

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA OLEH *FRONTLINER*
DI BPRS FORMES YOGYAKARTA**



LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Purwokerto
Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar
Ahli Madya (A.Md)

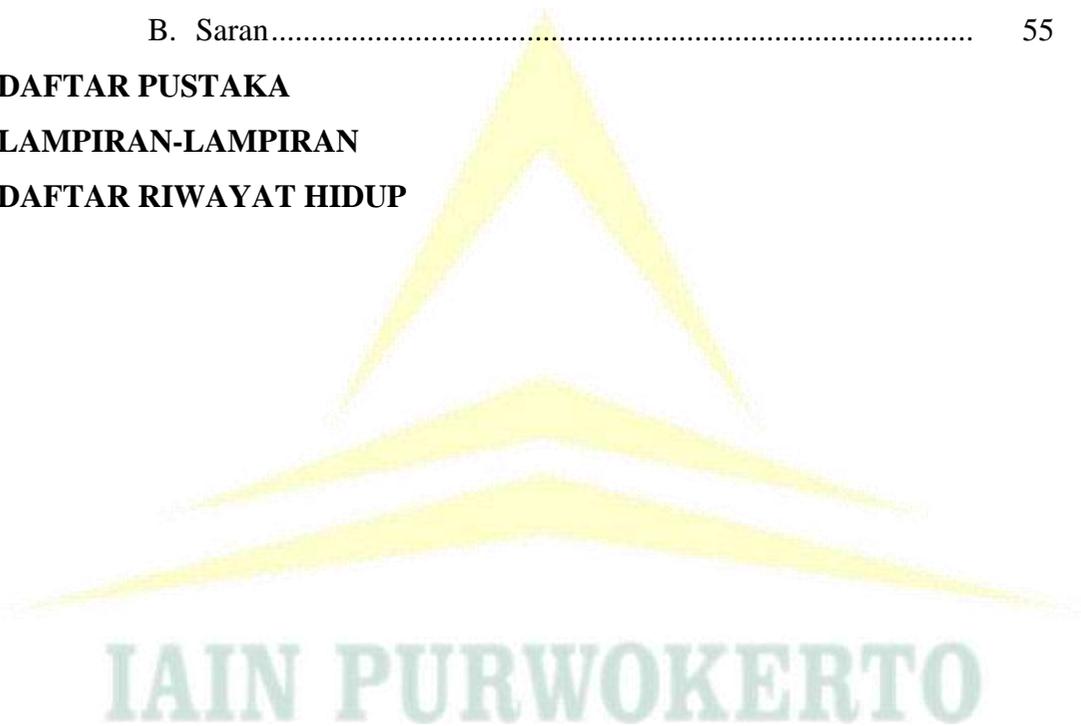
Oleh:
KIKI FATMAWATI
NIM: 1522203069

**PROGRAM STUDI D III MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI BISNIS ISLAM (FEBI)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO
2018**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
PEDOMAN TRANSLIERASI ARAB-LATIN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Maksud dan Tujuan Penulisan Tugas Akhir	5
D. Metode Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Konsep Strategi	10
B. Konsep Pelayanan Prima.....	12
C. Frontliner	18
D. Penelitian terdahulu.....	26
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum BPRS FORMES Yogyakarta	30
1. Sejarah Singkat BPRS FORMES Yogyakarta	30
2. Moto, visi, dan misi.....	31
3. Budaya Kerja BPRS FORMES Yogyakarta	31
B. Mekanisme Kerja dan Produk BPRS FORMES Yogyakarta.....	32

Fungsi dan Sistem Operasional BPRS FORMES Yogyakarta	32
C. Produk-Produk BPRS FORMES Yogyakarta.....	38
1. Produk Funding.....	38
2. Produk Pembiayaan.....	41
D. Strategi Pelayanan Prima Oleh <i>Frontliner</i> Di BPRS FORMES Yogyakarta	43
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi perkembangan perekonomian nasional yang senantiasa bergerak cepat, kompetitif, dan terintegrasi dengan tantangan yang semakin kompleks serta sistem keuangan yang semakin maju, diperlukan penyesuaian kebijakan dibidang ekonomi, termasuk perbankan, salah satunya adalah bank syariah karena kebutuhan masyarakat indonesia akan jasa-jasa perbankan syariah semakin meningkat. Dalam UU No 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah disebutkan bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah.¹

Bank sebagai perusahaan yang menyediakan jasa layanan kepada nasabah, pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Pelanggan adalah kunci untuk meraih keuntungan. Dalam jangka waktu yang panjang perusahaan yang akan tetap bertahan hidup dalam menghadapi persaingan bisnis yang mengglobal adalah perusahaan yang terus melakukan perbaikan dalam kegiatan pelayanan, operasional jasa atau inovasi produk untuk selalu meningkatkan kualitas.

Seperti yang kita ketahui bahwa di era sebelum tahun 1980, faktor pelayanan nasabah atau pelanggan kurang mendapat perhatian dari berbagai perusahaan. Pelayanan kepada nasabah masih dianggap sepele dan tidak dipedulikan dengan anggapan nasabah yang membutuhkan perusahaan. Seiring dengan berkembangnya perekonomian Indonesia khususnya dan global umumnya serta kemajuan pola pikir dan perilaku masyarakat, pola seperti di atas menjadi semakin ditinggalkan. Kemajuan ekonomi telah mengakibatkan tingkat

¹ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

persaingan menjadi semakin tinggi sehingga perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelangganlah yang akan memperoleh simpati.²

Saat ini persaingan pada sektor jasa tidak hanya pada penjualan produk yang sesuai dengan target dan semata untuk mendapatkan laba, namun lebih ditekankan pada layanan yang baik pada sektor jasa terutama pada perbankan maka nasabahpun akan merasa puas, dengan kepuasan nasabah bank akan merasa diuntungkan karena akan menimbulkan kesetiaan nasabah terhadap perusahaan, dapat juga kekecewaan itu akan diceritakan kepada orang lain dan perusahaan akan kehilangan nasabah dan para calon nasabah lainnya. Setiap perusahaan yang memperhatikan kepuasan pelanggan akan memperoleh banyak manfaat.³

Tidak hanya pelayanan prima, namun bank juga harus memiliki strategi yang baik untuk menunjang pelayanan yang sudah ada menjadi pelayannya prima dengan strategi yang dimiliki perusahaan. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik sesuai dengan ekspektasi para nasabah dibutuhkan strategi yang baik, menurut Johnson dan Scholes yang dimaksud dengan strategi ialah arah dan ruang lingkup dari sebuah organisasi atau lembaga dalam jangka panjang, yang mencapai keuntungan melalui konfigurasi dan sumber daya dalam lingkup yang menantang, demi memenuhi kebutuhan pasar dan suatu kepentingan.⁴

Tentu saja dalam hal ini petugas *Frontliner* memiliki peran yang cukup besar pada pemberian pelayanan yang baik kepada nasabah, memberikan pelayanan langsung kepada nasabah, berinteraksi langsung dengan nasabah maupun calon nasabah, seperti *security* yang bertugas memberikan pelayanan di awal nasabah akan masuk kedalam bank, setelah nasabah menjelaskan maksud dan tujuannya kemudian disitulah peran *customer service* dalam memberikan informasi kegiatan bank berkaitan *funding* serta *financing* maupun *teller* yang bertugas melayani nasabah dalam transaksi keuangannya, sehingga pelayanan

² Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm v.

³ Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016), hlm 3.

⁴ www.seputarpengetahuan.com/2015/02/10-pengertian-strategi-menurut-para-ahli-lengkap.
Html. Diakses pada tanggal 20 maret 2018 diakses pada pukul 14:23

Frontliner yang bisa menjadi daya tarik nasabah untuk menambatkan keinginan untuk menjadi nasabah dari lembaga perbankan tersebut.

Selain memberikan pelayanan terbaiknya untuk menarik nasabah yang baru datang, tentu saja *frontliner* juga harus dapat memberikan pelayanan-pelayanan terbaiknya untuk nasabah yang sudah lama bermitra dengan lembaga perbankan tersebut. Tentu saja dengan menggunakan pelayanan prima (*service excellence*) sehingga lembaga perbankan tersebut dapat memepertahankan kepuasan dari nasabah yang sudah lama bermitra.

Jika *Frontliner* mampu untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkesan kepada nasabah, terutama dalam hal efisiensi waktu dan keakuratan informasi, maka membuat nasabah menjadi senang, karena pada hakikatnya salah satu hal yang harus dihindari oleh perusahaan adalah membuat nasabah menunggu, hal yang sangat berpengaruh pada kepuasan nasabah. Jika nasabah melakukan komplain pada perusahaan dari pihak *Frontliner, customer service* khususnya wajib memberikan solusi dengan baik dan tanpa menyinggung perasaan pelanggan. Seperti tetap ramah, murah senyum, sigap menangani keluhan. Serta merubah komplain nasabah menjadi kepuasan nasabah.⁵

Frontliner harus mampu mempelajari perilaku konsumen. Tujuan mempelajari perilaku konsumen secara spesifik adalah agar kita dapat mengetahui tingkah laku, kebiasaan, serta karakteristik konsumen. Berdasarkan informasi tersebut, kita menyusun strategi dan program untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan serta keinginan pelanggan.⁶ *Service of excellence* berkaitan dengan jasa dan pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pihak pelanggannya. Pelayanan melalui kiat pelayanan prima tidaklah cukup hanya dengan melakukan proses administrasi dengan cepat, tetapi juga bagaimana memperlakukan para pelanggan, yang dapat memperlihatkan cara kita melayani sebaik mungkin serta menumbuhkan kesan atau persepsi yang positif dari pihak

⁵ Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016), hlm 31.

⁶ *Ibid*, hlm . 177

pelanggannya (*customer oriented*).⁷ Keandalan sistem pelayanan sering menjadi penentu kepercayaan nasabah terhadap bank dan produk-produknya. Produk-produk dan jasa perbankan yang ditawarkan oleh berbagai bank bisa jadi sama, tetapi perbedaan dapat ditunjukkan melalui cara yang diterapkan oleh bank dalam melayani nasabah. Dunia perbankan menyadari betapa pentingnya memperoleh dan mempertahankan kepercayaan nasabah bagi keberhasilan bisnis bank.

Sebuah bank syariah selayaknya memiliki lingkungan kerja yang sejalan dengan syariah. Dalam hal etika, misalnya *amanah dan siddiq*, harus melandasi setiap karyawan sehingga terjamin integritas eksekutif muslim yang baik. Disamping itu, karyawan bank syariah harus *skillful* dan profesional (*fatanah*), dan mampu melakukan tugas secara *team-work* dimana informasi merata diseluruh fungsional organisasi (*Tabliq*). Selain itu cara berpakaian dan tingkah laku dari para karyawan merupakan cerminan bahwa mereka bekerja dalam sebuah lembaga keuangan yang membawa nama besar Islam, sehingga tidak ada aurat yang terbuka dan tingkah laku yang kasar. Demikian juga dalam menghadapi nasabah, akhlak harus senantiasa terjaga, Nabi SAW mengatakan bahwa senyum adalah sedekah.⁸

Lima tahun lebih BPRS FORMES hadir mempersembahkan sebuah layanan dengan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan Nasabah dengan prinsip syariah. Pada BPRS FORMES Yogyakarta peranan *Frontliner* sangat penting, karena mereka inilah yang menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah sehingga nasabah tersebut merasa puas dan terdorong untuk menjadi nasabah yang loyal. *Frontliner* pada bank adalah petugas yang berhadapan langsung dengan nasabah. *Frontliner* pada BPRS FORMES Yogyakarta adalah *Customer Service, Teller, Dan*

⁷ RosadyRuslan, *Manajemen Public Relation Dan Media Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hlm 279

⁸ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hlm. 34

Security.⁹ Strategi yang digunakan di dalam BPRS FORMES ini ada dua kategori yang pertama Strategi Pelayanan yang mendasar yaitu bersikap ramah, menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan dan yang kedua yaitu Strategi Pelayanan yang utama adalah *Service Excellence* (Pelayanan Prima), Mengadakan *Role Play, Material* (Bukti Fisik).

Berdasarkan dari uraian latar belakang tersebut, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul “Strategi Pelayanan Prima oleh *Frontliner* di BPRS FORMES Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana Strategi Pelayanan Prima oleh *Frontliner* Di BPRS FORMES Yogyakarta?

C. Maksud Dan Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Maksud penulisan Laporan Tugas Akhir adalah untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan prima oleh *frontliner* di BPRS FORMES Yogyakarta. Dalam hal ini, penulis mencoba untuk menganalisis antara teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktek yang terjadi di lembaga keuangan perbankan syariah, yaitu dengan melakukan observasi secara langsung di BPRS FORMES Yogyakarta. Selain itu juga dapat menambah pengetahuan khususnya untuk penulis sendiri dan atau untuk pembaca pada umumnya.

Tujuan penyusunan Laporan Tugas Akhir adalah untuk mengembangkan kemampuan mahasiswa dalam menulis hasil penelitian yang berdasarkan pada laporan pelaksanaan praktek kerja lapangan. Dengan demikian mahasiswa dapat memaparkan secara detail praktek kerja yang dilaksanakan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan oleh program DIII MPS Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto.

⁹ Wawancara dengan Noor latifah selaku *Teller* pada tanggal 29 januari 2018 pukul 14.30

D. Metode Penelitian Laporan Tugas Akhir

Metodologi penelitian dapat diartikan sebagai suatu bahasan yang membahas secara teknik metode-metode yang digunakan dalam sebuah penelitian. Metode penelitian terdiri dari :

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), yang berarti bahwa peneliti berangkat ke lapangan untuk mengadakan pengamatan suatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah .dalam hal demikian maka pendekatan ini terkait dengan pengamatan berperanserta¹⁰. Oleh karena itu penulis turun langsung ke tempat penelitian dengan subyek penelitian BPRS FORMES Yogyakarta.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi

Lokasi penelitian bertempat di BPRS FORMES Yogyakarta, yang beralamat di Jalan Gito Gati Km. 1, Grojogan, Pandowoharjo, Sendangadi, Mlati, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55285

b. Waktu

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 22 Januari sampai dengan 23 Febuari 2018

3. Sumber data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.¹¹ Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah

a. Sumber primer

Sumber primer didapatkan oleh peneliti melalui wawancara dengan *customer service* BPRS FORMES Yogyakarta dan para karyawan

¹⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya,2014) hlm.26

¹¹ Lexy J. Moleong, *Metedologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya,2014) hlm. 157

lainnya serta melalui pengamatan (observasi) terhadap operasional sehari-sehari.

- b. Sumber sekunder didapatkan oleh penulis melalui hasil foto-foto serta dokumentasi yang merupakan data tambahan yang dapat mendukung penelitian ini.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Perlu dijelaskan bahwa pengumpulan data dapat dikerjakan berdasar pengalaman. Memang dapat dipelajari metode-metode pengumpulan data yang lazim digunakan, tetapi bagaimana mengumpulkan data di lapangan, dan bagaimana menggunakan teknik tersebut di lapangan atau di laboratorium, berkehendak akan pengalaman yang banyak. Secara umum metode pengumpulan data terbagi menjadi beberapa kelompok yaitu :¹²

a. Observasi

Teknik Observasi adalah cara dan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang ada pada objek penelitian. meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra . Dalam observasi penelitian dilakukan dengan pengamatan langsung mengenai Strategi Pelayanan Prima Oleh *Frontliner* BPRS FORMES Yogyakarta

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila penulis ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih dalam. “ Teknik ini bertujuan untuk menggali informasi lebih dalam mengenai Strategi Pelayanan Prima Oleh *Frontliner*

¹² Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis* (Yogyakarta: Teras,2011), hlm. 83

Setelah semua data terkumpul baik data primer maupun data sekunder maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data secara kualitatif dengan deskripsi analisis, dimana nantinya dari metode analisis data ini akan diperoleh kesimpulan.

c. Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data melalui dokumen-dokumen yang mencakup catatan-catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen tersebut dapat berupa dokumen publik (seperti koran, makalah, laporan kantor, brosur).

5. Metode Analisa Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Teknik analisa data yang digunakan penulis adalah analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis.

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Miles dan Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.¹³

6. Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan data yang terkumpul, penulis menggunakan metode *triangulasi*, adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk keperluan pengecekan

¹³ Nur Indriantoro & Bambang Supomo, Metodologi Penelitian Bisnis, (Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta, 2002), Hlm. 152

atau sebagai pembanding terhadap data itu. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode Triangulasi sebagai pembanding data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, dan membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari paparan data di atas dapat disimpulkan bahwa secara garis besar kesimpulan yang dapat penulis paparkan antara lain:

Strategi Pelayanan Prima Oleh *Frontliner* PT. BPRS FORMES Yogyakarta dalam memberikan pelayanan ada dua kategori yaitu Strategi Pelayanan yang mendasar dan Strategi Pelayanan yang utama. Untuk Strategi Pelayanan yang mendasar yaitu bersikap ramah, menggunakan seragam sesuai ketentuan. Dan untuk Strategi Pelayanan yang utama yaitu ada *Service Excellence* (Pelayanan Prima), mengadakan *Role Play*, dan *material* (Bukti fisik). Upaya yang dilakukan oleh *Frontliner* atau *customer service* khususnya guna mencapai kepuasan nasabah menerapkan ke lima prinsip pelayanan islam dalam berinteraksi dengan nasabahnya berikut ke lima prinsipnya yaitu:

1. Prinsip Persamaan

Dalam pelayanan BPRS FORMES diterapkan dengan tidak membedakan dengan memberikan pelayanan khusus terhadap nasabahnya.

2. Prinsip Kekeluargaan

Prinsip ini juga diterapkan dalam memberikan pelayanan sehingga setiap nasabah yang datang dianggap sebagai mitra sejawat serta menganggap nasabah sebagai bagian dari keluarga besar BPRS FORMES.

3. Prinsip saling mencintai dengan sepenuh hati

Harus menjaga nasabah jangan sampai kecewa dengan memberikan pelayanan prima dengan sepenuh hati karena *customer service* yakin bagaimana susahny mencari nasabah.

4. Prinsip tolong menolong

Diterapkan terhadap nasabah yang membutuhkan bantuan seperti membuka rekening atau kesulitan menggunakan produk.

5. Prinsip mempermudah

Prinsip ini diterapkan oleh *customer service* terutama untuk menjelaskan dan membantu nasabah dalam pelayanan yang telah diatur dalam *Standard Operasional Procedure* (sop) seperti membuka rekening paling lama 20 menit dan untuk menutup rekening hanya 5 menit, jadi ada standarnya bukan asal melayani dengan menghabiskan waktu berbelit-belit dan tidak ada solusi.

B. Saran

Saran yang dapat penulis sampaikan setelah dilakukan penelitian adalah:

1. Terus tingkatkan kekompakan antar karyawan BPRS FORMES Yogyakarta agar selalu terciptanya hubungan yang harmonis dan selaras
2. *Frontliner* sebagai orang terdepan yang pertama sekali dijumpai oleh nasabah hendaknya meningkatkan pelayanan informasi kepada nasabah dan lebih meningkatkan lagi hal-hal yang dianggap perlu dalam usaha menciptakan kepuasan informasi yang jelas kepada nasabah, selalu menjaga hubungan baik dengan nasabah.
3. Selain meningkatkan kualitas pelayanan *Frontliner*, BPRS FORMES Yogyakarta juga harus meningkatkan kualitas pelayanan yang lain seperti tempat parkir yang aman, ruang tunggu yang nyaman, dan kemudahan nasabah dalam mendapat informasi.

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Al-Arif M. Nur Rianto , *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010)
- Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*,(Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003)
- Brosur BPRS FORMES Yogyakarta Tahun 2017
- David Fred R, *Manajemen Strategis Konsep Pemasaran* (Jakarta: PT Prenhallindo, 2002)
- Freddy Rangkuti, *ANALISIS SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobo, Rating Dan OCAI* (Jakarta: PT Gramedia,2014)
- Rangkuty Freddy , *Customer Care Excellence meningkatkan kinerja perusahaan melalui pelayanan prima* (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2016)
- Hasibuan Malayu S.P, *Dasar-Dasar Perbankan*,(Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008)
- Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014)
- Kasmir , *Etika Customer Service*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2011
- , *Etika Customer Service*,(Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005)
- , *Pemasaran Bank*,(Jakarta: Kencana, 2005)
- Laporan Praktik Kerja Lapangan Di BPRS FORMES Yogyakarta
- M. Ismail Yustanto dan M. Karbet Widjatakusuma, *Menggagas Bisnis Islam*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2002)
- M.N Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005)
- Moleong Lexy j, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2014)
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* ,(Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005)
- Ruslan Rosady, *Manajemen Humas Dan Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*, (Jakarta: Grapindo Persada, 2002)

-----, *Manajemen Public Relation Dan media Komunikasi* (Jakarta : Rajawali Pers, 2012)

Sumarsan Thomas, *System Pengendalian Manajemen*, (Jakarta: Indeks, 2013)

Syafi'i Antonio Muhammad, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001)

Tanzeh Ahmad, *Metodologi Penelitian Praktis* (Yogyakarta: Teras, 2011)

Tjiptono Fandy, *Service Manajement*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012)

Undang-undang Republik Indonesia, Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

Internet:

<http://www.jobdesc.net/job-desc/pengertian-dan-tugas-teller-bank.html> diakses Pada Tanggal 8 mei 2018 Diakses Pada Pukul 20.52

<https://www.ruangpegawai.com/ragam/tugas-pegawai-teller-bank-yang-harus-kamu-ketahui-jika-ingin-kerja-di-perbankan-1847> Diakses Pada Tanggal 9 mei 2018 Diakses Pada Pukul 10.45

www.satpampekanbaru.com/2016/01/pengertian-satpam-tugas-pokok-fungsi.html?m=1 Diakses Pada Tanggal 10 Mei 2018 Diakses Pada Pukul 19.45

www.seputarpengetahuan.com/2015/02/10-pengertian-strategi-menurut-para-ahli-lengkap-html.

IAIN PURWOKERTO