

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Strategi Pelayanan Pegawai Frontliners dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman” ini ditulis oleh Ahmad Wildan Rojab, NIM 12401183077 Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Dosen Pembimbing : Suminto, M.Pd.I.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan industri perbankan yang sangat pesat, hal ini tentunya harus didorong dengan peningkatan kualitas pelayanan, selain juga peningkatan tentang kualitas produk yang ditawarkan oleh bank syariah. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah Indonesia yang merupakan gabungan dari tiga Bank BUMN yang merger menjadi satu tentunya sudah memiliki basis nasabah yang loyal sehingga strategi pelayanan diperlukan untuk tetap menjaga basis loyalitas nasabah. Hal ini dilakukan agar Bank Syariah Indonesia tetap bersaing di pasar yang begitu ketat. Benefit yang didapatkan dari nasabah yang loyal adalah terjaganya reputasi perusahaan, efektifitas dana yang dilakukan untuk pemasaran, tergapainya berbagai komponen segmen pasar yang beragam.

Fokus penelitian dari skripsi ini adalah (1) Bagaimana strategi *Reability* pelayanan yang dilakukan pegawai *frontliner* dalam meningkatkan loyalitas nasabah? (2) Bagaimana strategi *Responsiveness* pegawai *frontliners* BSI KCP Tulungagung dalam meningkatkan loyalitas nasabah? (3) Bagaimana Strategi *Assurance* pegawai *frontlinesr* dalam meningkatkan loyalitas nasabah BSI KCP Tulungagung Sudirman?

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui metode wawancara, observasi dan juga dokumentasi. Dalam menganalisis data peneliti menggunakan kondensasi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Dari hasil analisis penelitian dapat diketahui bahwa dalam strategi pelayanan pegawai *frontliners* BSI KCP Tulungagung Sudirman terdapat tiga strategi yaitu Strategi *Reability* yang meliputi kehandalan dan kompetensi pegawai dalam hal ini termasuk juga kesesuaian informasi yang disampaikan oleh pegawai dengan produk yang didapat oleh nasabah. Kemudian terdapat pula Strategi *Responsiveness* yang meliputi sikap yang tanggap dan responsif serta manajemen waktu yang efisien dalam memberikan pelayanan bagi nasabah. Untuk yang ketiga yaitu Strategi *Assurance* yang meliputi keamanan dan kenyamanan kondisi lingkungan perbankan secara fisik, keamanan data nasabah secara privat. Hal ini ditujukan sebagai pemberian jaminan keamanan bagi nasabah. Evaluasi keamanan secara berkala dengan tujuan keamanan dan kenyamanan nasabah menjadi prioritas, hal ini menjadi faktor penting dalam terciptanya basis nasabah yang loyal.

Kata Kunci : Strategi Pelayanan, Frontliners, Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

This thesis entitled "Service Strategy for Frontliners in Increasing Customer Loyalty of Indonesian Sharia Banks Tulungagung Sudirman Branch Office" was written by Ahmad Wildan Rojab, NIM 12401183077 Sharia Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, State Islamic University (UIN) Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Supervisor : Suminto, M.Pd.I.

This research is motivated by the rapid development of the banking industry, this of course must be encouraged by improving the quality of services, as well as improving the quality of products offered by Islamic banks. This includes Bank Syariah Indonesia which is a combination of three state-owned banks that have merged into one, of course, already have a loyal customer base so that a service strategy is needed to maintain the customer loyalty base. This is done so that Bank Syariah Indonesia remains competitive in such a tight market. The benefits obtained from loyal customers are maintaining the company's reputation, the effectiveness of funds carried out for marketing, the achievement of various components of various market segments.

The research focus of this thesis is (1) How is the service reliability strategy carried out by frontliner employees in increasing customer loyalty? (2) How is the Responsiveness strategy of BSI KCP Tulungagung frontliners employees in increasing customer loyalty? (3) What is the Assurance Strategy for frontliners employees in increasing customer loyalty for BSI KCP Tulungagung Sudirman?

The research method used by researchers in this study is descriptive qualitative. Data is collected through interview methods, observation and also documentation. In analyzing data researchers use data condensation, data presentation and drawing conclusions. From the results of the research analysis it can be seen that in the service strategy for the frontliners of BSI KCP Tulungagung Sudirman there are three strategies, namely the Reability Strategy which includes the reliability and competence of employees in this case including the suitability of information submitted by employees with products obtained by customers. Then there is also a Responsiveness Strategy which includes a responsive and responsive attitude as well as efficient time management in providing services for customers. For the third, namely the Assurance Strategy which includes the security and comfort of the physical banking environment, the security of private customer data. This is for the assurance of customer trust. Regular security evaluations with the aim of customer safety and comfort being a priority, this is an important factor in creating a loyal customer base.

Keywords: Service Strategy, Frontliners, Customer Loyalty