Prosperitas: Jurnal Ilmu Ekonomi
Vol. 1, No. 2, Tahun 2026, pp: 105-115
e-ISSN 3165-0333
DOI: https://doi.org/10.59064/prosperitas.v1i2.15

Analisis Peran Frontliner Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kantor Cabang Pembantu Subang Otista 2

Dimas Ferdiansyah[1*], Lutfi Maulana[2]
Sekolah Tinggi Agama Islam Darussalam Kunir[1]
Sekolah Tinggi Agama Islam Darussalam Kunir[2]
ferdiansyahdimas334@gmail.com[1]

Abstrak

This study was motivated by the need to improve the quality of Islamic banking services through the strategic role of frontliners as the front line in customer interactions. Bank Syariah Indonesia (BSI) Subang Otista 2 Branch Office was chosen because it is considered to have excellent service dynamics and faces competitive challenges in maintaining customer satisfaction. The purpose of this study is to gain an understanding of the role of frontliners in improving service quality, the challenges faced, and the methods used to maintain customer trust and loyalty. This study was conducted using a qualitative method with a descriptive approach involving interviews, observations, and documentation. Data analysis was carried out inductively by prioritizing the meaning and in-depth understanding from the perspective of the research subjects. The results of the study show that frontliners not only perform basic transactions but also manage services, handle complaints, promote, and represent sharia values. Service quality can be influenced by speed, accuracy, discipline, product mastery, and the use of technology. The main challenge is handling customer complaints arising from system disruptions. This is overcome by communicating with empathy, following official complaint procedures, and offering alternative solutions. In addition to increasing BSI's competitiveness in the Islamic banking industry, the strategic role of frontliners has been proven to improve customer image, trust, satisfaction, and loyalty. As this study shows, frontliners are at the core of Islamic banking service strategies, not just operational functions. However, this study is limited to one location, so further research with a multi-method approach and broader coverage is needed to gain a comprehensive understanding.

Keywords : ***Frontliner, Service quality, Islamic banking***

Abstract

Penelitian ini dilatar belakangi oleh kebutuhan peningkatan kualitas layanan perbankan syariah melalui peran strategis frontliner sebagai garda terdepan dalam interaksi dengan nasabah. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Subang Otista 2 dipilih karena dianggap memiliki dinamika pelayanan yang sangat baik dan menghadapi tantangan kompetitif untuk mempertahankan kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian adalah untuk mendapatkan pemahaman tentang peran frontliner dalam meningkatkan kualitas layanan, tantangan yang dihadapi, dan metode yang digunakan untuk mempertahankan kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang melibatkan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara induktif dengan mengutamakan makna dan pemahaman mendalam dari perspektif

Prosperitas: Jurnal Ilmu Ekonomi
Allesyano Media Kreasi, Bogor, Indonesia
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

subjek penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa frontliner tidak hanya melakukan transaksi dasar, tetapi juga mengelola layanan, menangani keluhan, mempromosikan, dan mewakili nilai-nilai syariah. Kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh kecepatan, ketepatan, kedisiplinan, penguasaan produk, dan pemanfaatan teknologi. Tantangan utama adalah menangani keluhan pelanggan yang berasal dari gangguan sistem. Hal ini diatasi dengan berkomunikasi dengan empati, mengikuti prosedur pengaduan resmi, dan menawarkan solusi alternatif. Selain meningkatkan daya saing BSI dalam industri perbankan syariah, peran strategis frontliner terbukti mampu meningkatkan citra, kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas nasabah. Seperti yang ditunjukkan oleh penelitian ini, frontliner merupakan inti dari strategi layanan perbankan syariah, bukan hanya fungsi operasional. Namun penelitian ini hanya terbatas pada satu lokasi, sehingga perlu dilakukan penelitian lanjutan dengan pendekatan multi-metode dan mencakup lebih luas untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif.
Kata kunci: Frontliner,Kualitas layanan,Perbankan syariah

PENDAHULUAN

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya kebutuhan peningkatan kualitas layanan pada perbankan syariah melalui peran strategis frontliner. Perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang ada di negara kita yang memiliki peran sangat penting sebagai penunjang kegiatan perekonomian nasional (Fitri, 2024). Dengan berlandaskan prinsip-prinsip syariah, yaitu keadilan, keseimbangan, dan kemaslahatan, bank syariah dapat bersatu dengan bank konvensional. Kegiatan utama bank adalah mengumpulkan uang dari masyarakat melalui simpanan dan kemudian memberikan kembali dana tersebut kepada masyarakat umum melalui pinjaman atau kredit. Selain bank, perbankan syariah konvensional juga berkembang pesat di Indonesia. Sementara bank syariah bergantung pada konsep Islam tentang kerja sama dalam skema untuk keuntungan dan kerugian, bank konvensional selalu menghitung harga. Tujuan utama Bank Syariah adalah untuk mendorong kaum muslim untuk membangun aspek ekonomi kehidupan mereka berdasarkan Al-Quran dan As-Sunnah (Amalia, 2023).

Menurut UU No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, demokrasi ekonom dan prinsip kehati-hatian (Mantika, 2021). Saat ini, keterlibatan pelanggan sabagai bagian dari perusahaan menjadi tren dalam dunia bisnis, termasuk sektor perbankan yang paling baru. Bank harus memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan mereka agar dapat bersaing dan berkembang serta mencapai orientasi jangka panjang. Oleh karena itu, karyawan harus berkomitmen untuk bekerja sesuai dengan standarisasi bank, terutama di *frontliner*, yang merupakan bagian terdepan dari layanan bisnis yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan bank.

Kualitas pelayanan pelanggan memiliki peran penting baik dari perspektif manajemen operasional maupun manajemen pemasaran. Dalam manajemen pemasaran, kualitas pelayanan merupakan bagian penting dari

Prosperitas: Jurnal Ilmu Ekonomi
Allesyano Media Kreasi, Bogor, Indonesia
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

bauran pemasaran yang terdiri atas produk, harga, promosi, dan distribusi. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan penjualan serta memperluas pangsa pasar perusahaan. Menurut RA Supriyono (2019) yang dikutip oleh Saputri dkk, pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan meninggalkan kesan positif yang menimbulkan kepuasan. Oleh karena itu, pelayanan yang baik sangat penting untuk menarik pelanggan agar menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan (Saputri, Maryadi, & Azhari, 2023). Selain itu, pelayanan dapat didefinisikan sebagai proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk mencapai kepuasan dan keberhasilan (Riani, 2021). Oleh karena itu, dalam pemasaran dan operasi, kualitas pelayanan sangat penting karena berdampak pada penjualan, kepuasan dan loyalitas pelanggan melalui tindakan yang halus dan interpersonal serta mampu meninggalkan kesan positif yang berkelanjutan bagi perusahaan.

Penelitian terdahulu juga banyak menyoroti peran strategis frontliner. Misalnya penelitian Rahmatillah & Agrosamdhyo (2025) menyatakan bahwa, *Frontliner* bank adalah petugas yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga pelanggan merasa puas dan ingin terus menjadi pelanggan yang setia. Oleh karena itu, *frontliner* sangatlah penting (Rahmatillah & Agrosamdhyo, 2025). Sementara itu penelitian oleh Gofur, dkk, (2023) mengungkapkan bahwa, *Frontliner* adalah bagian penting dari menciptakan basis pelanggan, yang penting untuk mempertahankan dan mempertahankan pelanggan lama serta menarik pelanggan baru. Setiap individu yang bertanggung jawab atas Sebagai teller, layanan pelanggan, operator telepon, dan keamanan, *frontliner* memiliki peran sebagai *The Gate of The Bank* (pintu gerbang sebuah bank). Sebagai pintu gerbang sebuah bank, diharapkan *frontliner* mampu menciptakan citra dan identitas perusahaan dengan memberikan layanan berkualitas tinggi yang memiliki nilai pelayanan yang tinggi (Gofur, Ibnudin, Syathori, & Himmawan, 2023).

Studi menunjukkan bahwa *frontliner* sangat penting dalam meningkatkan layanan perbankan syariah. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa, dalam hal kecepatan, ketajaman, kasih sayang, dan pemahaman *frontliner* tentang produk syariah, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. *Frontliner* dalam perbankan syariah tidak hanya melakukan hal-hal administratif seperti melayani transaksi; mereka juga bertanggung jawab untuk memberi tahu pelanggan tentang prinsip syariah yang mendasari setiap barang dan jasa. Studi ini fokus pada penerapan peran *frontliner* di BSI KCP Subang Otista 2, yang berfungsi sebagai garda terdepan dalam menjaga reputasi dan citra bank. Berdasarkan penelitian ini, *frontliner* berfungsi sebagai pelaksana layanan serta simbol nilai-nilai syariah yang jujur, transparan, dan profesional dalam setiap interaksi mereka dengan nasabah. Oleh karena itu, keberadaan *frontliner* diharapkan dapat meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah

Prosperitas: Jurnal Ilmu Ekonomi
Allesyano Media Kreasi, Bogor, Indonesia
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

terhadap bank syariah, sekaligus memperkuat daya saing BSI di tengah industri perbankan yang semakin kompetitif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Subang Otista 2. Lokasi ini dipilih didasarkan pada peran penting frontliner sebagai garda terdepan dalam memberikan layanan kepada nasabah. Bank Syariah Indonesia KCP Subang Otista 2 juga memiliki dinamika pelayanan yang tinggi dan menghadapi tantangan untuk mempertahankan kepuasan konsumen di tengah persaingan industri perbankan syariah. Fokus penelitian ini diarahkan pada peran frontliner dalam meningkatkan kualitas layanan, baik dalam hal pelayanan langsung maupun penampilan nilai-nilai syariah, yang menjadi ciri khas perbankan syariah.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode ini dipilih karena sesuai untuk memahami secara mendalam kondisi objek penelitian dalam situasi yang alami. Penelitian kuantitatif menggunakan analisis mendalam dan bersifat deskriptif. Dalam penelitian kualitatif, proses dan makna (perspektif subjek) lebih diutamakan. Agar fokus penelitian sesuai dengan keadaan di lapangan, landasan teori digunakan sebagai pedoman. Kuantitatif juga dapat didefinisikan sebagai penelitian yang mempelajari latar belakang sosial dari berbagai peristiwa (Winarni, 2021). Penelitian berperan sebagai instrumen utama yang terlibat langsung dalam proses pengumpulan data. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif, penelitian dapat menjelaskan secara menyeluruh peristiwa yang terjadi di lapangan tanpa mengganggu objek penelitian. Oleh karena itu, temuan penelitian lebih menekankan pada pemaknaan dan pemahaman daripada hanya membuat generalisasi.

Sumber data penelitian ini terdiri data primer dan data sekunder. Data primer di peroleh dari wawancara langsung dengan pihak-pihak terkait khusunya *frontliner* Bank Syariah Indonesia KCP Subang Otista 2, wawancara dilakuka dengan 1 informan yaitu Branch Operation Service Manager (BOSM), serta observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan di kantor tersebut. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan dari berbagai literatur, jurnal, buku, serta dokumen mengenai bank yang relevan dengan topik penelitian. Kedua jenis data tersebut dianalisis melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sebagaimana diuraikan dalam model analisis data kualitatif. Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian mampu menghasilkan temuan yang valid dan mendalam mengenai peran *frontliner* dalam peningkatan kualitas layanan di BSI KCP Subang Otista 2 (Hamdani & Sa'diyah, 2025).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Observasi dilakukan dengan memperhatikan Interaksi antara *frontliner* dan pelanggan selama proses pelayanan menjadi fokus observasi. Untuk mendapatkan pemahaman yang luas tentang kualitas layanan, kami melakukan wawancara mendalam dengan *frontliner*, pimpinan cabang, dan sejumlah klien. Sumber informasi termasuk

Prosperitas: Jurnal Ilmu Ekonomi
Allesyano Media Kreasi, Bogor, Indonesia
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

arsip bank, laporan internal, dan penelitian tentang peran *frontliner* dalam meningkatkan layanan. Untuk memastikan kekayaan dan keabsahan data yang diperoleh, teknik triangulasi ini digunakan.

Analisis data dilakukan secara induktif dengan menggabungkan data lapangan ke dalam pola tertentu. Analisis meliputi penyajian data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih informasi yang relevan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk deskripsi dengan kutipan dan dokumentasi dari wawancara. Akhir dari proses adalah kesimpulan, yang fokus pada pemahaman peran *frontliner* dalam meningkatkan kualitas layanan di Bank Syariah Indonesia KCP Subang Otista 2.

HASIL PENELITIAN

1. Peran Frontliner Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah di BSI KCP Subang Otista 2

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Taufik Abdullah Selaku Branch Operation Service Manager (BOSM), *frontliner dipahami sebagai garda terdepan yang menjadi pintu masuk interaksi nasabah dengan bank. Peran tersebut meliputi security, teller, customer servics (CS), hingga supervisoor yang bersama – sama memastikan nasabah mendapatkan layanan yang sesuai dengan kebutuhannya.* Kehadiran frontliner bukan hanya sekedar pelaksana prosedur transaksi, melainkan juga representasi cintra bank dalam memberikan kesan pertama yang menentukan kepuasan nasabah.

Bapak Taufik Abdullah menjelaskan bahwa *"Peran keamanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) tidak hanya sebatas menjaga keamanan dan kenyamanan di area kantor, tetapi juga berfungsi strategis sebagai pengarah layanan bagi nasabah. Seorang keamanan yang berperan aktif menanyakan terlebih dahulu jenis transaksi yang dibutuhkan nasabah, kemuadian memberikan arahan apakah transaksi tersebut lebih tepat ditangani oleh teller atau customer service (CS)"*. Proses ini menjadi penting karena mampu menciptakan alur pelayanan yang lebih cepat, terstruktur dan efesien sejak nasabah pertama kali memasuki area pelayanan. Dengan adanya arahan yang jelas, nasabah tidak perlu kesulitan bolak-balik mencari informasi sehingga penalaman pelayanan menjadi lebih positif. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh elemen *frontliner* termasul scurity, teller, CS hingga supervisor memiliki kontribusi yang saling melengkapi dalam membangun citra pelayanan yang optimal serta meningkatkan kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan BSI.

Selain itu, peran *frontliner* membutuhkan pemahaman yang luas tentang produk perbankan dan kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa *frontliner* tidak hanya bertanggung jawab untuk menyediakan layanan dasar seperti setoran, penarikan, dan pembukaan rekening, tetapi juga diwajibkan untuk mengetahui kebutuhan khusus pelanggan dan menawarkan solusi terbaik. *Frontliner* yang memiliki pemahaman produk yang mendalam dapat meyakinkan pelanggan dengan menjelaskan manfaat, fitur, dan keunggulan layanan BSI. Ini meningkatkan keyakinan pelanggan saat memilih produk yang ditawarkan. Pengalaman

Prosperitas: Jurnal Ilmu Ekonomi
Allesyano Media Kreasi, Bogor, Indonesia
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

positif bagi pelanggan akan dihasilkan dari komunikasi yang tepat, ramah, dan informatif. Pada gilirannya, kepuasan dan loyalitas pelanggan akan meningkat. Oleh karena itu, keberadaan frontliner di BSI KCP Subang Otista 2 dapat dianggap sebagai alat strategi untuk meningkatkan citra bank syariah, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan meningkatkan daya saing BSI di tengah persaingan industri perbankan nasional.

2. Tantangan Yang Dihadapi Frontliner Dalam Memberikan Layanan Dan Strategi Mengatasinya

Menurut Bapak Taufik Abdullah menyatakan bahwa, "*Salah satu tantangan terbesar yang dihadapi frontliner adalah menangani keluhan pelanggan ketika terjadi kendala pada sistem atau transaksi. Contohnya, kegagalan aplikasi BYOND BY BSI, gangguan transaksi melalui ATM atau uang nasabah yang tertelan mesin namun tidak masuk ke rekening*". Situasi tersebut menimbulkan rasa kecewa bahkan kemarahan nasabah yang berpotensi menurunkan citra bank. Tantangan ini tidak dapat dihindari, tetapi harus dikelola secara profesional agar tidak berkembang menjadi "*Hard Komplain*" yang beresiko terhadap reputasi bank.

Untuk menangani keluhan pelanggan, *frontliner* utama melakukan hal berikut: mendengarkan setiap keluhan dengan empati, menunjukkan sikap yang menghargai pelanggan, dan menyampaikan permintaan maaf yang tulus atas ketidaknyamanan yang dialami pelanggan. Tahapan ini penting karena memungkinkan peningkatan kepercayaan klien dan mengurangi tingkat emosi mereka. Setelah itu, *frontliner* tidak hanya melakukan komunikasi verbal, tetapi juga mengikuti prosedur dengan menyampaikan keluhan ke dalam sistem pengaduan resmi. *Frontliner* akan melakukan eskalasi masalah ke kantor pusat atau unit terkait apabila masalah tersebut memerlukan otoritas tambahan untuk penyelesaiannya. Proses ini menunjukkan profesionalisme dan tanggung jawab sekaligus transparan. Dengan demikian, nasabah yang sebelumnya tidak puas akan yakin bahwa keluhan mereka akan ditanggapi secara serius, yang akan menjaga kepercayaan mereka terhadap layanan bank.

Bapak Taufik Abdullah juga menekankan betapa pentingnya *frontliner* memiliki kemampuan untuk memberikan opsi kepada klien selama proses penyelesaian. Dalam praktik perbankan, hal ini dianggap penting karena tidak jarang terjadi masalah teknis pada salah satu jalur transaksi, seperti sistem perbankan online atau jaringan ATM. Dalam situasi seperti itu, *frontliner* dituntut untuk tanggap dan sigap dengan menawarkan opsi lain yang masih dapat digunakan, seperti mobile banking, layanan teller, atau metode transaksi manual. Pendekatan proaktif ini tidak hanya memastikan transaksi keuangan nasabah tetap berjalan lancar, tetapi juga menunjukkan komitmen BSI untuk memberikan layanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Pelanggan merasa lebih tenang dan yakin bahwa kebutuhannya tetap diprioritaskan meskipun dalam situasi sulit. Ini sekaligus memperkuat reputasi BSI sebagai lembaga perbankan syariah yang fleksibel, responsif, dan konsisten mengutamakan kepuasan pelanggan.

Prosperitas: Jurnal Ilmu Ekonomi
Allesyano Media Kreasi, Bogor, Indonesia
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

3. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitah Pelayanan Frontliner di BSI KCP Subang Otista 2

Hasil wawancara dengan Bapak Taufik abdullah menunjukkan bahwa "*Kualitas pelayanan frontliner sangan dipengaruhi oleh sejumlah faktor kunci diantaranya kecepatan, ketepatan, kedisiplinan, penguasaan material produk, serta pemanfaatan teknologi. Kecepatan dan akurasi menajadi tolak ukur utama karena setiap jenis layanan telah memiliki standar waktu (Service Level agreement/SLA) yang ditetapkan. Misalnya, transaksi sederhana melalui teller idealnya hanya memerlukan waktu sekitar satu menit, sementara proses pembukaan rekening baru dapat memakan waktu antara 5 hingga 15 menit tergantung pada kelengkapan dokumen nasabah*". Pencapaian SLA secara konsisten tidak hanya mencerminkan profesionalisme *frontliner*, tetapi juga membangun kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Selain itu, penguasaan materi produk memungkinkan *frontliner* menjawab pertanyaan dengan tepat sedangkan disiplin dalam prosedur dan pemanfaatan teknologi mempercepat proses transaksi. Dengan kombinasi faktor tersebut, frontliner mampu menghadirikan layanan yang efektif, efesien, dan berorientasi pada kepuasan secara perlahan.

Selain elemen teknis, keahlian dalam produk perbankan dan kemampuan berkomunikasi dengan orang lain adalah komponen lain yang sangat penting untuk kualitas pelayanan *frontliner* . Menurut Bapak Taufik Abdullah, "*Seorang frontliner harus memahami secara menyeluruh berbagai produk BSI, seperti tabungan emas, cicil emas, dan layanan digital berbasis aplikasi*". Dengan pengetahuan mendalam ini, mereka tidak hanya dapat menjawab setiap pertanyaan pelanggan dengan jelas dan meyakinkan, tetapi mereka juga dapat melakukan cross-selling produk dengan lebih baik. Dengan demikian, frontliner tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar klien, tetapi juga berpartisipasi secara aktif dalam memperkenalkan produk bank kepada lebih banyak orang. Klien akan merasa puas, didengarkan, dan dibimbing dengan profesionalisme jika mereka dapat berkomunikasi dengan baik. Nasabah lebih menjadi percaya diri, merasa dilayani dengan baik, dan lebih setia kepada BSI karena kombinasi penguasaan produk dan komunikasi yang persuasif.

Penerapan prinsip syariah dalam setiap aspek layanan adalah komponen terakhir yang sangat penting untuk mendukung kualitas pelayanan *frontliner*. Setiap produk yang dijual BSI telah menerima sertifikasi halal dari Dewan Pengawas Syariah (DPS). Menurut Bapak Taufik Abdullah, "*Sertifikasi ini memberikan bukti kuat bahwa layanan perbankan yang ditawarkan BSI benar-benar sesuai dengan prinsip dan nilai-nilai syariah*". Ini menjadi landasan penting bagi garis depan dalam meyakinkan klien, terutama mereka yang sangat memperhatikan penyediaan keuangan syariah dalam bisnis keuangan mereka. Dengan adanya jaminan ini, nasabah merasa aman dan mendapatkan nilai keagamaan dari setiap transaksi, sehingga lebih banyak orang yang percaya pada BSI. BSI KCP Subang Otista 2 juga tetap memiliki keunggulan kompetitif di tengah persaingan industri yang semakin ketat berkat disiplin kerja yang konsisten, pemanfaatan teknologi modern seperti aplikasi Bion untuk mempercepat proses layanan, dan fokus yang kuat pada kepuasan pelanggan.

Prosperitas: Jurnal Ilmu Ekonomi
Allesyano Media Kreasi, Bogor, Indonesia
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran *frontliner* di BSI KCP Subang Otista 2 luas dan strategis. Menurut wawancara dengan Bapak Taufik Abdullah, kecepatan, ketepatan, disiplin kerja, penguasaan produk, dan pemanfaatan teknologi canggih merupakan faktor-faktor yang menentukan kualitas pelayanan. *Frontliner* tidak hanya melakukan transaksi dasar, tetapi mereka juga bertindak sebagai pengarah, mediator keluhan, dan pemasaran perusahaan perbankan syariah. Selain itu, Dewan Pengawas Syariah (DPS) menjamin bahwa penerapan prinsip syariah sangat penting untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah. Faktor-faktor ini membentuk sistem layanan yang terintegrasi di mana setiap interaksi dengan pelanggan ditujukan untuk menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan berorientasi pada kepuasan. Hasilnya, temuan ini menunjukkan bahwa *frontliner* adalah alat strategi untuk meningkatkan daya saing bank syariah di tengah persaingan yang semakin kompetitif di industri perbankan nasional. Mereka bukan hanya posisi operasional.

Hasil ini sejalan dengan pendapat Siregar (2022) yang menekankan bahwa, faktor-faktor seperti intelijen, daya tanggap, jaminan, empati dan nyata adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan. Ketepatan dan kecepatan layanan dalam BSI menunjukkan daya tanggap dan konsistensi, sedangkan penguasaan produk dan keterampilan komunikasi menunjukkan aspek jaminan dan empati (Siregar, 2022). Teknologi seperti aplikasi Bion menunjukkan aspek penting yang mendukung layanan kontemporer. Hasilnya menunjukkan BSI KCP Subang Otista 2 berhasil mengintegrasikan kelima dimensi kualitas layanan ke dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini menunjukkan bahwa konsep teoritis sesuai dengan apa yang terjadi di dunia nyata. Dengan kata lain, *frontliner* tidak hanya mewakili nilai-nilai syariah, tetapi juga berperan penting dalam menumbuhkan persepsi positif dan loyalitas pelanggan melalui layanan pemeliharaan yang berkualitas tinggi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa memberikan layanan kepada *frontliner* tidak hanya bergantung pada keterampilan teknis; mereka juga harus dapat memberikan pengalaman layanan yang berharga secara emosional dan spiritual. Menurut Sari & Mulyanto (2023) Menyatakan bahwa, layanan berkualitas adalah kombinasi kualitas fungsional dan teknis (Sari & Mulyanto, 2023). Dalam konteks ini, kualitas teknis tercermin pada kemampuan *frontliner* untuk memanfaatkan teknologi, menguasai produk, dan memenuhi SLA. Kemampuan mereka untuk mendengarkan keluhan pelanggan dengan empati, menawarkan solusi alternatif, dan menjelaskan prinsip syariah adalah bukti kualitas fungsional mereka. Menurut interpretasi ini, layanan utama BSI memiliki nilai spiritual dan hubungan selain nilai transaksional. Bank syariah memiliki keunggulan khusus dalam membangun kepercayaan jangka panjang karena nasabah merasa dilayani secara profesional dan didukung oleh nilai-nilai syariah, yang menambah makna religius ke dalam transaksi keuangan mereka.

Studi ini memperkuat temuan Zulkarnain, dkk (2020), yang menyatakan bahwa kualitas layanan berbasis syariah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap

Prosperitas: Jurnal Ilmu Ekonomi
Allesyano Media Kreasi, Bogor, Indonesia
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

loyalitas nasabah (Zulkarnain, Taufik, & Ramdansyah, 2020). Temuan ini dibandingkan dengan penelitian sebelumnya. Namun, hasil penelitian ini memasukkan aspek tambahan peran strategis *frontliner* sebagai mediator keluhan dan agen pemasaran, bukan hanya pelaksana layanan transaksi. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menekankan aspek teknis atau menyediakan syariah semata. Sebaliknya, penelitian ini menunjukkan bahwa syariah merupakan rumusan yang lebih komprehensif yang mencakup disiplin kerja, teknologi, komunikasi, dan prinsip syariah. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya meningkatkan bagian sebelumnya tetapi juga menawarkan perspektif baru tentang peran multifungsi *frontliner*. Hal ini memungkinkan penelitian lanjutan untuk mempelajari peran *frontliner* sebagai aktor strategi dalam mendukung inovasi layanan dan penciptaan nilai tambah di industri perbankan syariah.

Dampak dari temuan ini memiliki konsekuensi teoritis dan praktis yang signifikan. Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kualitas layanan *frontliner* karena tekanan integrasi elemen teknis, komunikasi, teknologi, dan penyediaan syariah. Dari perspektif praktis, temuan penelitian ini memberikan saran penting bagi BSI dan lembaga perbankan syariah lainnya untuk terus meningkatkan kemampuan *frontliner* melalui pelatihan produk, komunikasi yang efektif, dan penggunaan teknologi digital. Selain itu, penerapan konsistensi dari prinsip syariah dapat meningkatkan citra perbankan syariah di masyarakat, meningkatkan kepercayaan masyarakat dan loyalitas nasabah. Hasil ini akan berdampak pada daya saing bank syariah di tingkat nasional dalam jangka panjang, karena kualitas layanan *frontliner* adalah salah satu faktor pembeda yang sulit ditiru oleh bank konvensional. Oleh karena itu, peran *frontliner* sangat penting untuk kepuasan nasabah saat ini dan juga untuk tujuan dan pertumbuhan industri perbankan syariah di masa depan.

SIMPULAN

Studi ini menemukan hasil yang mengejutkan bahwa peran *frontliner* di BSI KCP Subang Otista 2 jauh lebih kompleks dibandingkan dengan cara orang biasa melihatnya hanya sebagai pelaksana layanan transaksi dasar. *Frontliner* menjalankan berbagai tugas, seperti yang dibawakan oleh hasil wawancara dengan Bapak Taufik Abdullah. Mereka berfungsi sebagai pengarah layanan sejak konsumen pertama kali datang, mediator untuk menangani keluhan, dan agen pemasaran yang aktif melakukan cross-selling produk. Selain itu, *frontliner* bertindak sebagai perwakilan nilai-nilai syariah bagi nasabah, sehingga kehadiran mereka tidak hanya melakukan tugas administratif tetapi juga membawa misi moral yang sesuai dengan prinsip keuangan syariah. Dalam praktiknya, *frontliner* tidak hanya harus cepat dan tepat, tetapi mereka juga harus memahami produk secara mendalam, dapat berkomunikasi dengan baik, dan dapat memberikan solusi alternatif ketika layanan terganggu. Dengan integrasi peran teknis, komunikasi, teknologi, dan prinsip syariah ini, jelas bahwa *frontliner* merupakan ujung tombak strategi bank dalam menciptakan kepuasan, loyalitas, dan peningkatan kepercayaan nasabah. Oleh karena itu,

Prosperitas: Jurnal Ilmu Ekonomi
Allesyano Media Kreasi, Bogor, Indonesia
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

posisi *frontliner* lebih tepat dipahami sebagai komponen strategi yang menentukan daya saing daripada sekedar fungsi operasional dalam struktur organisasi perbankan syariah.

Namun, ada beberapa kelemahan dalam penelitian ini yang perlu diperhatikan. Penelitian ini terbatas pada satu lokasi, BSI KCP Subang Otista 2, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasikan ke cabang-cabang BSI lainnya atau ke industri perbankan syariah di seluruh negeri. Dalam situasi seperti ini, Anda harus berhati-hati saat membuat kesimpulan yang lebih luas. Kedua, data penelitian hanya didasarkan pada wawancara dengan Bapak Taufik Abdullah, informan utama penelitian. Meskipun dia memiliki pengetahuan yang luas tentang operasional *frontliner* dia belum sepenuhnya mewakili semua perspektif dari *frontliner* dan konsumen yang berbeda-beda. Hal ini menunjukkan bahwa bias subjektivitas dapat terjadi dalam interpretasi data. Selain itu, penelitian ini belum mencakup aspek kuantitatif seperti pengukuran kepuasan konsumen melalui survei statistik atau evaluasi numerik tentang pencapaian SLA. Oleh karena itu, untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif dan relevan tentang peran strategis *frontliner* kajian lanjutan dengan pendekatan multi-metode sangat diperlukan. Ini terlepas dari fakta bahwa penelitian ini berhasil memecahkan kompleksitas peran tersebut.

Sangat banyak peluang untuk penelitian lebih lanjut, terutama dalam hal meningkatkan pemahaman kita tentang peran *frontliner* dalam menentukan daya saing perbankan syariah di Indonesia. Dengan memasukkan lebih banyak cabang BSI di berbagai wilayah, penelitian mendatang dapat memperluas cakupan ruang dan memungkinkan peneliti menemukan pola yang konsisten dan variasi yang dipengaruhi oleh faktor lokal seperti budaya , demografi konsumen dan literasi keuangan. Selain itu, temuan kualitatif akan diperkuat dengan menerapkan pendekatan kuantitatif melalui survei kepuasan pelanggan, pengukuran numerik Service Level Agreement (SLA) atau analisis data statistik transaksi. Untuk mengidentifikasi perbedaan strategi pelayanan yang didasarkan pada nilai-nilai syariah penting untuk melakukan analisis komparatif antara bank syariah dan bank konvensional. Penelitian di masa depan juga dapat memperkuat peran *frontliner* dengan memanfaatkan teknologi digital seperti aplikasi Bion, analisis pelanggan dan kecerdasan buatan. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut dapat menghasilkan model layanan perbankan syariah yang lebih kreatif, efektif dan responsif terhadap kemajuan teknologi sambil tetap berlandaskan agama.

DAFTAR PUSTAKA

Amalia, P. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Front Liner Dalam Meningkatkan Customer Satisfaction Di BSI KCP Ratulangi Palopo*.

Fitri, A. O. (2024). Analisis Pelayanan Frontliner dan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Pada PT Bank BSI KCP Metro). *Jurnal Cendekia Ilmiah*, *3*(4), 2168–2177.

Gofur, H., Ibnudin, I., Syathori, A., & Himmawan, D. (2023). Strategi Pelayanan Prima Frontliner Pada Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu

Prosperitas: Jurnal Ilmu Ekonomi
Allesyano Media Kreasi, Bogor, Indonesia
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

Jatibarang. *JSEF: Journal of Sharia Economics and Finance*, *3*(2), 60–70. https://doi.org/10.31943/jsef.v3i2.40

Hamdani, H., & Sa'diyah, H. (2025). Konsep Dasar Penyusunan Hipotesis dan Kajian Teori dalam Penelitian. *Journal of Linguistics and Social Studies*, *2*(2), 64–73. https://doi.org/10.52620/jls.v2i2.93

Mantika, S. P. (2021). : *Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner, Nilai Nasabah dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Wilayah Jabodetabek*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis uin jakarta.

Rahmatillah, N., & Agrosamdhyo, R. (2025). PERAN KOMUNIKASI FRONTLINER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN INFORMASI NASABAH DI PT BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG RENON DENPASAR. *The Indonesian Journal of Economic and Accounting*, *1*(1), 39–48.

Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, *1*(11), 2443–2452.

Saputri, R., Maryadi, & Azhari, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Disiplin Kerja Dan Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi. *Cendekia Akademika Indonesia*, *2*(4), 527–539.

Sari, D. K., & Mulyanto, H. (2023). Peningkatan Kepuasan Fungsional dan Kepercayaan Kebajikan dengan Memberikan Layanan Berkualitas dalam Rangka Menjaga Loyalitas Pelanggan. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, *4*(02), 101–116.

Siregar, C. M. (2022). *Pengaruh kualitas layanan, efisiensi dan fitur produk BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (studi kasus pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah)*. UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

Winarni, E. W. (2021). *Teori dan praktik penelitian kuantitatif, kualitatif, PTK, R & D*. Bumi Aksara.

Zulkarnain, R., Taufik, H. E. R., & Ramdansyah, A. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt Bank Syariah Mu'amalah Cilegon). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, *2*(01), 87–110.

https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/