciment*.
5. Mengsteples berkas pembukaan tabungan, ATM, dan Giro, dan juga cek

3.1.2 Bagian umum

Setelah penulis di tempatkan pada bagian *customer service* penulis di tempatkan pada bagian umum hanya lima hari saja untuk memantapkan pengalaman penulis dalam mengarsipkan dan merapikan,. Adapun kegiatan yang penulis lakukan di bagian umum selama kerja praktik adalah sebagai berikut :

1. Menjilid semua berkas sesuai dengan jenis jenis berkas dan memasukkannya ke dalam map arsip
2. Mengagendakan surat masuk dan surat keluar kemudian mendisposisikan nya ke kepala dan mengarsip semua sesuai dengan arah disposisi.

3. Menulis biaya keluar pada buku kas kecil (BKK)
4. Mengantarkan berkas yang membutuhkan tanda tangan pimpinan dan persetujuan pimpinan.

3.1.2 Bagian *Teller*

Setelah penulis di tempatkan pada bagian *customer service* dan bagian umum, penulis di tempatkan pada bagian *Teller*, adapun kegiatan yang dilakukan penulis pada bagian *teller* adalah sebagai berikut :

1. Merapikan slip setoran dan penarikan nasabah.
2. Dalam bimbingan, penulis membantu *teller* mengarahkan nasabah menulis slip penarikan, setoran, mengaktifkan ATM ,dan KU (kiriman uang).
3. Membantu *teller* memfotocopy identitas diri nasabah, seperti KTP dan kartu siswa.
4. Membantu merapikan No antrian.

3.2 Bidang Kerja Praktik

Selama penulis mengikuti kegiatan kerja praktik di kantor cabang jantho dan kantor kas Indrapuri, penulis lebih banyak mengikuti kegiatan di bidang operasional yaitu bagian *Customer Service* dan *Teller* pada kantor kas. Kegiatan yang di lakukan selama kerja praktik adalah membantu dan bekerjasama dengan karyawan bagian operasional dalam melayani nasabah.

Seorang karyawan bank terutama *customer service* dan *teller* haruslah mengetahui betapa pentingnya pelayanan yang baik dan kemudian menerapkannya dalam melayani nasabah guna meningkatkan

kepuasan nasabah yang datang dan ingin masalahnya terselesaikan dengan baik.

3.2.1 Penerapan Pelayanan *Frontliner* pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Kas Indrapuri

Secara umum peranan *Customer service* bank adalah (1) mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah. (2) berusaha untuk mendapatkan nasabah baru melalui berbagai pendekatan misalnya meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita (Ikatan Bankir Indonesia, 2014: 64)

Dalam kesehariannya sebagai karyawan bank *customer service* memiliki fungsi sebagai berikut :

a. Sebagai *Front Line Officer*.

Keberadaan *Customer Service* berada di bagian depan suatu bank, maka *Customer Service* menjadi cerminan penilaian baik atau buruknya pelayanan suatu bank. Pelayanan yang dilakukan oleh *Customer Service* dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh suatu bank (Ikatan Bankir Indonesia, 2014: 66).

b. Sebagai *Resepsionis*.

Artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Tamu yang dimaksud adalah nasabah. fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang di ajukan nasabah dan memberikan informassi yang diinginkan selengkap mungkin.

c. Sebagai *deskman*.

Artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang di ajukan nasabah atau calon

nasabah. Artinya jika nasabah yang sudah memperoleh informasi secara lengkap kemudian bermaksud melakukan transaksi, petugas *customer service* melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti formulir, slip atau lainnya. Pelayanan di berikan termasuk memberikan arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas serta prosedur transaksi yang diinginkan.

d. Sebagai *salesman*

Artinya sebagai orang yang menjual produk perbankan, maksudnya menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang datang ke bank. Dalam hal ini *customer service* harus pandai meyakinkan nasabah agar mau membeli produk yang ditawarkan

e. Sebagai *customer relation office*

Yaitu sebagai seseorang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan.

f. Sebagai komunikator.

Artinya sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah baik mengenai produk, jasa, maupun peraturan (Kasmir,2005: 182).

Standar penampilan menjadi salah satu strategi bank dalam melayani nasabah, di karenakan kesan pertama yang akan diperoleh nasabah terhadap karyawan adalah profesional Selain itu juga dapat menumbuhkan kepercayaan nasabah kepada bank. Dalam pelayanan prima *(service excellent)* diperlukan suatu standar penampilan bagi petugas bank maupun bank itu sendiri. Standar penampilan petugas

diperlukan guna membangun keyakinan bagi nasabah dan *Image positif* bagi perusahaan.

Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi *customer service* dan *teller* adalah sebagai berikut :

a. Persyaratan fisik

Seorang *customer service* dan *teller* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik dari segi wajah, warna kulit atau ukuran badan. Wajah harus terlihat menarik demikian pula untuk ukuran badan misalnya tinggi yang ideal seorang wanita 155 cm dan laki-laki 160 cm. Disamping harus memiliki wajah yang menarik dan menawan, tubuh juga harus seimbang antara tinggi dan berat badan.

b. Persyaratan mental

Customer service harus memiliki mental yang kuat dalam melayani nasabah karena dengan mental yang kuat akan memberikan kepercayaan diri yang lebih baik. Mental yang kuat juga mampu memberikan keyakinan kepada nasabah. Mental seorang *customer service* harus di tunjukkan dengan perilaku yang baik seperti sabar, ramah, dan murah senyum. Hindari bersikap marah/emosi dan cepat putus asa *Customer service* dan *teller* juga harus memiliki rasa percaya diri yang tinggi, tidak rendah diri, memiliki inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur,serius, hati-hati, dan memiliki rasa tanggung jawab. Semua ini merupakan ukuran mental yang harus dipenuhi oleh seorang *customer service* dan *teller*.

c. Persyaratan kepribadian

Customer service harus memiliki kepribadian yang baik. Dalam melayani nasabah, kesan pertama yang mengesankan (*first impression*) perlu ditonjolkan. *Customer service* juga harus bisa mengendalikan diri

(self control), tidak mudah marah tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar.

d. Persyaratan Sosial

Customer service harus memiliki jiwa sosial yang tinggi terhadap seluruh nasabah, harus bijaksana dan memiliki budi pekerti yang luhur, pandai bergaul dengan semua kalangan, harus mampu dengan cepat menyesuaikan diri dengan lingkungannya, dan dapat bekerja sama dengan berbagai pihak (Kasmir, 2005:194-196).

Seorang *teller* harus menciptakan citra professional, ramah dan konsisten dalam menjalankan tugasnya sebagai *frontliner* dengan memperhatikan hal-hal yang penting sebagai berikut:

1. Memeriksa secara teliti setiap transaksi yang akan dan sedang dilakukan dan selalu mengikuti prosedur standar.
2. Menunjukkan perhatian, profesionalisme dan keramahan pada saat menerima nasabah di *counter*.
3. Bersikap professional dengan tidak membeda-bedakan nasabah. Melayani sesuai urutan kedatangan dan memperhatikan hal-hal yang khusus (seperti orang tua, hamil dan cacat)
4. Tidak melakukan hal-hal yang menimbulkan kesan negatif dan tidak profesional.
5. Harus bersikap jujur dengan tidak melakukan hal-hal yang dapat merugikan bank dan nasabah.

Sebagai seorang *frontline officer*, penampilan seorang *teller* dan *customer service.* sangat penting karena *teller* dan *customer service* langsung berhubungan dengan nasabah. Citra yang di tampilkan *teller* dan *customer service*, mencerminkan citra diri bank itu sendiri dengan :

1. Menggunakan seragam yang rapi sesuai dengan ketentuan bank

2. Untuk pria rambut pendek tidak melebihi kerah baju dan tersisir rapi, untuk wanita menggunakan kerudung yang rapi.
3. Rias wajah tidak mencolok, menggunakan jilbab tanpa motif (polos) sesuai dengan ketentuan bank.
4. Menggunakan sepatu formal berwarna hitam model pantofel, untuk wanita menggunakan sepatu dengan hak minimal 3 cm dan maksimal 7 cm.
5. Memakai ID *Card* sesuai papan nama dan dipasang di sebelah kiri.
6. Tidak tercium bau badan dan mulut.
7. Kuku terpelihara, pendek dan bersih.
8. Tidak boleh memakai aksesoris yang berlebihan.[6]

[6] *Wawancara* dengan *teller* dan *customer service* pada 28 Maret 2019, di PT.Bank Aceh syariah kantor kas Indrapuri.

3.2.2 Strategi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Frontliner* pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Kas Indrapuri.

Untuk meningkatkan pelayanan pada bank, agar nasabah merasa puas, maka bank haruslah mengutamakan pelayanan yang prima kepada setiap nasabah, tidak hanya bergantung pada standar penampilan saja.

Bank juga harus meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengembangan strategi terhadap kualitas pelayanan pada *frontliner* nya. *Frontliner* merupakan karyawan yang bekerja di garda terdepan dalam perbankan. Secara umum tugas seorang *frontliner* bank adalah memberikan informasi secara jelas dan lengkap kepada nasabah maupun calon nasabah dari suatu bank. Suatu perusahaan di katakan baik dalam segi pelayanan apabila pada bagian *frontliner* berhasil memberikan kesan baik kepada nasabah. Pelayanan yang baik akan mampu mempertahankan nasabah lama untuk menjadi loyal.

Strategi yang diterapkan oleh PT. Bank Aceh Syariah Kantor Kas Indrapuri untuk meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* yaitu:

1. Mengadakan pelatihan berupa *Roleplay*

Roleplay yaitu bertukar peran yang mana setiap karyawan akan belajar bagaimana menjadi nasabah, *customer service*, dan *teller*, pelatihan ini dilakukan setiap satu bulan sekali atau satu minggu sekali dan dilakukan diluar jam kerja biasanya ketika pagi hari sebelum melakukan aktivitas, pelatihan ini bertujuan untuk me-*refresh* kinerja *frontliner* yang hampir setiap hari bertatap muka dengan nasabah. agar *frontliner* memahami perilaku nasabah sehingga mengetahui apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh nasabah tersebut. Selain itu pelatihan ini juga bertujuan untuk mengetahui cara menangani nasabah yang komplain, dan

untuk mengetahui cara melayani nasabah/calon nasabah yang menginginkan permasalahan dan keinginannya terselesaikan.

2. *Sharing* setiap Minggu

Sharing per divisi khususnya bagian operasional dilakukan setiap minggu sebelum jam kerja dimulai atau setelah jam kerja, biasanya membahas tentang produk terbaru atau ketentuan terbaru yang harus di ketahui khususnya bagian *frontliner* sehingga *frontliner* dapat memberitahukan kepada nasabah jika ada ketentuan terbaru dan dapat melakukan *cross selling* terhadap nasabah.

3. *Training*/ pelatihan (Diklat)

Pelatihan kerja merupakan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap dan etos kerja pada tingkat ketrampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan dan pekerjaan.[7]

3.2.3 Kendala yang Dihadapi PT. Bank Aceh Syariah Kantor Kas Indrapuri

Disamping itu tidak jarang juga nasabah merasa kecewa terhadap pelayanan suatu bank dikarenakan harapan mereka yang tidak sesuai dengan kinerja bank itu sendiri, adapun kendala yang biasa di hadapi bank sehingga memunculkan kekecewaan pada nasabah adalah sebagai berikut :

---

[7]*Wawancara* dengan bapak Afdhal kepala kantor kas pada 27 Maret 2019, di PT.Bank Aceh syariah kantor kas Indrapuri.

1. Jaringan (menghambat akses permintaan nasabah)

Masalah jaringan menyebabkan gangguan pada aplikasi jaringan Olibs, masalah ini dapat menyebabkan *downtime* (lambatnya waktu akses) sehingga menyebabkan nasabah lama menunggu bila hal ini terjadi pada jam sibuk kantor atau musim tertentu maka nasabah dapat komplain.

2. Terbatasnya petugas

Terbatasnya jumlah petugas menjadi kendala bank pada saat musim tertentu seperti (lebaran dan akhir tahun) terlebih ketika uang desa, gaji, uang anak yatim dan uang bantuan sosial, pensiun, cair pada waktunya maka akan meningkatnya nasabah yang ingin dilayani keperluannya namun jumlah petugas terbatas.[8]

3. 3 Teori yang Berkaitan

3.3.1 Pengertian Strategi

Strategi adalah metode atau rencana yang dipilih untuk membawa masa depan yang diinginkan, seperti pencapaian tujuan atau alat untuk mencapai tujuan (Tjiptono,2008).

3.3.2 Pengertian Kualitas

Kualitas adalah suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang di kehendaki. Menurut Goets dan Davis (1994), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang

---

[8] *Wawancara* dengan Afdhal kepala kantor kas pada 10 April 2019, di PT. Bank Aceh syariah kantor kas Indrapuri.

berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2006).

3.3.3 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, klien, nasabah, dan lain-lain) yang tingkat pemuasan-nya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Dan kepuasan yang diperoleh tergantung pada situasi pada saat terjadinya interaksi pelayanan tersebut. (Tjiptono,2006).

3.3.4 Pengertian *Frontliner*

Frontliner adalah barisan paling depan yang berperan dalam aktifitas utama di sebuah bank dan merupakan staf yang langsung berhubungan dengan nasabah. penempatan staf *frontliner* akan menciptakan kesan pertama yang baik atau buruk terhadap suatu bank

Di Bank Aceh Syariah kantor kas Indrapuri *frontliner* terdiri dari *customer service*, dan *teller* adapun peranan petugas *frontliner* adalah sebagai berikut :

1. Customer service

Petugas bank yang bertanggung jawab atas pelaksanaan fungsi pembukaan rekening, penutupan rekening, pencairan deposito, penutupan deposito, serta penyedia informasi kepada nasabah.

2. Teller

Petugas bank yang bertanggung jawab dalam memberikan jasa layanan terhadap nasabah atas transaksi tunai maupun non tunai.

3.3.5 Landasan Hukum Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa yang penyampaian dan penerapannya setidaknya sama dengan yang di inginkan dan diharapkan oleh nasabah. dari definisi tersebut bahwa kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya agar mengimbangi harapan nasabah, maka harus ada kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, kesesuaian antara persepsi nasabah dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan. Maka timbulah kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan nasabah.

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang di jalankan baik itu berupa barang atau jasa harus yang terbaik. Adapun perilaku yang harus diterapkan oleh staf *frontliner* dalam melayani nasabah adalah sebagai berikut (Anwar, 2008) :

1. Menyambut dengan senyuman

Islam mengajarkan untuk menyambut tamu dengan menampakan wajah cerah dan senang hati, sehingga memberikan kesan yang baik bagi tamu. Sehingga melahirkan rasa nyaman, santai dan cinta kasih yang tulus.

2. Memberi salam

Salam merupakan satu sebab terciptanya saling mengenal, bertautan dua hati dan akan menumbuhkan rasa cinta kasih di antara karyawan bank dengan nasabah, salam merupakan cermin kebersihan hati, menurut jumhur ulama salam hukumnya sunah namun menjawab salam hukumnya wajib hali ini di dasarkan pada firman allah QS .An-nisa :86

وَإِذَا حُيِّيتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَو رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ

عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا 86

Artinya:

> *"Apabila kamu diberi penghormatan dengan suatu penghormatan maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa) sesungguhnya allah memperhitungkan sesuatu "* (QS. An-Nisa :86)

Berdasarkan ayat diatas, jelas bahwa setiap manusia sebaiknya memberi salam dan menjawab salam agar terjalin hubungan yang baik terlebih pada orang yang kita layani agar membawa pengaruh positif bagi orang yang memberi dan menjawab salam. Islam mengajarkan kita untuk menyampaikan salam dengan kesungguhan hati, ceria dan berhiaskan senyum tulus penuh cinta.

3. Berbicara dengan halus dan lembut

Islam memberikan tuntutan agar kita berbicara dengan lemah lembut, terlebih jika lawan bicara kita lebih tua atau seseorang yang membutuhkan pelayanan yang baik dari kita. Hal ini dapat mencerminkan kesopanan dan budi pekerti yang baik. Al-Quran juga memerintahkan kita agar berbicara lemah lembut dalam melayani pelanggan, hal ini ditegaskan dalam surah Luqman :19

وَاقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَاغْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ

إِنَّ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ 19

Artinya:

> *"Dan sederhanalah kamu dalam berjalan dan lunakanlah suaramu, sesungguhnya seburuk-buruk suara adalah suara keledai "* (QS. Al-Luqman :19)

Berdasarkan ayat diatas, jelas bahwa setiap manusia di tuntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada di sekitarnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana nasabah banyak pilihan, Pegawai bank dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh-jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada nasabah agar nasabah terhindar dari rasa takut, rasa tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

Meningkatkan kepuasan nasabah merupakan aspek yang paling penting di lakukan dengan pemberian pelayanan yang paling optimal karena dengan pelayanan yang optimal dapat memberikan kepuasan yang diinginkan oleh setiap nasabah yang datang dengan berbagai macam kasus, kepuasan ini akan menjadi promosi gratis dari nasabah. pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image bank sehingga citra bank dimata nasabahnya terus meningkat pula.

3.3.6 **Ukuran Kualitas Pelayanan**

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seorang nasabah yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa. Adapun ukuran yang menjadi kualitas suatu pelayanan agar timbul kepuasan nasabah dijelaskan sebagai berikut di rangkum menjadi 5 dimensi pokok yaitu :

1. Bukti langsung *(tangible)*

Meliputi fasilitas fisik seperti perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi .

2. Keandalan *(reability)*

Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang di janjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

3. Daya tanggap *(responsiviness)*

Yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Jaminan *(assurance)*

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat di percaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.

5. Empati *(emphaty)*

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian,dan memahami kebutuhan nasabah (Yunita, 2011)

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dilakukan dengan harapan, apabila kinerja dibawah harapan maka nasabah akan merasa kecewa, bila kinerja sesuai dengan harapan nasabah akan merasa puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan nasabah akan sangat puas, untuk menciptakan kepuasan nasabah bank harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh nasabah yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan nasabah maka bank membuat strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti yang dijelaskan sebelumnya.

3.4 Evaluasi Kerja Praktik

Ada banyak hal hal baru yang ditemukan penulis ketika berada di PT. Bank Aceh Syariah Kantor Kas Indrapuri diantaranya kerjasama tim, kedisiplinan,kejujuran, tanggung jawab dan kepercayaan yang merupakan kewajiban bagi setiap pegawai bank.

Berkaitan dengan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* maka dapat diambil kesimpulan strategi yang di ambil oleh bank adalah dengan mengadakan pelatihan berupa *Role-play*, *sharing* setiap minggu, dan *Training*/pelatihan (diklat). Namun pegawai kurang antusias terhadap kegiatan *sharing* berbanding kebalik dengan training dikarenakan dilakukan diluar daerah selama beberapa hari maka pegawai sangat antusias mengikutinya selain memperoleh pengembangan kompetensi kerja juga menjadi fasilitator untuk beristirahat sejenak dari kesibukan kerja. Sebagai contoh pelatihan untuk *Frontliner* dilakukan di (Medan) Sumatra Utara.

Selain strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan bank juga menerapkan ukuran untuk melihat kualitas pelayanan meliputi bukti langsung, keandalan pegawai, daya tanggap petugas, jaminan dan empati kepada nasabah, dari pengamatan penulis selama mengikuti kerja praktik ,dengan petugas yang terbatas empati yang diberikan cukup baik dengan memahami kebutuhan nasabah sesuai dengan kalangan nasabahnya. dapat disimpulkan bahwa strategi yang diterapkan bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan selama ini sudah cukup berpengaruh kepada pegawai, dan ukuran yang digunakan sudah sangat bagus tinggal bagaimana pegawai menerapkannya.

BAB IV
PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Sebagai seorang *frontliner*, penampilan seorang *teller* dan *customer service* sangat penting karena *teller* dan *customer service* langsung berhubungan dengan nasabah citra yang di tampilkan *teller* dan *customer service* mencerminkan citra diri bank itu sendiri, namun :

1. Bank membutuhkan strategi untuk meningkatkan kualitas *frontliner* nya agar nasabah menjadi puas atas pelayanan yang diberikan maka strategi yang diterapkan oleh PT. Bank Aceh Syariah Kantor Kas Indrapuri untuk meningkatkan kualitas pelayanan *Frontliner* adalah sebagai berikut: Mengadakan pelatihan berupa *Roleplay*, *Sharing* setiap Minggu, *Training*/ pelatihan (Diklat).
2. Apabila kinerja yang diberikan tidak sesuai dengan persepsi nasabah maka akan menimbulkan kekecewaan, hal ini menjadi kendala bank dalam melayani nasabah secara (*Excellence Service*) adapun kendala tersebut adalah sebagai berikut: Jaringan sehingga menghambat akses internet untuk memperoses permintaan nasabah, dan terbatasnya petugas sehingga pelayanan lama dan menyebabkan nasabah lama mengantri.

4.2 Saran

Berdasarkan pengamatan yang diamati pada PT. Bank Aceh Syariah kantor kas Indrapuri selama melakukan kegiatan kerja praktik maka saran yang diberikan penulis yaitu :

1. Penulis menyarankan untuk PT. Bank Aceh syariah kantor kas Indrapuri memberikan pelatihan dan pendidikan yang lebih untuk bagian *frontliner* agar diminati untuk diikuti oleh *frontliner*
2. Untuk *frontliner* PT. Bank Aceh Syariah kantor kas Indrapuri harus lebih banyak memahami produk dan layanan yang diberikan kepada nasabah agar waktu pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien khususnya bagian *customer service* dan *teller* agar kepala tidak mendapat pekerjaan ganda, baik dengan mutasi atau melakukan perekrutan pegawai baru yang berkompeten di bidangnya dan memiliki komitmen.

DAFTAR PUSTAKA

Alqur'an dan terjemahan nya

Al-Maragi, A. M. (1993). Terjemahan Tafsir Al-Maragi. Semarang: PT.Karya Toha Putra Semarang.

Ali Mustagfirin. Pengaruh kualitas pelayanan *Frontliner* terhadap

terhadap kepuasan nasabah PT. BRI KCP Demak (Laporan Tugas Akhir),Universitas Islam Negeri Wali Songo Semarang, (2015).

Bank Aceh.co.id, *Produk* dan *Layanan*. Bank Aceh (Banda Aceh).

Brosur Bank Aceh Syariah Cabang Jantho, pada tanggal 01 Maret2019

Betria Rahayu Mudayani. Strategi untuk meningkatkan kualitas

pelayanan *Frontliner* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Kantor Cabang Purwokerto (Laporan Tugas Akhir), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, 2017

Diakses dari situs:http://www.bankaceh.co.id pada tanggal 29 Maret2019.

Departemen Agama RI, Al Qur'an dan Terjemahannya,Jakarta:

Yayasan Penyelenggara Penterjemah, 1992.

Hasibuan, MalayuS.P. 2007.*Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta:PT Bumi Aksara.

https://kbbi.web.id/strategi.(2019).

Ikatan Bankir Indonesia.2014.*Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*.Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Kasmir. (2014). *Manajemen Perbankan* .Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kasmir.(2004).*Pemasaran Bank* .Jakarta:Kencana

Kasmir.2005.*Etika Customer Service*.Jakarta:PT Raja Grafindo Persada

Muhammad.Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif,

Jakarta: PT. Raja Grafindo persada, 2008

Muhammad. 2004. *Manajemen Dana Bank Syariah*.Yogyakarta: Ekonisia.

Rangkuti,Freddy.2017. *Customer Care Excellence*,Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Tjiptono, Fandy. 2006.*Manajemen Jasa*. Yogyakarta: CVANDI OFFSET

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CVANDI OFFSET

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*.Yogyakarta:CV ANDI OFFSET.

www.bankaceh.co.id/,SejarahSingkat. Diakses melalui situs*: http://www.bankaceh.co.id/?page_id=82*.

Yunita,Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* terhadap kepuasan nasabah Pada PT. Bank Sumut Cabang Utama Medan (Tesis), Medan, Universitas Sumatra Utara, 2011.

UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor : 2296/Un.08/FEBI/PP.00.9/04/2019
T E N T A N G
PENETAPAN PEMBIMBING LAPORAN KERJA PRAKTIK
MAHASISWA PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN AR-RANIRY BANDA ACEH,

Menimbang :
a. bahwa untuk kelancaran penulisan Laporan Kerja Praktik mahasiswa Program Studi D-III Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka dipandang perlu menunjukkan Pembimbing Laporan Kerja Praktik yang ditetapkan dengan surat keputusan Dekan;
b. bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dinilai mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Laporan Kerja Praktik pada Program Studi D-III Perbankan Syariah.

Mengingat :
1. Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
5. Peraturan Menteri Agama RI No. 12 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry;
6. Peraturan Menteri Agama RI No. 21 Tahun 2015, Tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh No. 01 Tahun 2015, Tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur PPs UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

M E M U T U S K A N

Menetapkan :
P e r t a m a : Menunjuk Saudara (i) :
a. Ismail Rasyid Ridla Tangan,MA — Sebagai Pembimbing I
b. Evriyenni, SE.,M.Si — Sebagai Pembimbing II

untuk membimbing Laporan Kerja Praktik Mahasiswa (i) :
N a m a : Mutia Nurul Ramadhani
N I M : 160601046
Prodi : D-III Perbankan Syariah
J u d u l : Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Frontliner* Pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Kas Indrapuri

K e d u a : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada tanggal : 22 April 2019
D e k a n,

Zaki Fuad

Tembusan :
1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah;
3. Dosen pembimbing yang bersangkutan
4. Mahasiswa yang bersangkutan.

LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama/NIM : Mutia Nurul Ramadhani / 160601046
Jurusan : DIII Perbankan Syariah
Judul LKP : Strategi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Frontliner* pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Kas Indrapuri
Tanggal SK : 22 April 2019
Pembimbing I : Ismail Rasyid Ridla Tarigan,MA
Pembimbing II : Dr. Evri Yenni, SE., M.Si

No	Tanggal Penyerahan	Tanggal Bimbingan	Bab yang Dibimbing	Catatan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	11/4-2019	11/4-2019	Bab I	Perbaiki LB	
2.	23/5-2019	23/5-2019	Bab II	Tambahkan struktur organisasi	
3.	10/6-2019	11/6-2019	Bab III	Tambahkan Teori	
4	13/6-2019	13/6-2019	Bab III	Perbaiki kesimpulan lanjut kepembimbing selanjutnya	

Mengetahui,
Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah

Dr. Nevi Hasnita,S.Ag., M.Ag
NIP. 197711052006042003

LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama/NIM : Mutia Nurul Ramadhani / 160601046
Jurusan : DIII Perbankan Syariah
Judul LKP : Strategi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Frontliner* pada PT. Bank Aceh Syariah Kantor Kas Indrapuri
Tanggal SK : 22 April 2019
Pembimbing I : Ismail Rasyid Ridla Tarigan,MA
Pembimbing II : Dr. Evri Yenni, SE., M.Si

No	Tanggal Penyerahan	Tanggal Bimbingan	Bab yang Dibimbing	Catatan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	20/6-2019	21/6-2019	Bab I - IV	Perbaiki -Acc sidang	

Mengetahui,
Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah

Dr. Nevi Hasnita,S.Ag., M.Ag
NIP. 197711052006042003

Bank Aceh

Nomor : 208 /DSI.02/II/2019
Lampiran : 4 (empat) eks

Banda Aceh, 22 Februari 2019

Kepada Yth.
Para Pemimpin PT. Bank Aceh Syariah Cabang :

- Kantor Pusat Operasional
- Banda Aceh
- Jantho
- Langsa
- Lhokseumawe
- Sabang
- Bireuen
- Blangpidie
- Tapaktuan
- Sigli
- Jeuram
- Blangkejeren

di-
Tempat

Perihal: **Praktik Kerja Lapangan/Magang**

Assalamualaikum Wr. Wb.
Salam teriring doa semoga kita semua dalam keadaan sehat walafiat dan mendapatkan perlindungan dari Allah SWT.

Sehubungan dengan surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor 1172/Un.08/FEBI.I/PP.00.9/02/2019 tanggal 21 Februari 2019 Perihal Permohonan Melaksanakan PKL, dengan ini disampaikan mahasiswa yang akan melakukan Praktik Kerja Lapangan/Magang pada Unit Kerja Saudara nama-nama sebagaimana terlampir.

Diharapkan bantuan Saudara agar membimbing mahasiswa tersebut dengan tetap menjaga kerahasiaan Bank, tidak diperkenankan untuk mengakses Sistem OLIB'S.

Selama melakukan praktik kerja lapangan/magang mahasiswa tidak diperkenankan untuk ditempatkan pada Bagian Operasional Bank, ditunjuk sebagai Customer Service, ditunjuk sebagai Teller, Bagian Kliring/RTGS ataupun ditempat yang berisiko terhadap kerahasiaan Bank.

Adapun jangka waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan/Magang terhitung mulai tanggal 27 Februari s/d 12 April 2018.

Setelah selesai job training kepada mahasiswa yang bersangkutan agar daftar hadir, laporan harian, lembaran penilaian (terlampir) dan draft laporan kerja praktek dapat disampaikan terlebih dahulu kepada unit kerja saudara sebelum diperbanyak.

Demikian disampaikan untuk dapat dimaklumi, dan terima kasih.
Wassalamualaikum, Wr. Wb.

PT. BANK ACEH SYARIAH
DIVISI SUMBER DAYA INSANI

SAYED ZAINAL ABIDIN
Pemimpin Pengganti

Tembusan :
1. Wakil Dekan Bidang I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
2. Mahasiswa yang bersangkutan

KANTOR PUSAT : Jln. Mr Mohd.Hasan No. 89 | Banda Aceh | Telp. (0651) 22966 | Fax. (0651) 6301072

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Situs : http://febi.uin.ar-raniry.ac.id | Email : febi.uin@ar-raniry.ac.id

FORMULIR PENILAIAN

1. MAHASISWA YANG DINILAI

NAMA : MUTIA NURUL RAMADHANI
NIM : 160601046

2. UNSUR PENILAIAN

NO	UNSUR YANG DINILAI	NILAI HURUF (NH)	NILAI ANGKA (NA)	KETERANGAN
1	Kepemimpinan (Leadership)	A	86	
2	Kerja Sama (Cooperation)	A	90	
3	Pelayanan(Public Service)	A	88	
4	Penampilan (Performance)	A	90	
5	Ketelitian dan Kecermatan (Incredible Detail)	A	88	
6	Tanggung Jawab (Responsibility)	A	95	
7	Kedisiplinan (Discipline)	A	95	
8	Pengetahuan Ekonomi Syari'ah (Islamic Economic Knowledge)	A	90	
Jumlah			910	
Rata-rata		A	91	

3. KRITERIA PENILAIAN

SKOR (% PENCAPAIAN)	NILAI	PREDIKAT	NILAI BOBOT
86-100	A	ISTIMEWA	4
72-85	B	BAIK SEKALI	3
60-71	C	BAIK	2
50-59	D	KURANG	1
0-49	E	GAGAL	0

Aceh Besar, 12 April 2019
Penilai,

HERMANTO
Pimpinan Cabang Jantho

Mengetahui,
Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Nevi Hasnita, S.Ag.,M.Ag
NIP. 197711052006042003