

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* di KJKS  
BMT BUS CABANG SEMARANG KOTA**



**Tugas Akhir  
Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat  
Memperoleh Gelar Diploma Tiga**

**Disusun Oleh :  
ALFIAH  
1405015184**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG  
2017**

Bapak DR. H. Ahmad Furqon, Lc., MA.

Perum BPI Blok N-11 Purwoyoso, Ngaliyan, Semarang

---

### **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Lamp : 4 (empat) eksemplar

Hal : Naskah Tugas Akhir

A.n Saudari Alfiah

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo Semarang

*Assalamu'aliakum Wr. Wb*

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan  
seperlunya, bersama ini

saya kirim naskah Tugas Akhir saudara :

Nama : Alfiah

NIM : 1405015184

Judul : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
FRONTLINER DI KJKS BMT BINA  
UMMAT SEJAHTERA CABANG  
SEMARANG KOTA**

Dengan ini saya mohon kiranya Tugas Akhir saudara  
tersebut dapat segera dimunaqasyahkan.

Wassalamu'alaikum *Wr. Wb.*

Semarang, 09 Juni 2017

Pembimbing



**DR. H. Ahmad Furqon, Lc., MA.**

NIP. 19751218 200501 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI DIII PERBANKAN SYARIAH**

Jl. Prof. Dr. Hamka Km. 02 Ngaliyan Telp. / Fax. (024) 7601291  
Website : febi.walisongo.ac.id – Email : [Febiwalisongo@gmail.com](mailto:Febiwalisongo@gmail.com)

**PENGESAHAN**

Tugas Akhir Saudara : Alfiah  
NIM : 1405015184  
Program Studi : D3 Perbankan Syariah  
Judul : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
FRONTLINER DI KJKS BMT BINA UMMAT  
SEJAHTERA CABANG SEMARANG KOTA**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, pada tanggal :

**20 Juni 2017**

Dan dapat diterima sebagai kelengkapan ujian akhir dalam rangka menyelesaikan studi program Diploma Tiga (D3) Perbankan Syariah Tahun akademik 2017/2018 guna memperoleh gelar Ahli Madya Perbankan Syariah.

Semarang, 20 Juni 2017

Mengetahui,

Ketua Sidang Penguji I,

Sekretaris Sidang/Penguji II,

**Dr. H. Musahadi, M.Ag.**

NIP. 196907091994031003

**Dr. H. Ahmad Furqon, Lc., M.A.**

NIP. 197309232003121002

Penguji III,

Penguji IV,

**Dr. H. Nur Fatoni, M.Ag.**

NIP. 197302172006041001

**Muchammad Fauzi, S.E., M.M.**

NIP. 197302172006041001

Pembimbing

**Dr. H. Ahmad Furqon, Lc., M.A.**

NIP. 197309232003121002

## MOTTO

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّونَ  
إِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

*105. dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.*

## **PERSEMBAHAN**

Segala puji bagi Allah SWT. Yang telah melimpahkan karunia dan curahan hujan rahmat kepada penulis. Dengan penuh kerendahan hati, kupersembahkan karya tulis ini untuk:

Alm. Ayahanda dan Ibunda tercinta Bapak (Alm.) Misrun dan Ibu Mustiah yang selalu mendoakan setiap langkah penulis untuk kesuksesan dalam menimba ilmu. Serta kerja keras beliau yang selalu memberiku asupan semangat untuk meraih asa dimasa depan dan menjadi insan yang bermanfaat dengan bekal ilmu yang telah diperoleh. Terimakasih atas segala do'a dan kasih sayang yang tiada henti.

## DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab peneliti menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang pernah di tulis oleh orang lain dan di terbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain. Kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan. Jika di kemudian hari terbukti sebaliknya maka penulis bersedia menerima sanksi berupa pencabtan gelar menurut peraturan yang berlaku.

Semarang, Mei 2017

Deklarator,



**ALFIAH**  
NIM. 1405015184

## TRANSLITERASI

Transliterasi merupakan hal yang paling penting dalam skripsi karena pada umumnya banyak istilah Arab, nama orang, judul buku, nama lembaga, dan lain sebagainya yang aslinya ditulis dengan huruf Arab harus disalin ke dalam huruf latin. Untuk menjamin konsistensi, perlu ditetapkan satu petransliterasi sebagai berikut:

### A. Konsonan

ا = A	ز = z	ق = Q
ب = B	س = s	ك = K
ت = T	ش = sy	ل = L
ث = Ts	ص = sh	م = M
ج = J	ض = dl	ن = N
ح = h	ط = th	و = W
خ = Kh	ظ = zh	ه = h
د = D	ع = ‘	ء = ,
ذ = Dz	غ = gh	ي = Y
ر = R	ف = f	
ر = R	ف = f	

### B. Vokal

ا = a

ي = i

و = u

### C. Diftong

أَي = ay

أَوْ = aw

### D. Syaddah ( ˆ )

*Syaddah* dilambangkan dengan konsonan ganda, missal *nyaal-thibb*

الطُّبُّ

## E. Kata Sandang

Kata sandang (...ال) ditulis dengan *al...* misalnya =*al-shina* 'ah الصناعة. Al ditulis dengan huruf kecil kecuali jika terletak pada permulaan kalimat.

## ABSTRAK

Karyawan khususnya bagian *frontliner* yang secara langsung berinteraksi dengan para anggota, kinerja *frontliner* yang baik dan memuaskan akan menciptakan image yang baik pula bagi perusahaan. Kinerja *frontliner* akan sangat mempengaruhi kesuksesan suatu lembaga keuangan dan membuat tujuan perusahaan dapat tercapai, Lembaga Keuangan KJKS BMT BUS adalah salah satu Lembaga keuangan terbesar di Pulau Jawa, BMT BUS saat ini perkembangannya cukup signifikan, BMT BUS harus terus meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki. Semakin baik kualitas pelayanan, maka anggota akan merasa puas, tetapi pada kenyataannya berdasarkan data yang bersumber dari anggota area Pasar Johar dapat dikemukakan beberapa masalah yang menyangkut kinerja *frontliner* kantor cabang Semarang Kota masih belum mencapai standar yang diharapkan, penulis tertarik untuk mengambil judul Tugas Akhir “Analisis Kualitas Pelayanan *Frontliner* di KJKS BMT BUS cabang Semarang Kota”.

**Kata kunci:** *Kualitas, pelayanan, frontliner.*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT. Atas segala limpahan rahmat dan nikmat-Nya kepada penulis sehingga terselesaikannya tugas akhir dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan *Frontliner* di KJKS BMT BUS cabang Semarang Kota”.

Dalam penulisan ini penulis mendapat bimbingan kerendahan hati dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan ini dapat terealisasi. Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan apresiasi setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Rektor UIN Walisongo Semarang, Bapak Prof. Dr. Muhibbin, M.Ag selaku penanggung jawab penuh terhadap berlangsungnya proses belajar mengajar di lingkungan UIN Walisongo Semarang.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Bapak Dr. H. Imam Yahya, M.Ag, selaku penanggung jawab di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak H. Johan Arifin, S.Ag., MM, selaku Ketua Jurusan Progam D3 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang.
4. Kepada Dr. H. Ahmad Furqon, Lc., M.A., sebagai pembimbing yang telah bersedia membimbing dalam penyusunan tugas akhir ini. Terimakasih atas bimbingan dan motivasinya serta saran-sarannya hingga tugas akhir ini selesai. Penulis tidak dapat membalas keikhlasan dan jasa bapak, hanya ucapan terimakasih

yang sebanyak-banyaknya atas waktu yang diluangkan untuk penulis.

5. Para dosen, pegawai administrasi, karyawan dan seluruh civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang yang karena peran dan keberadaan mereka studi ini dapat terselesaikan.
6. Terimakasih yang setulusnya penulis sampaikan kepada Ibunda tercinta, Ibu Mustiah yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan moral kepada penulis. Berkat do'a beliau penulis dapat menyelesaikan studi di perguruan tinggi ini.
7. Terimakasih kepada suami tercinta, Mas Muhammad Ansyori yang selalu menyayangi dan senantiasa menemani setiap waktu dan selalu sabar mendidik dan menasehati penulis.
8. Keluarga tercinta, simbah dan ibu mertua, Mbah Hj. Chamdah dan Ibu Sri Agustin, kakak-kakak dan kakak ipar, A' Juliadi Noor dan Mbak Mahmudah, Mas Hadi Mochtar dan Mbak Sri Supartini, yang selalu mendo'akan dan memotivasi penulis dalam mengerjakan penulisan tugas akhir.
9. Kepada seluruh kepengurusan KJKS BMT BUS cabang Semarang Kota, terimakasih telah memberikan waktu dan arahan dalam pelaksanaan praktik kerja lapangan ini sehingga dapat terselesaikan tugas akhir ini dengan baik.
10. Sahabat-sahabat seperjuangan yang selalu setia menemani dan berbagi cerita suka maupun duka. Terimakasih atas semangatnya.

11. Teman-teman kelas PBSE 2014 yang selama perkuliahan saling berbagi ilmu, mengisi hari-hari saya dalam indahnya belajar, canda tawa, pengalaman, pelajaran tentang hidup, dan kebersamaan kalian yang penuh kerinduan.
12. Seluruh guru kehidupan dan semua pihak yang telah membantu dan mendukung terselesaikannya tugas akhir ini.

Kepada mereka semua, penulis tidak dapat memberikan balasan apapun, hanya untaian ucapan Jaza' Kumullah Khairul Jaza', terimakasih dan permohonan maaf, semoga budi baik serta amal soleh mereka di terima serta mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah.

Akhirnya hanya kepada Allah penulis mengabdikan, memohon pertolongan, memohon petunjuk dan berserah diri serta memohon ampunan dan perlindungan Allah. Amin.

Semarang, Mei 2017

**Alfiah**  
NIM. 1405015184

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>MOTTO</b> .....	iv
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>DEKLARASI</b> .....	vi
<b>TRANSLITERASI</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
D. Tinjauan Pustaka .....	5
E. Kerangka Teori .....	7
F. Metode Penelitian .....	10
G. Sistematika Penelitian .....	13
<b>BAB II PEMBAHASAN TEORI KUALITAS PELAYANAN</b>	
A. Pengertian Kualitas .....	15
B. Pengertian Pelayanan .....	18
C. Pengertian <i>Frontliner</i> .....	20
1. <i>Customer Service</i> .....	20

2. <i>Teller</i> .....	22
------------------------	----

**BAB III GAMBARAN UMUM KJKS BMT BINA UMMAT  
SEJAHTERA**

Profil Perusahaan .....	25
1. Sejarah Berdirinya BMT Bina Ummat Sejahtera..	25
2. Visi dan Misi BMT Bina Ummat Sejahtera .....	27
3. Peresmian KJKS BMT Bina Ummat Sejahtera.....	29
4. Badan Hukum.....	29
5. Alamat Kantor Pusat BMT Bina Ummat Sejahtera	30
6. Kantor Pelayanan BMT Bina Ummat Sejahtera ...	30
7. Prinsip Operasional BMT Bina Ummat Sejahtera	39
8. Struktur Organisasi BMT Bina Ummat Sejahtera cabang semarang Kota .....	41
9. Produk-produk BMT Bina Ummat Sejahtera.....	43

**BAB IV PEMBAHASAN**

A. Pelayanan <i>Frontliner</i> di KJKS BMT Bina Ummat Sejahtera.....	57
1. <i>Ability</i> .....	57
2. <i>Attitude</i> .....	61
3. <i>Apearance</i> .....	62
4. <i>Attention</i> .....	62
5. <i>Action</i> .....	63
6. Standar <i>Accountability</i> .....	63
B. Kualitas Pelayanan <i>Frontliner</i> di KJKS BMT Bina Ummat Sejahtera.....	64

1. Keterampilan .....	65
2. Keramahan.....	65
3. Kepercayaan .....	65
4. Ketelitian .....	65
5. Daya Ketetapan .....	66
6. Komunikasi .....	66

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	69
B. Saran .....	69
C. Penutup.....	70

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**