

Implementasi *Service Excellence* Pada *Frontliner* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah Indonesia KCP Lumajang S Parman

Nurul Rizki Kurniawan ¹⁾, Siti Masrohatin ²⁾

^{1,2}, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Email : nurulrizky896@gmail.com, sitimasrohatin12@gmail.com.

Abstract

Service excellence refers to the provision of outstanding services by a company to meet and exceed customers' expectations. Frontliners are the bank's frontline employees, including customer service officers, tellers, and security personnel, who interact directly with customers. Service quality is the level of service provided to fulfill customers' needs and achieve customer satisfaction. Bank Syariah Indonesia KCP Lumajang S. Parman places great emphasis on implementing service excellence and maintaining high service quality to provide the best possible service to its customers. This study employed a qualitative research approach using a descriptive research design. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The data were analyzed through the stages of data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing and verification. The validity of the data was ensured through source triangulation and method triangulation. The findings indicate that: (1) the implementation of service excellence by the frontliners at Bank Syariah Indonesia KCP Lumajang S. Parman has been carried out effectively in accordance with the company's service standards. The frontliners provide friendly, courteous, and professional services while delivering clear and easily understandable information to customers. In addition, they demonstrate attentiveness, accuracy, and responsibility throughout the service process, thereby creating effective service delivery and enhancing customer trust. (2) Efforts to improve service quality are implemented through the application of the five SERVQUAL dimensions—tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy—which are reflected in prompt, accurate, professional, and customer-oriented services. Overall, the implementation of service excellence has contributed to improving service quality, customer satisfaction, and customer trust in Bank Syariah Indonesia KCP Lumajang S. Parman.

Keywords: *Service Excellence, Frontliners, Service Quality*

Abstrak

Service Excellence merupakan pelayanan prima yang diberikan perusahaan untuk memenuhi dan melebihi harapan nasabah. Frontliner merupakan karyawan garda

terdepan bank seperti *customer service*, *teller*, dan *security* yang berinteraksi langsung dengan nasabah. Kualitas Pelayanan adalah tingkat mutu pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah. Bank Syariah Indonesia KCP Lumajang S Parman sangat memperhatikan penerapan *service excellence* dan kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Adapun keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Implementasi *service excellence* pada *frontliner* di Bank Syariah Indonesia KCP Lumajang S Parman telah berjalan dengan baik sesuai standar pelayanan perusahaan. *Frontliner* mampu memberikan pelayanan yang ramah, sopan, profesional, serta menyampaikan informasi secara jelas dan mudah dipahami oleh nasabah. Selain itu, *frontliner* juga menunjukkan perhatian, ketepatan tindakan, dan tanggung jawab dalam proses pelayanan sehingga mampu menciptakan pelayanan yang efektif dan meningkatkan kepercayaan nasabah. 2) Upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penerapan aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang tercermin dari pelayanan yang cepat, tepat, profesional, serta adanya kepedulian terhadap kebutuhan nasabah. Secara keseluruhan, penerapan *service excellence* mampu meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia KCP Lumajang S Parman.

Kata Kunci : *Service Excellence, Frontliner, Kualitas Pelayanan*

Pendahuluan

Perkembangan bank syariah di Indonesia terus menunjukkan tren positif, terutama setelah lahirnya Bank Syariah Indonesia (BSI) pada 2021 sebagai hasil merger tiga bank syariah BUMN. Penggabungan ini menjadi tonggak penting yang memperkuat posisi Indonesia sebagai pusat ekonomi dan keuangan syariah dunia. Sebagai negara dengan populasi muslim terbesar, Indonesia memiliki potensi besar dalam mendorong layanan keuangan syariah, didukung penerapan prinsip bagi hasil yang sesuai syariat dan menjadi alternatif sistem perbankan tanpa bunga. Sejak 2020 hingga 2025, industri perbankan syariah mengalami peningkatan signifikan dalam jumlah nasabah, aset, serta literasi keuangan syariah.

Penerapan undang-undang perbankan syariah dan dukungan regulasi OJK mempercepat perkembangan infrastruktur, produk layanan digital, serta perluasan jaringan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah. Kesadaran masyarakat terhadap layanan berbasis syariah semakin meningkat, menjadikan bank syariah sebagai salah satu pilar penting dalam pertumbuhan ekonomi nasional (Sejarah Dan Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia, 2023).

Bank merupakan lembaga keuangan yang berfungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat melalui pembiayaan, kredit, maupun layanan keuangan lainnya. Dalam perkembangannya, industri perbankan menghadapi persaingan yang semakin kompetitif sehingga tidak hanya dituntut memiliki produk yang beragam, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, setiap bank perlu terus meningkatkan mutu pelayanannya agar mampu mempertahankan hubungan jangka panjang dengan nasabah sekaligus meningkatkan daya saing di tengah perkembangan industri jasa keuangan (Sakdiyah, 2024).

Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah melalui penerapan *service excellence* atau pelayanan prima. *Service excellence* merupakan bentuk pelayanan yang diberikan secara optimal untuk memenuhi bahkan melampaui harapan nasabah. Penerapan pelayanan prima tidak hanya menekankan pada kecepatan pelayanan, tetapi juga mencakup kemampuan petugas dalam memberikan solusi, bersikap ramah, berkomunikasi secara efektif, serta memberikan perhatian terhadap kebutuhan setiap nasabah. Pelayanan yang dilakukan secara konsisten dan profesional akan menciptakan pengalaman positif

bagi nasabah sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap bank (Putri, 2022). Kualitas pelayanan dalam industri perbankan sangat dipengaruhi oleh interaksi antara petugas bank dengan nasabah. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak hanya didasarkan pada hasil akhir yang diterima nasabah, tetapi juga pada proses pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang cepat, akurat, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah akan memberikan persepsi positif terhadap kualitas layanan bank. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, kurang komunikatif, atau tidak mampu memberikan solusi dapat menimbulkan ketidakpuasan dan memengaruhi citra bank di mata masyarakat.

Keberhasilan penerapan *service excellence* sangat bergantung pada peran frontliner sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. *Frontliner* merupakan pihak yang berinteraksi secara langsung dengan nasabah sehingga menjadi representasi citra perusahaan (Badriyah, 2023). Dalam operasional perbankan, *frontliner* terdiri atas *customer service*, *teller*, dan *security* yang memiliki peran saling melengkapi. *Customer service* bertugas memberikan informasi, membantu penyelesaian permasalahan, serta memenuhi kebutuhan administrasi nasabah. *Teller* bertanggung jawab melaksanakan transaksi keuangan secara cepat, tepat, dan akurat sesuai prosedur yang berlaku. Sementara itu, *security* berperan dalam menciptakan keamanan, ketertiban, serta memberikan pelayanan awal kepada nasabah sebelum memperoleh layanan utama. Sinergi ketiga fungsi tersebut menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan berkualitas (Popi Purnamasari, 2022).

Bank Syariah Indonesia KCP Lumajang S Parman yang bertempat di Jl. S. Parman No. 16, Kel. Tompokersan, Kecamatan Lumajang Kabupaten Lumajang merupakan bank yang pernah mendapatkan penghargaan Cabang Perncairan Tertinggi Nomer 1 Pensiunan, dan Penghargaan

Cabang Perncairan Tertinggi Nomer 2 Konsumer tingkat Area Jember pada tahun 2021. Kedua penghargaan tersebut merupakan bentuk apresiasi tingkat area yang diberikan atas keberhasilan Bank Syariah Indonesia KCP Lumajang S Parman dalam mencapai kinerja penyaluran pembiayaan yang tinggi pada segmen pensiunan dan konsumer (Nicky Bayu Cassandra, 2026). Namun peneliti melihat masih adanya kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan terhadap nasabah. Permasalahan yang dihadapi terjadi karena adanya keluhan warga terkait lambatnya pelayanan pada Bank Syariah Indonesia KCP Lumajang jalan S Parman (Ardianto, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa dalam proses pemberian pelayanan terbaik, BSI perlu terus meningkatkan peran *frontliner* untuk memberikan pendampingan kepada nasabah ketika menghadapi kendala layanan. Dengan adanya kondisi tersebut, bank dituntut untuk meningkatkan kompetensi, kecepatan, serta ketepatan pelayanan *frontliner* guna memastikan pengalaman layanan yang lebih baik bagi setiap nasabah. Selain itu, penerapan *service excellence* perlu terus diperkuat melalui komunikasi yang efektif, sikap yang ramah, dan kemampuan dalam menyelesaikan masalah sehingga kepercayaan dan loyalitas nasabah tetap terjaga.

Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah dikemukakan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah Bagaimana implementasi *service excellence* pada *frontliner* di Bank Syariah Indonesia KCP Lumajang S Parman?
2. Bagaimana upaya *frontliner* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Lumajang S. Parman?

Tujuan Penelitian

Berikut ini ada beberapa tujuan dari penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui implementasi *service excellence* pada *frontliner* di Bank Syariah Indonesia KCP Lumajang S Parman.
2. Untuk mengetahui upaya *frontliner* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Lumajang S. Parman.

Kajian Pustaka

Pengertian Manajemen Pemasaran Jasa

Menurut (Dwi Ekasari Harmadji et al, 2022) Pemasaran merupakan proses perencanaan dan pelaksanaan konsep, penetapan harga, promosi, serta distribusi barang, jasa, atau gagasan untuk menciptakan pertukaran yang memberikan kepuasan bagi individu maupun kelompok. Jasa adalah aktivitas tidak berwujud (*intangible*) yang terjadi melalui interaksi antara pelanggan dengan penyedia layanan, baik melalui karyawan, sistem, maupun sumber daya fisik, yang ditujukan sebagai solusi atas kebutuhan atau permasalahan pelanggan. Dalam konteks tersebut, pemasaran jasa merupakan pendekatan strategis dalam mengelola aktivitas pemasaran yang berfokus pada jasa sebagai produk utama, melalui proses penciptaan, komunikasi, dan penyampaian nilai secara terintegrasi agar mampu memenuhi kebutuhan konsumen secara efektif.

Pengertian *Service Excellence*

Menurut (Atep Adya Barata, 2003) Istilah pelayanan prima merupakan bentuk kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan serta mewujudkan kepuasan pelanggan, sehingga pelanggan tetap loyal terhadap perusahaan. Menurut (Arista Admadjati, 2012)

Pelayanan prima dapat diartikan sebagai pelayanan yang sangat baik atau terbaik karena dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku dan dimiliki oleh instansi pemberi layanan. Dalam konteks pelayanan publik, pelayanan prima menjadi hakikat utama penyelenggaraan layanan sebagai perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Untuk mewujudkan pelayanan prima, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpenampilan rapi, bersikap ramah, siap melayani, tenang dalam bekerja, serta menguasai tugasnya dengan baik. Selain itu, karyawan dituntut mampu berkomunikasi secara efektif dan memahami bahasa isyarat atau gesture pelanggan guna mendukung terciptanya kepuasan pelayanan.

Pengertian *Frontliner*

Menurut (Ikatan Bankir Indonesia, 2014) *Frontliner* merupakan jenis pekerjaan yang berada pada posisi terdepan dalam suatu perusahaan, khususnya di bidang perbankan dan jasa. Secara umum, frontliner memiliki tanggung jawab untuk melayani nasabah secara langsung. Posisi yang termasuk dalam kategori *frontliner* antara lain *customer service*, *teller*, *security*, serta jabatan lainnya yang berkaitan dengan pelayanan. Dalam dunia perbankan, *frontliner* bertugas memberikan informasi kepada nasabah secara jelas, lengkap, dan mudah dipahami. Selain itu, *frontliner* berperan sebagai ujung tombak perbankan karena menjadi pihak pertama yang berinteraksi langsung dengan nasabah maupun calon nasabah, sehingga dituntut untuk selalu menunjukkan penampilan dan sikap yang profesional serta mampu menciptakan kesan positif.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut (Idrus, 2019) Kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam menyelenggarakan layanan yang sejalan dengan kebutuhan serta ekspektasi pelanggan. Mutu pelayanan terlihat dari sejauh mana kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan penilaian atau persepsi pelanggan, sehingga berupaya memperkecil perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima. Pelayanan yang baik dan berkualitas dapat dinilai melalui tingkat kepuasan pelanggan, serta berperan penting dalam menjaga kepercayaan dan membangun loyalitas pelanggan. Menurut (Kamdan Rifa'i, 2019) Kualitas jasa atau yang sering disebut sebagai kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara jasa yang diharapkan oleh pelanggan dengan layanan yang benar-benar diterima atau dirasakan oleh pelanggan.

Metodologi Penelitian

Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk menelaah objek penelitian dalam kondisi alamiah, di mana peneliti berfungsi sebagai instrumen utama (Sugiyono, 2021). Pendekatan ini diambil karena peneliti ingin mengetahui dan mendeskripsikan secara mendalam terkait implementasi *service excellence* pada *frontliner* dalam meningkatkan kualitas layanan, dengan mewawancarai pihak-pihak terkait yang terlibat secara langsung, seperti *frontliner* atau *staff* yang lain, guna memperoleh informasi yang akurat dan komprehensif sesuai dengan kondisi di lapangan.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif, alasan peneliti memilih jenis penelitian deskriptif karena ingin bertujuan memahami keadaan nyata di

lapangan melalui penggambaran, pengungkapan, dan penjelasan secara naratif. Dalam pengumpulan data, peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti agar dapat menangkap fenomena secara utuh sesuai dengan konteks aslinya (Sugiyono, 2021).

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Bank Syariah Indonesia Tbk. KCP Lumajang S. Parman yang berlokasi di Jl. S. Parman No. 16, Kelurahan Tompokersan, Kecamatan Lumajang, Kabupaten Lumajang. Lokasi ini dipilih karena masih ditemukan kesenjangan antara prestasi yang diraih bank dengan adanya keluhan nasabah terkait pelayanan.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan sumber data utama yang menyediakan informasi yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, penentuan subjek dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive*, *purposive* merupakan pemilihan subjek penelitian yang didasarkan pada pertimbangan tertentu. Pertimbangan tersebut diarahkan pada pemilihan narasumber yang dinilai memiliki pengetahuan, pengalaman, serta informasi yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan penelitian (Sugiyono, 2021). Informan dalam penelitian ini terdiri dari *customer service*, *teller*, *security* dan nasabah.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data ialah proses yang dilakukan oleh penulis dalam memperoleh data dengan metode sebagai berikut :

Studi Lapangan (*Field Reseach*)

Studi lapangan merupakan tehnik pengumpulan data secara langsung terhadap objek penelitian, dengan tujuan memperoleh data resmi dan akurat serta relevan dengan masalah yang diteliti dengan cara :

1) Observasi

Observasi adalah kegiatan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan. Metode ini menjadi dasar penting dalam penelitian karena data diperoleh dari hasil pengamatan secara nyata terhadap fenomena yang diteliti.

2) Wawancara

Wawancara dipakai sebagai cara mengumpulkan data ketika peneliti ingin mencari tahu masalah yang akan diteliti sejak tahap awal, atau ketika ingin mendapatkan informasi yang lebih dalam langsung dari responden. Cara ini bergantung pada jawaban yang disampaikan responden berdasarkan pengalaman, pengetahuan, dan keyakinan pribadi mereka. Dalam penelitian kualitatif, wawancara sering dilakukan bersamaan dengan observasi partisipatif. Artinya, saat peneliti ikut terlibat dan mengamati situasi di lapangan, peneliti juga melakukan tanya jawab secara langsung dengan orang-orang yang terlibat.

3) Dokumentasi

Dokumen adalah catatan masa lalu berupa tulisan, gambar, atau karya seni, yang digunakan dalam penelitian kualitatif sebagai pelengkap observasi dan wawancara. Data lebih kredibel jika didukung autobiografi, foto, atau karya akademik/seni, namun

perlu hati-hati karena dokumen bisa subjektif atau dibuat untuk kepentingan tertentu (Sugiyono, 2021).

Analisis Data

Analisis data merupakan proses sistematis dalam mengolah data dengan cara mengorganisasikan, menyusun, dan mengelompokkannya ke dalam pola serta kategori tertentu agar lebih terstruktur dan mudah dipahami. Dalam proses ini, peneliti melakukan kegiatan seperti mengurutkan data, memberikan kode, mengelompokkan, serta mengkategorikan informasi sesuai dengan fokus penelitian. Terdapat tiga konsep dalam menganalisa data, yaitu: (Sugiyono, 2013)

Reduksi data

Reduksi data merupakan proses penyederhanaan data dengan cara merangkum, memilih data yang pokok dan relevan, serta mengelompokkan data berdasarkan tema dan pola tertentu, sekaligus mengeliminasi data yang tidak berkaitan dengan fokus penelitian. Proses ini dilakukan secara berkelanjutan oleh peneliti selama penelitian berlangsung guna menghasilkan data inti yang sesuai dengan ruang lingkup dan tujuan penelitian. Dengan demikian, reduksi data bertujuan untuk memastikan bahwa data yang dianalisis benar-benar relevan, terfokus, dan mendukung pencapaian tujuan penelitian (Sugiyono, 2013).

Penyajian data

Penyajian data merupakan proses penyusunan sekumpulan informasi secara sistematis agar memungkinkan penarikan kesimpulan. Penyajian data dilakukan dengan menyederhanakan data hasil penelitian kualitatif yang umumnya bersifat naratif, tanpa mengurangi makna dan

substansinya. Melalui penyajian data, peneliti dapat melihat gambaran secara menyeluruh maupun pada bagian-bagian tertentu sesuai fokus penelitian, dengan cara mengklasifikasikan data berdasarkan pokok permasalahan dan melakukan pengkodean pada setiap subpokok bahasan (Sugiyono, 2013).

Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan tahap akhir dalam proses analisis data, yang bertujuan untuk merumuskan makna dari data yang telah dikumpulkan. Pada tahap ini, peneliti menarik kesimpulan dengan mengidentifikasi hubungan, persamaan, maupun perbedaan antar data, serta membandingkan pernyataan subjek penelitian dengan konsep-konsep dasar yang digunakan dalam penelitian. Proses ini dilakukan untuk memastikan kesesuaian temuan penelitian dengan kerangka teori yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2013).

Keabsahan Data

Penelitian ini teknik yang digunakan yaitu teknik triangulasi sebagai alat uji keabsahan data. Triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan diri berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data-data yang diperoleh melalui beberapa sumber:

Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data yang telah dilakukan dengan cara mengecek data-data yang sudah diperoleh melalui beberapa sumber.

Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik bertujuan untuk menguji kredibilitas data dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari sumber yang sama namun menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Apabila hasil dari berbagai teknik tersebut menunjukkan perbedaan, maka peneliti melakukan analisis atau diskusi lanjutan guna memastikan keakuratan data atau memahami perbedaan temuan berdasarkan sudut pandang masing-masing teknik (Sugiyono, 2013).

Hasil dan Pembahasan

Implementasi *Service Excellence* pada *Frontliner* di Bank Syariah Indonesia KCP Lumajang S. Parman

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *service excellence* pada *frontliner* Bank Syariah Indonesia KCP Lumajang S. Parman telah berjalan sesuai dengan standar pelayanan perusahaan. Penerapan *service excellence* tidak hanya berfokus pada penyampaian layanan, tetapi juga pada upaya menciptakan kenyamanan, kepuasan, dan kepercayaan nasabah. Hal ini terlihat dari sikap ramah, penggunaan bahasa yang jelas, serta ketanggapan *frontliner* dalam merespons kebutuhan dan keluhan nasabah. Seluruh *frontliner*, baik *customer service*, *teller*, maupun *security*, telah menjalankan perannya secara optimal sehingga mampu menciptakan pelayanan yang berkualitas, efektif, dan efisien. Temuan ini sejalan dengan teori *service excellence* yang menekankan pemberian layanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga mampu menciptakan loyalitas nasabah (Atep Adya Barata, 2003).

Kemampuan (*ability*) *frontliner* tercermin dari penguasaan pengetahuan mengenai layanan perbankan, kemampuan komunikasi, serta

ketepatan dalam menyampaikan informasi kepada nasabah. Informasi disampaikan secara sederhana, jelas, dan mudah dipahami, disertai konfirmasi ulang untuk meminimalkan kesalahan pelayanan. *Security* juga berperan memberikan arahan terkait alur pelayanan sehingga proses pelayanan berlangsung lebih efektif.

Sikap (*attitude*) *frontliner* ditunjukkan melalui perilaku yang sopan, ramah, sabar, dan profesional selama memberikan pelayanan. *Frontliner* menjaga kesantunan dalam berkomunikasi, menghargai setiap nasabah, serta tetap tenang dalam menghadapi berbagai karakter nasabah sehingga tercipta suasana pelayanan yang nyaman dan meningkatkan kepercayaan nasabah.

Penampilan (*appearance*) *frontliner* telah sesuai dengan standar perusahaan melalui kerapian berpakaian, kebersihan diri, serta penggunaan seragam dan atribut kerja yang sesuai ketentuan. Penampilan yang profesional memberikan kesan positif, meningkatkan kepercayaan nasabah, serta mendukung terciptanya suasana pelayanan yang tertib dan nyaman.

Perhatian (*attention*) ditunjukkan melalui kemampuan *frontliner* mendengarkan kebutuhan dan keluhan nasabah secara aktif serta memberikan respons yang sesuai. *Frontliner* memastikan pelayanan diberikan sesuai kebutuhan nasabah sehingga komunikasi berlangsung efektif, meminimalkan kesalahpahaman, dan membuat nasabah merasa diperhatikan.

Tindakan (*action*) *frontliner* dilakukan sesuai standar operasional perusahaan dengan tetap menyesuaikan kebutuhan nasabah. Pelayanan diberikan secara terstruktur mulai dari menerima kebutuhan, memproses transaksi, hingga memberikan solusi terhadap permasalahan nasabah sehingga pelayanan berlangsung cepat, tepat, dan efektif.

Tanggung jawab (*accountability*) *frontliner* tercermin dari komitmen menjalankan tugas secara profesional, memberikan informasi yang akurat, menangani kebutuhan dan keluhan nasabah hingga selesai, serta meminimalkan kesalahan dalam pelayanan. Sikap tersebut meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan yang diberikan sekaligus memperkuat citra positif Bank Syariah Indonesia KCP Lumajang S. Parman.

Upaya *Frontliner* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Lumajang S. Parman

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya *frontliner* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Lumajang S. Parman telah berjalan dengan baik sesuai standar pelayanan yang berlaku. Upaya tersebut tidak hanya berfokus pada kecepatan pelayanan, tetapi juga pada kualitas komunikasi, ketelitian dalam bekerja, sikap ramah, responsif terhadap kebutuhan nasabah, serta evaluasi berkelanjutan terhadap pelayanan yang diberikan. Upaya tersebut mampu meningkatkan kualitas layanan, kepuasan, dan kepercayaan nasabah. Temuan ini sejalan dengan teori kualitas layanan yang menekankan pentingnya pelayanan yang cepat, tepat, komunikatif, dan ramah dalam menciptakan kepuasan pelanggan (Ismail Nurdin, 2019).

Tangibles (bukti fisik) menunjukkan bahwa lingkungan bank yang bersih, ruang pelayanan yang nyaman, serta penampilan *frontliner* yang rapi dan profesional telah mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas. Fasilitas yang tersedia mampu menunjang proses pelayanan, meskipun masih terdapat kendala berupa jumlah *customer service* yang terbatas sehingga menyebabkan antrean pada waktu tertentu. Kondisi ini

menunjukkan perlunya peningkatan sumber daya manusia agar pelayanan menjadi lebih optimal.

Reliability (keandalan) tercermin dari kemampuan frontliner memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai standar operasional. Informasi disampaikan secara jelas dan mudah dipahami, disertai konfirmasi ulang terhadap detail transaksi untuk meminimalkan kesalahan. Keandalan tersebut meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan.

Responsiveness (daya tanggap) ditunjukkan melalui kemampuan frontliner merespons kebutuhan dan permintaan nasabah secara cepat serta memberikan solusi sesuai permasalahan yang dihadapi. Pelayanan yang sigap dan tepat membuat proses pelayanan lebih efektif, mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan kenyamanan nasabah.

Assurance (jaminan) terlihat dari kemampuan *frontliner* menyampaikan informasi secara jelas, terbuka, dan mudah dipahami serta memberikan pelayanan sesuai standar operasional. *Frontliner* juga mampu menangani kendala secara profesional sehingga memberikan rasa aman, nyaman, dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan bank.

Empathy (empati) tercermin dari kepedulian *frontliner* dalam mendengarkan kebutuhan nasabah, memahami kondisi yang dihadapi, serta memberikan pelayanan yang santun, bersahabat, dan sesuai kebutuhan. Pelayanan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian transaksi, tetapi juga mengutamakan kenyamanan nasabah sehingga memperkuat hubungan antara bank dan nasabah serta meningkatkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan.

Kesimpulan

1. Implementasi *service excellence* pada *frontliner* di Bank Syariah Indonesia KCP Lumajang S Parman. telah berjalan dengan baik sesuai standar pelayanan perusahaan. Kemampuan (*ability*) *frontliner* terlihat dari penguasaan pengetahuan layanan perbankan, kemampuan komunikasi yang jelas dan mudah dipahami, serta ketepatan dalam memberikan informasi kepada nasabah. Sikap (*attitude*) *frontliner* juga menunjukkan perilaku yang ramah, sopan, sabar, dan profesional dalam melayani berbagai karakter nasabah. Penampilan (*appearance*) *frontliner* terlihat rapi, bersih, dan sesuai standar perusahaan sehingga mampu memberikan kesan profesional dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan bank. Perhatian (*attention*) yang diberikan *frontliner* tercermin dari kemampuan mendengarkan kebutuhan dan keluhan nasabah secara aktif serta memberikan tanggapan yang sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Tindakan (*action*) *frontliner* dilakukan secara tepat dan sesuai prosedur sehingga pelayanan dapat berjalan efektif dan efisien. Tanggung jawab (*accountability*) juga telah diterapkan dengan baik melalui kesungguhan *frontliner* dalam memberikan pelayanan secara akurat, membantu kebutuhan nasabah hingga selesai, serta memastikan setiap proses pelayanan dapat dipertanggung jawabkan dengan baik.
2. Upaya *frontliner* dalam meningkatkan kualitas pelayanan juga telah diterapkan melalui aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. (*Tangibles*) terlihat dari kondisi lingkungan bank yang bersih, nyaman, serta didukung fasilitas pelayanan dan penampilan *frontliner* yang profesional. Namun demikian, masih ditemukan kendala berupa keterbatasan jumlah *customer service*

yang menyebabkan antrean yang cukup panjang pada waktu tertentu. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun fasilitas fisik telah mendukung pelayanan dengan baik, peningkatan sumber daya manusia masih diperlukan agar pelayanan dapat berlangsung lebih optimal (*Reliability*) menunjukkan kemampuan *frontliner* dalam memberikan pelayanan yang tepat, akurat, dan konsisten sesuai standar operasional. (*Responsiveness*) terlihat dari kecepatan dan ketepatan *frontliner* dalam membantu kebutuhan serta menangani keluhan nasabah. (*Assurance*) ditunjukkan melalui kemampuan *frontliner* dalam memberikan rasa aman, pelayanan yang profesional, dan penyampaian informasi yang jelas kepada nasabah. (*Empathy*) terlihat dari sikap peduli *frontliner* dalam memahami kebutuhan nasabah serta memberikan pelayanan yang ramah

Saran

1. Pengawasan Berdasarkan hasil penelitian yang telah diberikan pada pembahasan sebelumnya, Bank Syariah Indonesia KCP Lumajang S Parman diharapkan dapat mempertahankan serta terus meningkatkan penerapan *service excellence* yang telah berjalan dengan baik. Selain itu, pihak bank juga diharapkan juga dapat melakukan penambahan jumlah *customer service* guna mengatasi antrean nasabah yang cukup panjang pada saat proses pelayanan berlangsung. Kondisi antrean yang terlalu lama dapat memengaruhi kenyamanan nasabah dalam menerima layanan. Penambahan tenaga pelayanan diharapkan mampu mempercepat proses transaksi maupun konsultasi sehingga pelayanan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan memberikan kenyamanan yang lebih baik bagi nasabah.

2. Bagi peneliti yang akan datang diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai implementasi *service excellence* dengan menggunakan pendekatan serta objek penelitian yang lebih luas. serta dapat menambahkan variabel lain dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia, sehingga hasil penelitian yang diperoleh menjadi lebih luas, mendalam, dan bermanfaat.

Daftar Pustaka

- Ardianto. (2024). *Warga Keluhkan Lambatnya Pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Lumajang jalan S Parman*. Inibaruberita.Id. <https://inibaruberita.id/2024/08/25/warga-keluhkan-lambatnya-pelayanan-bank-syariah-indonesia-kcp-lumajang-jalan-s-parman>
- Arista Admadjati. (2012). *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini* (A. Admadjati (Ed.); 1st ed.). Grup Penerbit Cv Budi Utama.
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (R. L. Toruan (Ed.)). PT. Elex Media Kompetindo.
- Badriyah, L. (2023). *Pelayanan Perbankan Dengan Metode Greeting 5 S Di Bank Bri Kantor Cabang Jember Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam [UIN Kiai Haji Acmad Siddiq Jember]*. [https://digilib.uinkhas.ac.id/16776/1/Skripsi Lailatul Badriyah 2023.pdf](https://digilib.uinkhas.ac.id/16776/1/Skripsi%20Lailatul%20Badriyah%202023.pdf)
- Dwi Ekasari Harmadji et al. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa* (R. Wujarso (Ed.); 1st ed.). PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Idrus, S. Al. (2019). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian Konsep dan Teori*. Media Nusa Creative.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (1st ed.). Pt Gramedia Pustaka Utama.
- Ismail Nurdin. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik* (Lutfiah (Ed.)). Media Sahabat Cendekia.
- Kamdan Rifa'i. (2019). *Membangun Loyalitas Pelanggan* (Khamdan Rifa'i (Ed.); 1st ed.). Pustaka Ilmu Yogyakarta.
- Popi Purnamasari. (2022). *Strategi Pelayanan Customer Service dan Teller Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia*

Tbk KCP Sape. Universitas Islam Negeri Mataram.

Putri, D. R. (2022). Implementasi Service Excellence Oleh Front Office Pada Saat Pandemi Covid-19 Di Bank Syariah Indonesia. In *(Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KH. Achmad Siddiq Jember, 2021)* (Vol. 4, Issue 2). UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Sakdiyah. (2024). *Pengaruh Human Capital (Pengetahuan, Keterampilan dan Kreatifitas) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia Kc Jember*. UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia. (2023). In *Bank Syariah Indonesia*. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/edukasi/sejarah-dan-perkembangan-bank-syariah-di-indonesia>

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (19th ed.). Alfabeta.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.