

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *FRONTLINER* GUNA  
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK  
MUAMALAT KC SURABAYA DARMO**

**SKRIPSI**

Oleh

**NUR SOLEHAH DESIYANTI**

**NIM : 08040421175**



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL  
SURABAYA**

**2025**

## PERNYATAAN

Saya, Nur Solehah Desiyanti, 08040421175, menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 22 September 2024



Nur Solehah Desiyanti

NIM 08040421175

# **HALAMAN PERSETUJUAN**

Surabaya, 12 Desember 2024

**Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji**

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Maziyah Mazza Basya', written in a cursive style.

**Maziyah Mazza Basya, S.HI., M.SEI**

## LEMBAR PENGESAHAN

### ANALISIS KUALITAS LAYANAN *FRONTLINER* GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT KC SURABAYA DARMO

Oleh

Nur Solehah Desiyanti

NIM : 08040421175

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada  
Tanggal 30 Desember 2024 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

#### Susunan Dosen Penguji :

1. Maziyah Mazza Basya, M.SEI, M.SEI  
NIP. 199001092019032014  
(Penguji 1)
2. Hj. Nurlailah, SE., MM  
NIP. 196205222000032001  
(Penguji 2)
3. Dr. Lilik Rahmawati, S.Si., M.E.I.  
NIP. 198106062009012008  
(Penguji 3)
4. Mohammad Dliyaul Muflihini, S.E.I., M.E  
NIP. 199401052023211020  
(Penguji 4)

#### Tanda Tangan :



Surabaya, 07 Januari 2025



Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.  
NIP. 197005142000031001



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: [perpus@uinsby.ac.id](mailto:perpus@uinsby.ac.id)

---

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nur Solehah Desiyanti  
NIM : 08040421175  
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah  
E-mail address : 08040421175@student.uinsby.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi     Tesis     Desertasi     Lain-lain  
yang berjudul :

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN FRONTLINER GUNA MENINGKATKAN  
KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT KC SURABAYA DARMO**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 07 Februari 2025

Penulis

( Nur Solehah Desiyanti )



## ABSTRAK

Penelitian berjudul Analisis Kualitas Layanan *Frontliner* Guna Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KC Surabaya Darmo bertujuan untuk mengetahui dan mengevaluasi pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* di Bank Muamalat KC Surabaya Darmo. Penelitian ini juga menganalisis bagaimana kualitas layanan yang mengacu pada enam dimensi *CARTER* (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, dan Responsiveness*) berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan nasabah, sehingga dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai peran *frontliner* dalam memenuhi harapan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan nasabah dan pegawai Bank Muamalat KC Surabaya Darmo, observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan teknik dengan melalui reduksi data, penyajian Data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, *frontliner* Bank Muamalat KC Surabaya Darmo telah memenuhi standar pelayanan yang baik sesuai dengan prinsip syariah. Namun, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kecepatan dalam merespons keluhan nasabah. Dimensi *Empathy* dan *Responsiveness* mendapatkan skor kepuasan tertinggi, sementara kecepatan layanan masih memerlukan perhatian lebih lanjut dan efektivitas administrasi yang masih bergantung pada sistem berbasis kertas.

Saran dari penelitian ini agar Bank Muamalat untuk memperkuat program pelatihan *frontliner* pada pengelolaan keluhan nasabah secara berkala guna meningkatkan keterampilan komunikasi. Selain itu, penerapan teknologi yang lebih terintegrasi dalam pelayanan, seperti sistem antrian digital, serta implementasi teknologi administrasi *paperless* untuk memberikan pengalaman layanan yang lebih efisien dan ramah lingkungan.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, *Frontliner*, Kepuasan Nasabah, Perbankan Syariah.

## **ABSTRACT**

*The research entitled Analysis of Frontliner Service Quality to Increase Customer Satisfaction at Bank Muamalat KC Surabaya Darmo aims to determine and evaluate the services provided by frontliners at Bank Muamalat KC Surabaya Darmo. This research also analyzes how service quality referring to the six dimensions of CARTER (Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, and Responsiveness) contributes to increasing customer satisfaction, so as to provide a comprehensive picture of the role of frontliners in meeting customer expectations.*

*This research uses a qualitative method with a descriptive approach. Data was obtained through in-depth interviews with customers and employees of Bank Muamalat KC Surabaya Darmo, direct observation of service activities, and documentation. Data analysis was carried out using techniques through data reduction, data presentation, and drawing conclusions.*

*The research results show that in general, Bank Muamalat KC Surabaya Darmo frontliners have met good service standards in accordance with sharia principles. However, there are several aspects that need to be improved, such as the speed in responding to customer complaints. The Empathy and Responsiveness dimensions received the highest satisfaction scores, while Fast service still requires further attention and administrative effectiveness still relies on a paper-based system.*

*The suggestion from this research is for Bank Muamalat to strengthen its frontliner training program in managing customer complaints on a regular basis in order to improve communication skills. Apart from that, the implementation of more integrated technology in services, such as digital queuing systems, as well as the implementation of paperless administration technology to provide a more efficient and environmentally friendly service experience.*

**Keywords:** *Service Quality, Frontliner, Customer Satisfaction, Sharia Banking.*

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	xiii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN</b> .....	v
<b>DECLARATION</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	ix
<b>ABSTRAK</b> .....	x
<b>ABSTRACT</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	14
1.3 Batasan Masalah.....	14
1.4 Rumusan Masalah .....	15
1.5 Tujuan Penelitian.....	15
1.6 Manfaat Penelitian.....	16
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	16
1.6.2 Manfaat Praktis .....	16
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	18
2.1 Telaah Teori .....	18
2.1.1 Sumber Daya Insani .....	18
2.1.2 Kualitas Layanan ( <i>Islamic Service Quality</i> ) .....	22
2.1.3 Kepuasan Nasabah .....	32
2.2 Penelitian Terdahulu.....	38
2.3 Kerangka Konseptual .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	44
3.1 Jenis Penelitian .....	44
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian .....	45



3.3	Jenis dan Sumber Data .....	45
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.5	Teknik Analisis Data .....	48
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>51</b>
4.1	Gambaran Umum Penelitian .....	51
4.1.1	Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia .....	52
4.1.2	Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia.....	53
4.1.3	Produk Bank Muamalat KC Surabaya Darmo .....	53
4.1.4	Struktur Organisasi dan Tugas <i>Frontliner</i> Bank Muamalat KC Surabaya Darmo.....	56
4.2	Deskripsi dan Karakteristik Informan .....	58
4.3	Hasil Penelitian .....	61
4.3.1	Pelayanan <i>Frontliner</i> pada Bank Muamalat KC Surabaya Darmo .	61
4.3.2	Kualitas Layanan <i>Frontliner</i> Guna Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KC Surabaya Dramo.....	65
4.4	Pembahasan .....	68
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>81</b>
5.1	Simpulan.....	81
5.2	Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>84</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>87</b>

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan <i>Indeks Service Quality</i> .....	4
Tabel 2.1 <i>Islamic Service Quality</i> .....	26
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	38



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Dimensi <i>CARTER</i> .....	27
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual .....	43
Gambar 4.1 Struktur <i>Frontliner</i> Bank Muamalat KC Surabaya Darmo .....	26



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR PUSTAKA

- Bank Indonesia. (2020). *Pengembangan Sumber Daya Insani di Perbankan Syariah*. LPPF Bank Indonesia
- Mazyah, M. B. (2018). *The Role of Customer Engagement in Islamic Banking. The International Journal Of Applied Business (TIJAB)*.
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1), 145-168
- Bank Muamalat Indonesia. (2023). Laporan Tahunan Bank Muamalat 2023.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Alfabeta.
- Ismawati. (2020). Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pda PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Pare-Pare).
- Reni, D., & Asmawati, S. (2016). Kualitas Pelaynan Frontliner dan Kepuasan Nasabah. *Islamiconomic*, 7(2), 6.
- Othman, A., & Owen, L. (2001). Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House. *International Journal of Islamic Finance Service*, 3(1).
- Marketing.co.id. (2024). Service Quality Award Category.
- Sunarsih, S., & Harsono, M. (2019). Model-Model Pendekatan Kualitas Layanan untuk Memprediksi Kepuasan Pelanggan Bank Syariah. *Intelektiva: Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 1(5), 30-12.
- Sari, T. P. A., Lamsah, & Zamilah, E. (n.d.). Analisis Kualitas Pelayanan Frontliner (Customer Service, Teller, dan Security) terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Andi.
- Antonio, M. S. (2001). *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktek*. Gema Insani.

- Dermawan, H. (2018). Model Pengukuran Kualitas Layanan Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 5(5), 31-39
- Hardani. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. CV. Pustaka Group Yogyakarta.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Jilid 1). Erlangga.
- Hasiani, S., & Freshka. (2015). Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Pengaruhnya terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Kabupaten Pelalawan. Faculty Economic Riau University, 2(2). Pekanbaru.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Maylina, D., & Mulazid, A. S. (2018). Analisis Pengaruh Service Quality, Customer Relationship Management, dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah. *Islamadina*, 19(1), 89-106.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Los Angeles: SAGE Publications.
- Kasmir. 2010. *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : Pt Raja Grafindo



- Hasibuan, M. S. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi, Cetakan ke-15). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Iswanto, et al. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BRI Persero Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 16(1), April. <https://dx.doi.org/10.31940/ibk.v16i1.1713>
- Sabila, S. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh).
- Rahayu, T., Yanto, & Indria. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Frontliner pada Nasabah PT Bank BNI Syariah KC Panorama Bengkulu. *Jurnal Professional FIS UNIVED*, 5(1).
- Gumilang, H., & Putra, P. (2018). Analisis Kualitas Layanan Frontliner terhadap Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga: Studi pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bekasi Pondok Gede. *Maslahah*, 9(2).
- Fitria, E., Mintasrihardi, D., & Vinuzia, M. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Mataram. *Journal of Applied Business and Banking (JABB)*, 2(2).
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2014). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). Pearson.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.)*. SAGE Publications.