PERANAN FRONTLINER DALAM PELAYANAN PERSONAL UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH BPRS JAM GADANG BUKITTINGGI

Abstrak

Skripsi ini berjudul, Peranan Frontliner Dalam Pelayanan Personal Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah BPRS Jam Gadang Bukittinggi dibuat oleh Fathul Rafi dengan Nim 3322214 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.

Penurunan signifikan jumlah nasabah BPRS Jam Gadang sebesar 20,30% pada tahun 2025 di tengah keterbatasan infrastruktur digital menuntut optimalisasi layanan tatap muka yang lebih personal dan efektif. Penelitian ini bertujuan menganalisis peranan *frontliner* dalam pelayanan personal untuk meningkatkan loyalitas nasabah beserta kendala operasional yang dihadapi di lapangan secara mendalam.

Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan studi kasus. Data primer dan sekunder dikumpulkan melalui teknik wawancara semi-terstruktur, observasi dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan *frontliner* berhasil membangun loyalitas melalui personalisasi bahasa lokal, ketulusan mengutamakan kemaslahatan nasabah, kepatuhan syariah, empati, responsivitas, jaminan kepercayaan, dan bukti fisik. meskipun menghadapi kendala keragaman literasi nasabah yang beragam, minimnya teknologi digital, dan dinamika antrian panjang saat hari sibuk. Kesimpulan penelitian ini adalah pelayanan personal frontliner berkontribusi signifikan terhadap retensi nasabah aktif yang tersisa, namun belum memadai sebagai satu-satunya strategi untuk membalikkan tren penurunan nasabah secara keseluruhan tanpa didukung transformasi digital dan kebijakan manajerial yang komprehensif.

Kata Kunci: *Frontliner*, Pelayanan Personal, Loyalitas Nasabah, SERVQUAL, BPRS.