

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT
KCP. PAREPARE**



OLEH

**IIN SAFITRI
NIM: 19.2300.038**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2023

**KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT
KCP. PAREPARE**



OLEH

**IIN SAFITRI
NIM: 19.2300.038**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Insitut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2023

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare
Nama Mahasiswa : Iin Safitri
Nomor Induk Mahasiswa : 19.2300.038
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam B.2828/In.39.8/PP.00.9/07/2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Abdul Hamid, S.E., M.M.
NIP : 197209292008011012
Pembimbing Pendamping : I Nyoman Budiono, M.M.
NIP : 2015066907

(.....)

(.....)

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Mirzadul Fahmi Muhammadun, M.Ag.
NIP. 19710208 200112 2 002

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare

Nama Mahasiswa : Iin Safitri

Nomor Induk Mahasiswa : 19.2300.038

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam B.2828/In.39.8/PP.00.9/07/2022

Tanggal Kelulusan : 08 Desember 2023

Disahkan Oleh Komisi Penguji

Abdul Hamid, S.E., M.M.	(Ketua)	(.....)
I Nyoman Budiono, M.M.	(Sekretaris)	(.....)
Dr. Damirah, S.E., M.M.	(Anggota)	(.....)
Andi Ayu Frihatni, S.E., M.AK., CTA., ACPA.	(Anggota)	(.....)

Mengetahui:

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.

19102082001122002



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt. Berkat rahmat, hidayah, taufik dan maunah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Selama proses penyusunan skripsi tentunya penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah mendukung dan membimbing penulis. Sebagai bentuk rasa syukur yang tak terhingga penulis menghaturkan banyak terima kasih yang setulus-tulusnya kepada orang tua saya ibu saya tercinta Ibu Hasriani, dan keluarga saya semuanya. Dimana dengan pembinaan dan berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Bapak Abdul Hamid, S.E., M.M. dan bapak I Nyoman Budiono, M.M. selaku Dosen Pembimbing. Atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag. selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak dan Ibu dosen yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam mendidik dan membagi ilmu kepada penulis selama studi di IAIN Parepare.

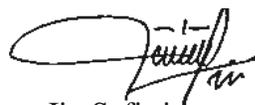
4. Pimpinan dan seluruh jajaran Bank Muamalat KCP. Parepare yang telah mengizinkan dan memberikan data informasi terkait penelitian.
5. Seluruh staff administrasi yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
6. Teman-teman seperjuangan saya angkatan 2019 Perbankan Syariah dari semester awal sampai akhir dan Alya Junnah Mansyur, Annyrgah Fitrah Arrasaq, dan terima kasih sudah selalu memberikan semangat dan berbagai pendapat dan saling membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada Muhammad Yusril Thahir, seseorang yang memberikan saya dorongan dan selalu mendengar keluh kesah saya, yang selalu memberi saya semangat dan menemani saya dalam keadaan apapun.
8. Terakhir untuk diri sendiri, terima kasih karena tidak mudah menyerah, sudah berjuang sampai ke tahap ini, kenyataannya untuk sampai ke tahap ini bukanlah hal yang mudah, perjalanan ini dibarengi keringat dan air mata, tapi nyatanya saya bisa sampai di tahap ini, saya hebat, sekali lagi terimakasih untuk diri sendiri.

Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik berupa moril maupun materai hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT. Membalas segala kebaikan dan menjadikannya sebagai amal jariyah serta senantiasa memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Akhir kata penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan kritik dan saran demi kempurnaan skripsi ini.

Parepare, 16 Juli 2023
27 Zulhijjah 1444 H

Penulis



Lin Safitri

NIM: 19.2300.038

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Iin Safitri
NIM : 19.2300.038
Tempat/Tgl.Lahir : Karaballo, 13 Juni 2001
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dengan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 16 Juli 2023
27 Zulhijjah 1444 H

Penyusun,



Iin Safitri
NIM. 19.2300.038

ABSTRAK

Iin Safitri. *Kualitas Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare (dibimbing oleh Bapak Abdul Hamid dan Bapak I Nyoman Budiono).*

Penelitian ini membahas tentang Kualitas Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk layanan *Customer Service* pada nasabah Bank Muamalat KCP.Parepare, untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *Customer Service* pada Bank Muamalat KCP.Parepare, dan untuk mengetahui upaya pelayanan yang dilakukan *Customer Service* untuk memenuhi kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP.Parepare. .

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Adapun jenis penelitian yaitu penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dokumentasi. Sumber data diperoleh langsung dari *Customer Service* dan Nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare. Jenis data dalam penelitian ini adalah jenis data primer dan sekunder. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*display data*), verifikasi (*verification*).

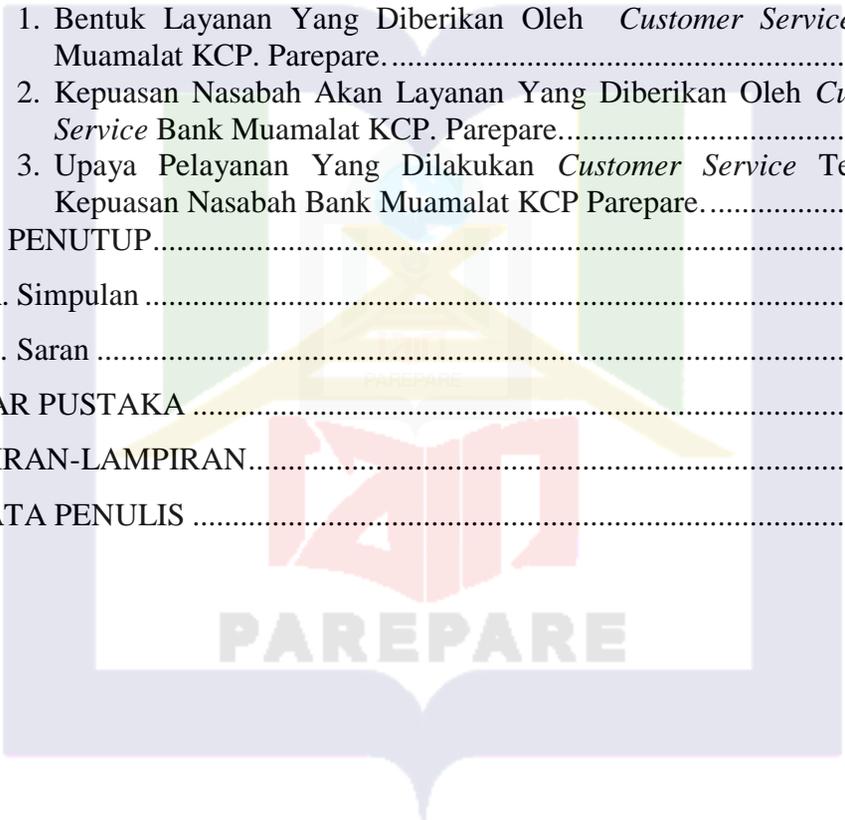
Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa; (1) Berbagai layanan, seperti pembukaan rekening, tutup rekening, pembuatan ATM, pengaduan nasabah, *cross-selling*, dan mobile banking, telah dijalankan dengan baik. (2) Kepuasan nasabah terhadap layanan bank ini secara umum tinggi, kecuali pada layanan *mobile banking* dan penyelesaian keluhan nasabah yang dinilai kurang memuaskan. (3) Upaya perbaikan melibatkan peningkatan kualitas layanan, pemberian pelayanan yang lebih baik, pemanfaatan teknologi, pengumpulan umpan balik, dan pendengaran aktif terhadap keluhan nasabah. Perhatian khusus diperlukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah terkait layanan *mobile banking* dan penanganan keluhan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Customer Service*, dan Kepuasan Nasabah.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	ii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Penelitian Relevan	8
B. Tinjauan Teori.....	11
C. Kerangka Konseptual.....	33
D. Kerangka Pikir	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
C. Fokus Penelitian.....	36
D. Jenis dan Sumber Data yang Digunakan	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	38

F. Uji Keabsahan Data	39
G. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Hasil Penelitian	42
1. Bentuk Layanan Yang Diberikan Oleh <i>Customer Service</i> Bank Muamalat KCP. Parepare.....	42
2. Kepuasan Nasabah Akan Layanan Yang Diberikan Oleh <i>Customer Service</i> Bank Muamalat KCP. Parepare.....	53
3. Upaya Pelayanan Yang Dilakukan <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare.....	58
B. Pembahasan Hasil Penelitian	66
1. Bentuk Layanan Yang Diberikan Oleh <i>Customer Service</i> Bank Muamalat KCP. Parepare.....	66
2. Kepuasan Nasabah Akan Layanan Yang Diberikan Oleh <i>Customer Service</i> Bank Muamalat KCP. Parepare.....	67
3. Upaya Pelayanan Yang Dilakukan <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare.....	68
BAB V PENUTUP.....	71
A. Simpulan	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	77
BIODATA PENULIS	98



DAFTAR TABEL

Nomor tabel	Judul tabel	Halaman
2.1	Perbedaan Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> Antara Bank Konvensional Dan Bank Syariah	5



DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Pikir	35



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran.	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Pedoman Wawancara	78
Lampiran 2	Surat Perubahan Judul	81
Lampiran 3	Surat Keterangan Wawancara	82
Lampiran 4	Dokumentasi/Foto	90
Lampiran 5	Surat Izin Melaksanakan Penelitian	95
Lampiran 6	Surat izin meneliti	96
Lampiran 7	Surat Selesai Meneliti	97
Lampiran 8	Biodata Penulis	98

PEDOMAN TRANSLITERASI

1. Transliterasi

a. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	h	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	de dan ha
ر	Ra	R	Er

ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Shad	ṣ	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik keatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En

و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	,	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (')

b. Vokal

1) Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Fathah	A	A
إ	Kasrah	I	I
أ	Dammah	U	U

2) Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أِي	fathah dan ya	Ai	a dan i
أُو	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : kaifa

حَوْل : haula

c. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
آ/أِي	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis diatas
إِي	kasrah dan ya	Ī	i dan garis diatas
أُو	dammah dan wau	Ū	u dan garis diatas

Contoh:

مَات : māta

رَمَى : ramā

قِيلَ : qīla

يَمُوتُ : yamūtu

d. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- 1). *Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]
- 2). *Ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*.

Contoh:

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : *Rauḍah al-jannah* atau *Rauḍatul jannah*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *Al-madīnah al-fāḍilah* atau *Al-madīnatul fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *Al-hikmah*

e. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah. Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbanā*

نَجَّيْنَا : *Najjainā*

الْحَقُّ : *Al-Haqq*

الْحَجُّ : *Al-Hajj*

نُعْمٌ : *Nu'ima*

عُدُوْا : *'Aduwwun*

Jika huruf ع bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (يَ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah (i)*.

Contoh:

عَرَبِيٌّ : 'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

عَلِيٌّ : “Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ل (alif lam ma'rifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasikan seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

Contoh:

الشمس	:	<i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i>)
الزلزلة	:	<i>al-zalzalāh</i> (bukan <i>az-zalzalāh</i>)
الفلسفة	:	<i>al-falsafah</i>
البلاد	:	<i>al-bilādu</i>

g. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan arab ia berupa alif. Contoh:

تأمرؤن	:	<i>ta'murūna</i>
النوء	:	<i>al-nau'</i>
شيء	:	<i>syai'un</i>
أميرت	:	<i>umirtu</i>

h. Kata Arab yang lazim digunakan dalam bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dar *Qur'an*), *Sunnah*.

Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fī zilāl al-qur'an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibārat bi 'umum al-lafz lā bi khusus al-sabab

i. *Lafz al-Jalalah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilahi* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دِينُ اللَّهِ *Dīnullah* بِاِ لِلَّهِ *billah*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *Hum fi rahmmatillāh*

j. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan kepada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan

kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur'an

Nasir al-Din al-Tusī

Abū Nasr al-Farabi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: *Ibnu Rusyd*, *Abū al-Walīd Muhammad* (bukan: *Rusyd*, *Abū al-Walid Muhammad Ibnu*)

Naṣr Hamīd Abū Zaid, ditulis menjadi *Abū Zaid*, *Naṣr Hamīd* (bukan: *Zaid*, *Naṣr Hamīd Abū*)

1. Singkatan

Beberapa singkatan yang di bakukan adalah:

swt.	=	<i>subḥānāhu wa ta'āla</i>
saw.	=	<i>ṣallallāhu 'alaihi wa sallam</i>
a.s	=	<i>'alaihi al-sallām</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi

- a. = Lahir Tahun
- w. = Wafat Tahun
- QS../...: 4 = QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahim/..., ayat 4
- HR = Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab

ص	=	صفحة
دم	=	بدون مكان
صلعم	=	صلى الله عليه وسلم
ط	=	طبعة
دن	=	بدون ناشر
الخ	=	إلى آخرها/إلى آخره
ج	=	جزء

beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu di jelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

ed. : editor (atau, eds. [kata dari editors] jika lebih dari satu orang editor).

Karena dalam bahasa indonesia kata “edotor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).

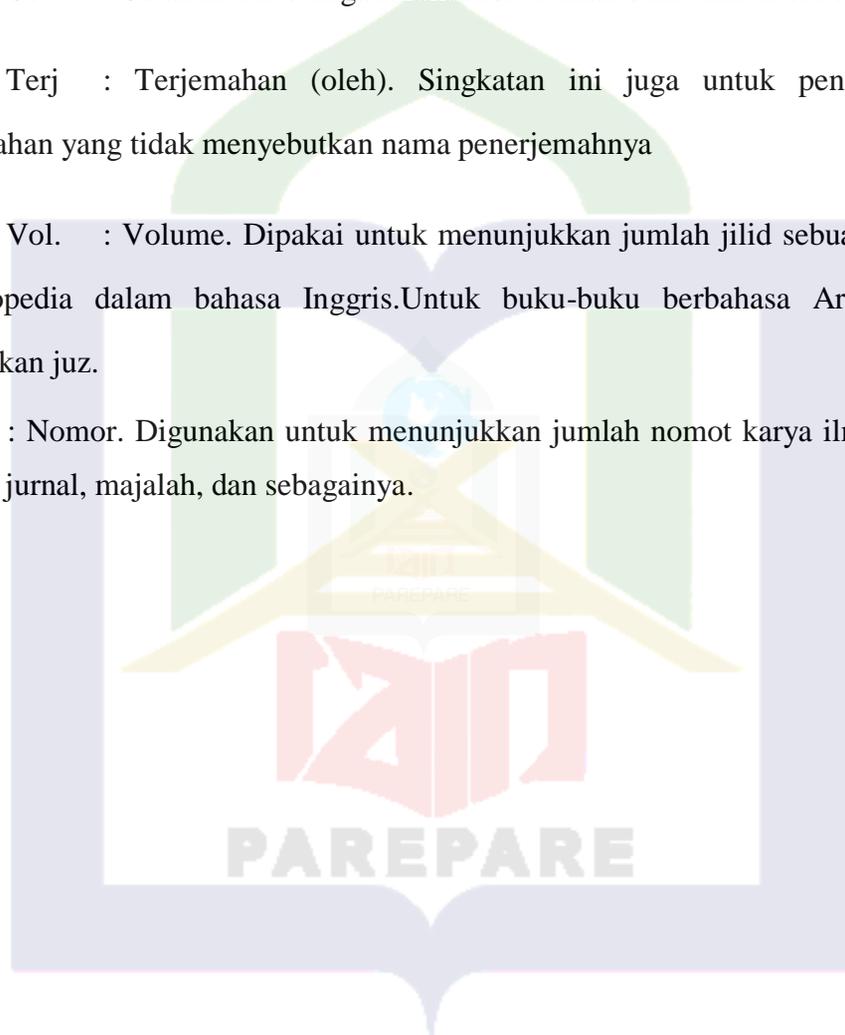
et al. : “dan lain-lain” atau “ dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk.(“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.

Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.

Terj : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga untuk penulisan karta terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya

Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedia dalam bahasa Inggris.Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan juz.

No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.¹ Perbankan syariah merupakan suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum) islam. Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha usaha yang dikategorikan haram, dimana hal ini tidak dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional. Bagi nasabah, pelayanan yang bermutu sangatlah penting. Kualitas pelayanan menjadi komponen utama karena produk-produk utama bank yaitu kredit merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan bank juga mudah ditiru. Oleh karena itu persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan pesaingnya. Pengertian Bank Umum menurut Undang-Undang No. 10 tahun 1998: “Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip Syari’ah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalulintas pembayaran”.²

Selain itu Bank syariah juga memiliki tugas yang harus mereka jalankan seperti menyediakan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, menghindari riba (bunga), spekulasi, dan transaksi yang bersifat spekulatif atau tidak jelas kehalalannya. Bank syariah harus beroperasi dengan mematuhi prinsip-prinsip syariah dalam semua aktivitas keuangan yang dilakukan, termasuk dalam menghimpun dana dan memberikan pembiayaan. Dengan menjalankan tugas tersebut, bank syariah diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pembangunan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat, serta memberikan alternatif bagi mereka

¹ ‘Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008’, *Perbankan Syariah*, Pasal 1.

² Kamir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004),h. 21.

yang ingin menggunakan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Pelayanan nasabah bank adalah upaya bank untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabah dalam mengelola keuangannya, memberikan informasi terkait produk dan layanan perbankan, dan menanggapi keluhan serta masukan dari nasabah. Pelayanan nasabah yang baik akan memperkuat hubungan antara bank dan nasabah, meningkatkan kepercayaan nasabah, serta membantu bank untuk memperoleh keuntungan. Untuk memberikan pelayanan nasabah yang baik, bank perlu memperhatikan hal-hal seperti memberikan kemudahan akses dalam layanan perbankan baik itu melalui cabang bank, ATM, *mobile banking*, Bank juga perlu memperhatikan kualitas layanannya dengan staf yang professional dan ramah, agar nasabah menyukai pelayanan yang diberikan oleh pihak bank.

Berkembangnya perekonomian Indonesia khususnya dalam sektor jasa menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat tidak terkecuali pada sektor perbankan, yang mana saat ini persaingan dalam dunia perbankan tidak lagi berfokus pada produk akan tetapi lebih mengedepankan pelayanannya. Hal tersebut disebabkan banyaknya usaha perbankan baik yang konvensional ataupun yang syariah, dimana setiap bank memberikan pelayanan jasa untuk menarik para konsumen, bahkan yang diberikan tidak hanya fungsi awal bank sebagai lembaga layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Mayoritas nasabah yang memutuskan untuk tetap puas terhadap bank tersebut semata-mata karena pelayanan yang diterimanya mampu diterima dengan baik ataupun produk yang ditawarkan pada bank tersebut dapat bermanfaat kepada nasabah dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Maka dari itu, pihak bank harus memberikan pelayanan yang maksimal terhadap nasabah serta profesionalitas dalam penyedia jasa.

Customer service merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di front office yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk bank sesuai dengan fungsinya, *customer service* diharapkan dapat melakukan “*One Step Service*”,

artinya nasabah cukup menghubungi bagian customer service saja dalam berhubungan dengan bank. Selanjutnya customer service akan menjelaskan ataupun mengerjakan kebutuhan nasabah tersebut dengan menghubungi bagian yang terkait.³ Hal ini akan meningkatkan kepuasan nasabah karena kepentingannya dilaksanakan dengan rasa penuh tanggung jawab dan tidak perlu berhubungan dengan banyak orang untuk memenuhi kebutuhannya. *Customer service* harus bisa mengetahui produk atau layanan jasa bank dengan baik hal ini berguna bagi customer service untuk menarik minat nasabah dalam menggunakan produk atau layanan dari bank, jadi kesempatan seperti itu harus dipergunakan secara efektif.

Kepuasan nasabah merupakan suatu perasaan senang ataupun kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk yang ditawarkan oleh bank. Kepuasan nasabah sebagai evaluasi bahwasanya sesuatu produk yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan nasabah.⁴ Kebutuhan pelanggan (nasabah) merupakan salah satu faktor penting yang diupayakan dalam pemasaran modern untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat penting karena diharapkan perusahaan akan mendapatkan keuntungan jangka panjang atas hubungan mutualisme yang terjalin dalam kurun waktu tertentu.⁵

Jasa layanan *customer service* sangat dibutuhkan oleh nasabah untuk membantu nasabah dalam menggunakan produk dari bank itu sendiri, seperti kurangnya komunikasi antara nasabah dan pihak *customer service* bisa membuat nasabah jadi kurang menyukai akan layanan dari *customer service* bank sendiri. Oleh karena itu kepuasan nasabah menjadi prioritas utama bagi bank sendiri, semakin baik pelayanan dan layanan yang diberikan oleh petugas bank, dalam hal ini pihak *customer service* maka semakin baik pula penilaian para nasabah mengenai bank tersebut, Perbaikan dalam kualitas pelayanan customer service diharapkan akan membawa dampak positif pada kepuasan nasabah, memperkuat hubungan antara bank dan nasabah, serta

³Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, 1st edn (Jakarta: PT. Gramedia, 2014). Hal. 285.

⁴Ahmad Bakri Syahputra, 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah', *FEB: Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, 1 (2020), h. 478.

⁵ Meyta Pritandhari, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing, Pendidikan Dan Ekonomi UM Metro*, 3 (2015), h. 51.

meningkatkan daya saing Bank Muamalat KCP. Parepare dalam pasar perbankan yang dinamis.

Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) menurut Parasuraman dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima. Sedangkan menurut Wyekof, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁶ Kualitas produk perbankan didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan masalah, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan nasabah tersebut. Untuk mendongkrak pangsa pasar suatu perbankan dan juga perusahaan lain yang bergerak dibidang jasa adalah kualitas produk. Layanan yang baik dalam sebuah perbankan akan menjadi nilai bagi nasabah yang nantinya akan memberikan kepuasan kepada seorang nasabah terhadap perbankan itu sendiri. Kualitas produk perbankan didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan nasabah, meningkatkan nilai produk atau pelayanan dalam rangka memenuhi harapan nasabah tersebut.⁷ Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalam dan empati dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.

Tabel 2.1
Perbedaan Kualitas Pelayanan *Customer Service* Antara Bank Konvensional Dan Bank Syariah

Aspek Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i>	Bank Konvensional	Bank Syariah

⁶ Wiwik Sulistiyowati, *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya* (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2018).

⁷Rachmat Hidayat, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank Mandiri), (Jurnal Jurusan Teknik Industri, 2009), h.59

Pendekatan Layanan	Fokus pada transaksi dan keuntungan	Menekankan nilai-nilai syariah, pendekatan lebih personal
Produk dan Pengetahuan	Mengenai produk konvensional, pengetahuan umum	Menyediakan informasi produk sesuai prinsip syariah, pengetahuan mendalam
Respon Terhadap Keluhan	Variabel, tergantung pada kebijakan bank	Upaya penyelesaian sesuai prinsip syariah, tanggap terhadap keluhan
Keterbukaan dan Transparansi	Tingkat transparansi bervariasi	Mendorong transparansi sesuai prinsip syariah untuk keadilan dan kejelasan
Penekanan pada Etika Bisnis	Etika bisnis mungkin bervariasi	Berpegang pada prinsip etika bisnis syariah dalam layanan
Fleksibilitas dalam Penyelesaian Masalah	Kebanyakan memberikan solusi umum	Memberikan solusi sesuai prinsip syariah, lebih berfokus pada keadilan

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 November 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia operasinya pada 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992. Prakarsa pendirian bank ini datang dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia.⁸ Bank Muamalat Indonesia memiliki banyak cabang di berbagai wilayah di Indonesia, salah satunya di Sulawesi Selatan berlokasi di Kota Parepare tepatnya di kecamatan Ujung. Bank Muamalat KCP. Parepare didirikan pada tahun 2010. Bank Muamalat menyediakan berbagai

⁸Abu Muhammad Dwiono Koesen Al-Jambi, *Selamat Tinggal Bank Konvensional*, (Jakarta: Pustaka Ar-rayhan, 2016), h. 29.

layanan perbankan yang berbasis pada prinsip-prinsip syariah, seperti pembiayaan, simpanan, transfer, kartu kredit, dan jasa lainnya. Bank Muamalat juga mengembangkan produk-produk inovatif seperti deposito mudharabah, pembiayaan multiguna, dan program-program investasi syariah.

Bank Muamalat KCP. Parepare telah berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya, dengan menyediakan kemudahan akses melalui jaringan cabang yang luas dan tersebar di seluruh Indonesia, ATM, mobile banking, dan internet banking. Bank Muamalat KCP. Parepare juga memperhatikan kualitas layanan dengan memberikan pelatihan dan pengembangan kepada karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dalam memberikan pelayanan yang profesional dan ramah kepada nasabah. Bank Muamalat KCP. Parepare juga memperhatikan kecepatan transaksi dengan memperkenalkan berbagai inovasi teknologi yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi dengan cepat dan aman, seperti MumalatDIN.

Dari hasil observasi peneliti, terdapat beberapa informasi yang diperoleh mengenai masalah pelayanan *customer service* Bank Muamalat KCP. Parepare terkait ketidakefisienan dalam menangani keluhan nasabah mengenai bentuk layanan bank, seperti rekening yang sering bermasalah, ATM terblokir, *Mobile Banking* yang sering mengalami gangguan, Pengaduan nasabah yang tidak tertangani dengan baik, Uang nasabah yang sudah di transfer tetapi tidak ada yang masuk sehingga menghambat proses transaksi yang ingin dilakukan oleh nasabah bank.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah:

1. Bagaimana bentuk layanan *Customer Service* pada nasabah Bank Muamalat KCP.Parepare?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *Customer Service* pada Bank Muamalat KCP.Parepare?

3. Bagaimana upaya pelayanan yang dilakukan *Customer Service* untuk memenuhi kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP.Parepare?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk layanan *Customer Service* pada nasabah Bank Muamalat KCP.Parepare.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *Customer Service* pada Bank Muamalat KCP.Parepare.
3. Untuk mengetahui upaya pelayanan yang dilakukan *Customer Service* untuk memenuhi kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP.Parepare.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis dan praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengembangan / sumbangsih pemikiran lembaga dalam kinerja keuangan dan pelayanan pada Bank Muamalat KCP. Parepare.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Praktis Perbankan

Penelitian ini diharapkan untuk mengupayakan bagaimana menciptakan lingkungan yang baik sehingga mampu meningkatkan kinerja karyawan.

- b. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan pengetahuan atau wawasan penulis, serta sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 di Institut Agama Islam Negeri Parepare.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Pada bagian ini diharapkan tinjauan terhadap hasil penelitian sebelumnya yang terkait dengan fokus penelitian. Adapun penelitian terdahulu berhubungan dengan kualitas pelayanan *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Rendy Nugroho pada tahun 2014 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan melihat bagaimana pengaruh kualitas pelayanan secara menyeluruh terhadap kepuasan nasabah. Untuk metode analisis dan uji hipotesa menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan Software SPSS 21.0 for windows. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor kualitas pelayanan yang berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah adalah variabel berwujud, keandalan, keresponsifan, jaminan dan empati. Hal ini menunjukkan bahwa antara variabel kualitas pelayanan (berwujud, keandalan, keresponsifan, jaminan dan empati) sesuai dengan harapan nasabah. Pada hasil uji T-test (parsial) yang terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah adalah variabel berwujud, keandalan, dan keresponsifan. Sedangkan variabel jaminan dan empati tidak terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁹
2. Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Ariska pada tahun 2019 yang berjudul “Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat KCP. Binjai”. Tujuan penelitian ini yaitu guna mengetahui bagaimana bank

⁹Mohammad Rendy Nugroho, “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati”, 2014.

tersebut melakukan pelayanan terhadap nasabah tidak tetap pada bank tersebut. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, melalui metode ini data dikumpulkan dan dikelompokkan, dianalisis, kemudian diintegrasikan sehingga menjadi gambaran yang jelas dan terarah mengenai masalah yang diteliti, Hasil penelitian ini menunjukkan dalam kualitas pelayanan kepada loyalitas nasabah bank membuktikan bahwa nasabah mampu merasakan kualitas pelayanan yang baik dan membuat nasabah menjadi semakin loyal dan menimbulkan kepuasan kepada bank muamalat KCP. Binjai. Persamaan Penelitian terdahulu dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan dan menggunakan pendekatan kualitatif, sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis ialah terdapat pada variable-nya, penelitian terdahulu membahas tentang loyalitas nasabah sedangkan penelitian penulis membahas mengenai kepuasan nasabah.¹⁰

3. Penelitian yang dilakukan oleh Virastamida Ghifriyanti pada Tahun 2021, dengan judul skripsi, “Analisis Strategi Customer Service Dalam Menghadapi Keluhan Nasabah Di masa Pandemi Covid-19 Ditinjau Dari Manajemen Strategis Syariah (Studi kasus: PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri)”, Tujuan penelitian untuk mengetahui: (1) strategi *customer service* PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri dalam menghadapi keluhan nasabah di masa pandemic covid-19; (2) strategi *customer service* PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri dalam menghadapi keluhan nasabah di masa pandemic covid-19 ditinjau dari manajemen strategi syariah, Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus, serta Pengambilan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi, hasil penelitian mengungkapkan bahwa keluhan nasabah mengalami peningkatan karena adanya pandemi covid-19 yang

¹⁰Dwi Ariska, “Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat KCP.Binjai”, 2019.

mengakibatkan ekonomi melemah dan pendapatan nasabah menurun.¹¹ Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis yaitu membahas tentang pelayanan kepuasan nasabah serta penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian penulis berada pada salah satu tujuan penelitian, penulis membahas mengenai keluhan pada saat pandemi sedangkan peneliti membahas mengenai kepuasan nasabah di Bank Muamalat.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Sulfila pada Tahun 2023 yang berjudul “Pengaruh Kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Barru”. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa baik kualitas layanan *mobile banking* di BSI. Metode analisis data yang digunakan adalah metode uji One Sampel T-test, uji korelasi person produk moment, uji regresi linear sederhana dan uji koefisien determinasi.¹² Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian penulis yaitu berada pada variable X yang sama membahas tentang peningkatan kualitas layanan dan kepuasan nasabah, Sedangkan Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian penulis berada pada jenis metode yang digunakan, penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Fi'isyatir Rodliyyah pada Tahun 2018, dengan judul skripsi, “Analisis Kualitas Pelayanan Customer Service Dan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di PT. Bank BRI Syariah KCP Lawang), Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif deksriptif, Tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan Customer Service dan Teller yang ada di Bank BRI Syariah KCP Lawang’ Hasil Penelitian menemukan bahwa bukti langsung (tangibles) kepuasan pengguna jasa pada posisi puas sebesar 39% dan sangat puas sebesar 36%. Dimensi kehandalan (reability) pengguna jasa yang

¹¹ Virastamida Ghifriyanti, "Analisis Strategi Customer Service Dalam Menghadapi Keluhan Nasabah Dimasa Pademi Covid-19 Ditinjau Dari Manajemen Strategis Syariah (Studi Kasus: PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumi Putera Cabang Kediri)", 2021.

¹² Sulfila, *Pengaruh Kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Barru*, 2019.

menunjukkan sikap puas sebesar 33.6% nilai ini merupakan nilai terkecil dari dimensi yang lainnya. Untuk dimensi daya tanggap (responsiveness) kepuasan pengguna jasa pada nilai sangat puas sekitar 40% dan puas 47% nilai ini merupakan nilai terbesar dari dimensi yang lainnya. Kemudian dimensi jaminan (assurance) kepuasan pengguna jasa pada nilai sangat puas sebesar (43%) puas sebesar 41%. Untuk terakhir dimensi (Empathy) kepuasan pengguna jasa pada posisi sangat puas sebesar 41% puas sebesar 43%.¹³ Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis yaitu membahas tentang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah serta menggunakan metode penelitian kualitatif, Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penulis berada pada jenis variabelnya peneliti membahas dua jenis layanan, yaitu customer service dan teller, serta variabel kepuasan nasabah. Sedangkan penulis hanya akan meneliti variabel kualitas pelayanan customer service dan kepuasan nasabah.

B. Tinjauan Teori

1. Teori Perbankan Syariah

a. Pengertian Perbankan Syariah

Bank secara bahasa diambil dari bahasa Itali, yakni *Banco* yang mempunyai arti meja. Penggunaan istilah ini disebabkan dalam realita kesehariannya bahwa setiap proses dan transaksi sejak dahulu dan mungkin di masa yang akan datang dilaksanakan di atas meja. Dalam bahasa arab, bank biasa disebut *mashrof* yang berarti tempat berlangsung saling menukar harta, baik dengan cara mengambil ataupun menyimpan atau selain untuk melakukan muamalat.¹⁴ Bank syariah adalah suatu bank yang dalam aktivitasnya baik dalam penghimpunan dana maupun dalam rangka penyaluran dananya memberikan dan mengengangkan imbalan atas dasar prinsip syariah bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan

¹³Fi'isyatir Rodliyyah, "Analisis Kualitas Pelayanan Customer Service Dan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Di PT.BRI Syariah KCP Lawang)", 2018.

¹⁴A. Djazuli Ydui Yanuri, *Lembaga-Lembaga Perekonomian Umat (Sebuah Pengenalan)*, (Jakarta: Rajawali Press, 2001), h.53

operasional bisnisnya pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut dengan bank tanpa bunga adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Alquran dan hadis Nabi Muhammad SAW dengan kata lain bank islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.¹⁵

Menurut UU Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998, tentang pembahasan atas UU No.17 tahun 1992 tentang perbankan bahwa bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedang pengertian prinsip syariah itu sendiri adalah aturan berdasarkan hukum islam.¹⁶ Pada umumnya yang dimaksud bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan layanan pembiayaan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Berdasarkan konsepnya, Bank umum syariah merupakan bank umum yang beroperasi dengan menggunakan prinsip syariah islam.¹⁷ mengacu kepada ketentuan-ketentuan yang ada dalam Al-Qur'an dan Al-Hadist. Dengan mengacu kepada Al-Qur'an dan Al-Hadist, maka bank syariah diharapkan dapat menghindari kegiatan-kegiatan yang mengandung unsur riba dan segala hal yang bertentangan dengan syariat Islam. Kehadiran bank syariah diharapkan dapat berpengaruh terhadap kehadiran suatu system ekonomi islam yang menjadi keinginan bagi setiap negara Islam. Kehadiran bank syariah diharapkan dapat memberikan alternative bagi masyarakat dalam memanfaatkan jasa perbankan yang selama ini masih didominasi oleh system bunga.

¹⁵ Rahman Ambo Masse, *Buku Ajar pengantar ekonomi islam*, (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press,2019), h.109

¹⁶ C.S.T Kamsil, *et al.* eds, *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2002), h.311-313

¹⁷ I Nyoman Budiono, Asriadi Arifin, and Fidia Harfiana, "Meningkatkan Literasi Keuangan Melalui Pelatihan System Operasional Perbankan Syariah Bagi Guru Dan Siswa UPTD Sman 5 Parepare." *Makkareso: Riset pengabdian masyarakat* 1, no. 2 (2023), h.11-21

b. Bank Muamalat Indonesia (BMI)

Salah satu bank di Indonesia yang menggunakan konsep perbankan secara Syariah ialah Bank Muamalat Indonesia. Bank Muamalat Indonesia didirikan berdasarkan Akta Pendirian No. 1 tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 Hijriah, dibuat dihadapan Yudo Paripurno, SH, Notaris, di Jakarta. Akta pendirian tersebut telah memperoleh pengesahan Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2-2413.HT.01.01 tahun 1992 tanggal 21 Maret 1992 dan telah didaftarkan pada kantor Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 30 Maret 1992 di bawah No. 970/1992 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 34 tanggal 28 April 1992 tambahan No. 1919A.

PT Bank Muamalat Indonesia adalah bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip Syari'ah Islam dalam menjalankan operasionalnya, ide pendiriannya berasal dari MUI pada loka karya Bunga Bank dan Perbankan pada tanggal 18-20 Agustus 1990.¹⁸ Meskipun berdiri pada tahun 1991, bank ini baru beroperasi pada tahun 1992. Sejak tahun 1994, bank ini sudah menjadi bank devisa, produk pendanaannya menggunakan sistem Wadiah (titipan) dan Mudharabah (bagi hasil). Sementara penanaman dananya menggunakan prinsip jual beli, bagi-hasil, dan sewa.

c. Fungsi dan Peran Perbankan Syariah

Bank syariah adalah bank yang menjalankan fungsi intermediasinya berdasarkan prinsip-prinsip syariat Islam, peran dan fungsi bank syariah, diantaranya sebagai berikut:¹⁹

- 1) Sebagai tempat menghimpun dana dari masyarakat atau dunia usaha dalam bentuk tabungan (*mudharabah*), dan giro (*wadiah*), serta menyalurkannya kepada sector rill yang membutuhkannya.
- 2) Sebagai tempat investasi bagi dunia usaha (baik dana modal maupun dana rekening investasi) dengan menggunakan alat-alat investasi yang sesuai dengan syariah.

¹⁸H. Zaenal Arifin, *Akad Mudharabah (Penyaluran Dana Dengan Prinsip Bagi Hasil* (Indramayu: Penerbit Adab,2021), h.49-50

¹⁹Imamul Arifin, *Membuka Cakrawala Ekonomi*, (Jakarta: Setia Purna Inves, 2007), h.14

- 3) Menawarkan berbagai jasa keuangan berdasarkan upah dalam sebuah kontrak perwakilan atau penyewaan.
- 4) Memberikan jasa social seperti pinjaman kebajikan, zakat dan dana social lainnya yang sesuai dengan ajaran Islam.

d. Perbedaan Antara Bank Syariah Dan Bank Konvensional

Bank syariah yaitu bank yang dalam aktivitasnya, baik penghimpunan dana maupun dalam penyaluran dananya memberikan dan memakai imbalan atas dasar prinsip syariah yaitu jual beli dan bagi hasil. Bank pada dasarnya merupakan perusahaan atau lembaga perantara keuangan (*financial intermediary*) yaitu antara pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana. Sebagai lembaga perantara bank harus menyalurkan dana yang dikumpulkan dari masyarakat tersebut kepada pihak-pihak yang membutuhkan dana dalam bentuk pinjaman atau yang lebih dikenal dengan kredit di Bank Konvensional atau pembiayaan di Bank Syariah. Pengalokasian dana dapat pula dilakukan dengan membelikan berbagai asset yang dianggap menguntungkan bank.²⁰ Sedangkan, definisi Konvensional adalah ilmu yang mempelajari perilaku manusia dalam memenuhi kebutuhannya yang tak terbatas menggunakan faktor-faktor produksi yang terbatas. Masalah utama ekonomi adalah kelangkaan (*scarcity*) dan pilihan (*choices*). Konvensional berasal dari kata convention (konvensi, pertemuan), jadi bank konvensional adalah bank yang mekanisme operasinya berdasarkan sistem yang disepakati bersama dalam suatu konvensi.

2. Teori Customer Service

a. Pengertian Customer Service

Untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu menyiapkan personil yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Personil yang

²⁰ Sigit Triandaru dan Totok Budisantoso, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), h. 50.

diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah inilah kita sebut *customer service (CS)* atau ada juga yang menyebutnya *services asistensi (SA)*. *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Seorang *Customer Service* memegang peranan sangat penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau *public relation*. *Customer Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu tugas-tugas yang diemban oleh para *Customer Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.²¹

Customer Service adalah jantungnya perusahaan terutama pada perbankan. Mereka membantu perbankan menjadi berkembang dengan selalu memenuhi kebutuhan pelanggan. *Customer service* bertugas melayani, memberikan informasi tentang produk-produk bank dan fasilitas apa saja yang dapat dimiliki oleh nasabah Bank Rakyat Indonesia. Serta menjalin hubungan silaturahmi yang baik.²² Dalam melaksanakan kegiatan penyediaan jasa perbankan bagi para nasabahnya Bank Muamalat tentunya banyak dihadapkan pada masalah yang menyangkut pada kegiatan operasional dalam hal pelayanan, masalah-masalah tersebut dapat menyebabkan munculnya rasa ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan Bank Muamalat.

Customer Service bukan hanya sekedar melayani tetapi juga berupaya untuk membangun suatu kerjasama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Hal tersebut awalnya dimulai sebelum terjadi transaksi dan sesudah terjadi transaksi. Kembali Rambat mengemukakan pendapat bahwa “Bagaimana cara kita mengerti keinginan konsumen dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata konsumen”. Untuk mencapai kinerja *customer service*, manajemen perusahaan jasa juga harus

²¹ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004), h.216

²² Ahmad Bakri Syahputra, ‘Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja *Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah*’, *FEB: Fakultas Ekonomi Bisnis*, 1, (2020), h. 478–79.

menyiapkan SDM Melalui training tentang bagaimanaa menghadapi permintaan konsumen.²³

b. Fungsi dan Tugas *Customer Service*

Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Kemudian *customer service* harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah. Kasmir dalam bukunya Pemasaran Bank mengatakan bahwa fungsi dan tugas customer service adalah sebagai *resepsionis, deskman, salesman, customer relation officer, dan komunikator*, penjabarannya sebagai berikut:

- a) *Customer service* sebagai *resepsionis*, artinya seorang customer service berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Dalam hal menerima tamu customer service harus bersikap dengan ramah tamah, sopan, dan menyenangkan.
- b) *Customer service* sebagai *deksman*, artinya seorang customer service berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang di ajukan nasabah atau calon nasabah.
- c) *Customer service* sebagai *salesman*, artinya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus pelaksan *cross selling*.
- d) *Customer service* sebagai *customer realition officer*, artinya *customer service* berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabh tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.
- e) *Customer service* sebagai komunikator, artinya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dam memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antar bank dengan nasabah.

²³ Sherly, et al., eds., *Service Marketing: Pendekatan Teori Dan Praktik* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2022), h.176

c. *Job Descriptive Customer Service*

Adapun deskripsi pekerjaan dari seorang *customer service* ialah:

- a) Melayani dan memberikan layanan pelanggan yang berkualitas tinggi kepada nasabah Bank Muamalat melalui berbagai saluran komunikasi seperti telepon, email, dan chat.
- b) Menangani dan menjawab pertanyaan, permintaan, dan keluhan nasabah dengan cepat, akurat, dan ramah.
- c) Memberikan informasi yang komprehensif kepada nasabah mengenai produk dan layanan bank, syarat-syarat, ketentuan, dan prosedur yang berlaku.
- d) Memproses transaksi perbankan seperti pembukaan rekening, penarikan dana, transfer antar rekening, dan pembayaran tagihan.
- e) Membantu nasabah dalam penggunaan layanan perbankan elektronik seperti internet banking, mobile banking, dan ATM.
- f) Menyampaikan informasi tentang promosi, program, dan produk terbaru yang ditawarkan oleh Bank Muamalat kepada nasabah.²⁴

d. Peran dari *Customer Service*

Peran dari *customer service* adalah untuk memberikan dukungan dan layanan kepada pelanggan agar mereka merasa puas dengan produk atau layanan yang mereka terima. Beberapa peran dari *customer service* adalah:

1. Menerima dan menangani keluhan pelanggan: Ketika pelanggan mengalami masalah atau kekecewaan terhadap produk atau layanan, *customer service* akan membantu untuk menyelesaikan masalah tersebut.
2. Memberikan informasi tentang produk atau layanan: *Customer service* akan memberikan informasi tentang produk atau layanan kepada pelanggan yang membutuhkan, seperti fitur, harga, dan cara penggunaannya.
3. Menjaga hubungan dengan pelanggan: *Customer service* akan mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan, sehingga mereka akan kembali menggunakan produk atau layanan yang sama di masa depan.

²⁴ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004), h.217-218.

4. Memberikan saran atau rekomendasi: *Customer service* akan memberikan saran atau rekomendasi kepada pelanggan jika mereka memerlukan bantuan dalam memilih produk atau layanan yang tepat untuk kebutuhan mereka.
5. Mengelola konflik: Ketika terjadi konflik atau perbedaan pendapat antara pelanggan dan perusahaan, *customer service* akan mencoba untuk menyelesaikan konflik tersebut dengan cara yang adil dan terbaik untuk semua pihak.
6. Secara keseluruhan, peran *customer service* sangat penting dalam menjaga kepuasan pelanggan dan membangun citra positif perusahaan di mata pelanggan.²⁵

e. Syarat seorang *Customer service* yang baik

Agar pelayanan yang berkualitas dapat diberikan perlu ada beberapa persyaratan bagi seseorang untuk menjadi CS. Berikut ini persyaratan untuk menjadi seorang CS.

a. Persyaratan fisik

Seorang CS harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik seperti tinggi yang ideal dengan berat. Memiliki wajah yang menarik dan menawan. Petugas CS juga harus memiliki jiwa yang sehat. Artinya seorang CS harus sehat jasmani dan rohaninya. Disamping itu petugas harus memiliki penampilan yang menarik, badan dan pakaian rapi dan bersih serta tidak bau. Begitu pula dengan nafas harus dijaga agar tidak bau.

b. Persyaratan mental

CS harus memiliki perilaku yang baik seperti sabar, ramah, murah senyum. Hindarkan petugas CS yang mudah marah/emosi dan cepat putus asa. CS juga harus punya rasa percaya diri (*self confidence*) yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati dan punya rasa tanggung jawab.

²⁵Nur Indah Tri Wajanti dan Kartika Dewi, *Praktek Mini Bank Syariah Salam Bris*, (Malang: Media Nusa Creativ, 2015), h.10.

c. Persyaratan kepribadian

Syarat lain CS harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, lemah lembut simpatik, lincah, energik, menyenangkan, berjiwa bisnis, memiliki rasa humor dan ingin maju. Dalam melayani nasabah kesan pertama yang mengesankan (*first impression*) perlu ditonjolkan. CS juga harus mampu mengendalikan diri (*self control*), tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar, ketidaksabaran dan rasa tidak puas serta mampu mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang mengesankan serta tidak terpancing untuk berbicara hal-hal yang bersifat negatif.

d. Persyaratan sosial

CS harus memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, berbudi pekerti yang halus, pandai bergaul, pandai bicara dan fleksibel. CS juga harus cepat menyesuaikan diri, mudah bekerja sama, tenang dan tabah.²⁶

3. Teori Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Menurut Kamus Besar bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan.²⁷ Layanan Prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*Quality Nice*). Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan empati dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.²⁸

Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) menurut Parasuraman dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima. Sedangkan menurut

²⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004), h.225-226.

²⁷ *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus versi online/daring (dalam jaringan)* dikutip dari <http://kbbi.web.id/layan.pada> hari Senin, tanggal 19 Mei 2023, Pukul 20.21 WIB.

²⁸ Nina Rahmayanty, "*Manajemen Pelayanan Prima*", (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013) hal.18

Wyekof, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.²⁹ Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalam dan empati dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.

Pelayanan dapat diartikan sebagai rangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata dan tidak dapat diraba, hal ini terjadi sebagai akibat dari adanya interaksi antara konsumen atau pelanggan dengan karyawan dan atau pemberi layanan lainnya dalam sebuah perusahaan yang bertujuan untuk membantu penyelesaian atau pemecahan masalah dari pihak konsumen dan pelanggan.³⁰ Kualitas layanan menjadi hal yang penting dalam menciptakan kepuasan nasabah. Apabila kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasaba dan dipersepsikan baik, maka nasabah akan merasa puas.³¹ Kinerja pelayanan merupakan sebuah tindakan yang bisa dirasakan. Pelayanan yang baik kepada konsumen/nasabah bertujuan pada tercapainya kepuasan konsumen/ nasabah itu sendiri.

Kualitas pelayanan yang baik dapat diberikan pada saat proses pembelian produk, hingga setelah keputusan pembelian.³² Kualitas pelayanan merupakan faktor dan akar penting yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya yang terkait dengan hasil perilaku dari mulut ke mulut seperti keluhan, rekomendasi, dan pertukaran atau perpindahan. Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan bagi pelanggan agar pelanggan merasa mendapat nilai yang lebih dari yang diharapkan. kualitas pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kepuasan masyarakat, karena bentuk pelayanan yang berkualitas dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik akan

²⁹ Wiwik Sulistiyowati, *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya* (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2018).

³⁰ Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014). h. 24.

³¹ Muhammad Fachmi, *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah; Analisis Kasus Melalui Riset Di Industri Asuransi Jiwa*, Cet. 1 (Malang: CV. Pustaka Learning Center, 2020). h. 91-92.

³² Ririn Wulandari dan Fikri Aulawi Rusmahafi, *Membidik Nasabah Bank Syariah*, (Makassar: Net Media Pustaka, 2020), . 65.

dapat memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dianggap penting bagi masyarakat dalam menggunakan layanan jasa.³³

Jadi kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi pelanggan dan konsumen dalam rangka mengetahui kepuasan si pelanggan. Dalam hal ini seorang penyedia jasa dituntut berusaha memahami dan mengerti apa saja yang diinginkan pelanggan, sehingga pelanggan memiliki harapan untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik.³⁴ Layanan juga dapat diartikan sebagai sebuah tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh satu pihak atau lebih. Dalam satu hadits, terdapat anjuran untuk membantu dan menyelesaikan kesulitan yang sedang dihadapi oleh orang lain, serta memudahkan kesulitan mereka. Rasulullah SAW bersabda:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا ، نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ ، وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ ، يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ ، وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا ، سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ ، وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ ، وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا ، سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ بِهِ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ ، وَمَا اجْتَمَعَ قَوْمٌ فِي بَيْتٍ مِنْ بُيُوتِ اللَّهِ يَتْلُونَ كِتَابَ اللَّهِ ، وَيَتَدَارَسُونَهُ بَيْنَهُمْ ، إِلَّا نَزَلَتْ عَلَيْهِمُ السَّكِينَةُ ، وَعَشِيَتْهُمْ الرَّحْمَةُ ، وَحَفَّتْهُمُ الْمَلَائِكَةُ ، وَذَكَرَهُمُ اللَّهُ فِيمَنْ عِنْدَهُ ، وَمَنْ بَطَأَ بِهِ عَمَلُهُ ، لَمْ يُسْرِعْ بِهِ نَسَبُهُ

Artinya:

Dari Abu Hurairah Radhiallahu'anhu, dari Rasulullah Shallallahu'alaihi wasallam bersabda : “Siapa yang menyelesaikan kesulitan seorang mu'min dari berbagai kesulitan-kesulitan dunia, niscaya Allah akan memudahkan kesulitan-kesulitannya hari kiamat. Dan siapa yang memudahkan orang yang sedang kesulitan niscaya akan Allah mudahkan baginya di dunia dan akhirat dan siapa yang menutupi (aib) seorang muslim Allah akan tutupkan aibnya di dunia dan akhirat. Allah selalu menolong hambanya selama hambanya menolong saudaranya. Siapa yang menempuh jalan untuk mendapatkan ilmu, akan Allah mudahkan baginya jalan ke surga. Sebuah kaum yang berkumpul di salah satu

³³ Riyadin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan), (Jurnal Simplex Vol. 2, No. 1, April 2019), h.41

³⁴ Arista Atmadjati, *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*, (Yogyakarta: Deepublish, 2013), h. 21.

rumah Allah membaca kitab-kitab Allah dan mempelajarinya di antara mereka, niscaya akan diturunkan kepada mereka ketenangan dan dilimpahkan kepada mereka rahmat, dan mereka dikelilingi malaikat serta Allah sebut-sebut mereka kepada makhluk disisi-Nya. Dan siapa yang lambat amalnya, hal itu tidak akan dipercepat oleh nasabnya.”(HR. Muslim)³⁵

b. Ciri-Ciri pelayanan yang Baik

Menurut Kasmir, ciri-ciri sebuah pelayanan yang baik harus mencakup beberapa unsur, yang meliputi:

- a) Tersedia karyawan yang baik Pelayanan yang diberikan oleh karyawan sangatlah berpengaruh terhadap kenyamanan nasabah, seorang karyawan harus mampu bersikap sopan, ramah dan menarik. Selain itu karyawan harus bersikap cepat, tanggap, pintar, dan pandai berbicara. Karyawan harus mampu memikat hati nasabah agar semakin tertarik, serta mampu bekerja dengan rapi, cepat, dan cekatan.
- b) Tersedia sarana dan prasarana yang baik Sarana dan prasarana yang baik juga akan sangat menunjang kenyamanan nasabah, selain sarana dan prasara kuantitas dan kualitas sumber daya manusia juga harus diperhatikan oleh perusahaan, karena nasabah pada dasarnya ingin dilayani secara maksimal.
- c) Bertanggung jawab terhadap setiap nasabah sejak awal hingga selesai Nasabah akan sangat merasa puas apabila karyawan mampu bertanggung jawab secara penuh terhadap pelayanan yang diinginkan oleh nasabah. Dalam hal ini karyawan harus mampu memberikan pelayanan dari awal sampai tuntas dan selesai.
- d) Mampu melayani secara cepat dan tepat Seorang karyawan saat memberikan pelayanan kepada nasabah harus sesuai dengan prosedur yang ada, sesuai dengan standar operasional perusahaan dan keinginan nasabah. Dalam memberikan pelayanan juga harus sesuai dengan jadwal pekerjaan dan tidak boleh terdapat kesalahan.

³⁵ Muslim Ibn al-Hajjaj, Sahih Muslim, ed. Oleh Muhammad Ibn Fuad Abd al-Baqi (Beirut: Dar Ihya'al-turat, t.t).

- e) Mampu berkomunikasi Mampu berkomunikasi disini maksudnya karyawan harus mempunyai sifat mampu dan pandai berbicara terhadap setiap nasabah, serta karyawan juga harus memahami keinginan nasabah dengan cepat.
- f) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi Menjaga kerahasiaan data dan transaksi nasabah adalah ukuran kepercayaan nasabah terhadap perusahaan. Menjaga rahasia nasabah pada dasarnya sama dengan menjaga rahasia perusahaan, sehingga karyawan harus mampu menjaga rahasia nasabah kepada siapa saja.
- g) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik Dalam bekerja dan memberikan pelayanan, pengetahuan dan kemampuan yang baik akan mampu mempercepat proses pekerjaan agar sesuai dengan waktu yang diharapkan, ketepatan, serta terjaminnya keakuratan pekerjaan.
- h) Berusaha memahami kebutuhan nasabah Karyawan harus selalu berusaha untuk memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus memiliki sikap yang cepat tanggap terhadap keinginan nasabah. Supaya pelayanan terhadap keinginan serta keluhan nasabah dapat terpenuhi dengan baik dan tidak terdapat kesalahan maka karyawan harus mengerti dan memahami kemauan nasabah dengan cara mendengar penjelasan dari nasabah dengan sebaik mungkin.
- i) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah Pelayanan yang baik serta memuaskan yang diberikan karyawan akan mampu memberikan kepercayaan penuh nasabah terhadap sebuah perusahaan. Kepercayaan terhadap perusahaan sangatlah perlu ditanamkan baik untuk calon nasabah maupun nasabah lama. Dengan kepercayaan tersebut maka calon nasabah dapat menjadi nasabah baru pada sebuah perusahaan, dan nasabah lama juga tidak akan mudah untuk berpindah ke perusahaan lain.³⁶

³⁶Hiplunudin, *Kebijakan, Birokrasi Dan Pelayan Publik*,: Tinjauan Kritis Ilmu Administrasi Negara , (Yogyakarta: Calpulis, 2017), h. 110-111.

c. Pelayanan dalam Perspektif Islam

Pelayanan yang islami didasarkan pada nilai-nilai islam yang mencakup kesucian niat, keadilan, kesopanan, belas kasih, dan pengabdian kepada Allah serta kepentingan umat manusia. Allah berfirman dalam (QS. Al-Baqarah/2:267).³⁷

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Terjemahnya:

Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji.³⁸

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan sebuah layanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. Contohnya, seorang *customer service* yang dengan sigap merespon panggilan atau pesan dari pelanggan, dengan memberikan jawaban yang tepat dan solusi yang memadai dengan segera. Menurut Didin Hafidudin dan Hermawan Kartajaya menyatakan terdapat nilai-nilai islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu:³⁹

- 1) Profesional (Fathanaah), Menurut Didin Hafidudin "Profesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan.

³⁷ Sunardi dan Sri Handayani, 'Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia', *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 4.3 (2014), h. 87.

³⁸ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, 2021, h. 60.

³⁹ Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung. *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Inpres, 2003), h. 63.

- 2) Kesopanan dan Keramahan (Tabligh), Menurut Hermawan Kartajaya⁴⁰, "Tabligh artinya komunikatif dan argumentatif" Orang yang memiliki sifat tabligh akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain.
- 3) Jujur (Sidik), Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi. Menurut Hermawan Kartajaya, Jujur adalah kesesuaian antara berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi." Tidak menipu (AI-Kadzib) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu. seperti praktek.
- 4) Amanah, Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Menurut M. Ismail Susanto menyatakan bahwa "Amanah berarti terpercaya dan bertanggung jawab".

d. Dasar-dasar pelayanan

Customer service dalam kesehariannya akan berhadapan dengan pelanggan dengan latar belakang beragam, baik tempat, suku bangsa dan agama. Perbedaan yang ada akan membentuk perilaku pelanggan yang berbeda antara yang satu dengan lainnya. Kompleksnya permasalahan akibat adanya keragaman menuntut seorang *customer service* harus selalu meningkatkan kemampuan dan dasar-dasar pelayanan karena dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang prima. Dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami oleh seorang *customer service* ialah sebagai berikut:

- 1) Pakaian dan penampilan, Pakaian dan penampilan merupakan satu paket yang tidak dapat dipisahkan. Seorang *Customer service* harus mengenakan pakaian yang serasi, artinya kombinasi antara pakaian atas dan bawah yang menarik. Rahasia pakaian yang baik adalah harganya dua kali lipat pakaian yang sejenis. *Customer service* juga harus kelihatan gagah dan cantik tidak kumal dan memakai pakaian yang disetrika.

⁴⁰ Hermawan Kartajaya dan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung: Mizan, 2006), h. 132.

- 2) Murah senyum, cepat akrab dan percaya diri Senyum merupakan modal utama seorang CS. Dengan senyum yang natural dan ikhlas seorang CS akan kelihatan seperti malaikat. CS juga harus meluangkan waktu untuk menangkap celah-celah joke agar cepat akrab. Sangat baik jika seorang CS memiliki kemampuan untuk mengingat nama-nama pelanggan. Pelanggan yang disebutkan namanya akan cepat luluh dan memutuskan untuk membeli. Dengan kemampuan senyum dan akrab, CS akan mudah menguasai medan, tidak kikuk dan nervous sehingga kelihatan penuh percaya diri.
- 3) Rajin menyapa, Sapaan memiliki nilai HR (*human relations*) yang tinggi. Makin rendah pangkat orang yang kita sapa makin tinggi nilai sebuah sapaan. Menghadiri | hari-hari penting karyawan dengan pangkat terendah akan mengangkat sedemikian tinggi harkat dan martabat yang diundang, demikian sebaliknya menyapa dengan lembut para pelanggan yang baru datang adalah sebuah nilai tambah. Kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan dapat menyebutkan nama tamu. Namun jika belum kenal usahakan memakai sebuta formal, seperti Bapak, Ibu atau nona.
- 4) Sopan, hormat, tekun dan tenang, Usahakan saat melayani pelanggan CS bersikap sopan. Tunjukkan sikap hormat dan tekun mendengarkan keluhan atau keinginan konsumen. Jika yang datang orang berpangkat usahakan tidak grogi. Tunjukkan ketenangan dan bersikaplah biasa-biasa saja.
- 5) Bahasa yang baik dan benar, dalam berkomunikasi dengan pelanggan gunakan bahasa Indonesia atau bahasa Daerah yang baik dan benar. Jangan menggunakan istilah-istilah yang tidak umum. Kalaupun harus, gunakan bahasa asing sesedikit mungkin.
- 6) Antusias Seorang CS harus selalu antusias dan bergairan ketika melayani pelanggan. Pelanggan tahu kapan seorang SC sedang antusias dan kurang bergairah melayani. Kegairahan dan antusiasme dapat dilihat dari sinar mata dan tekanan . kata. Jadi jangan menipu pelanggan dengan berpura-pura antusias.

- 7) Biarkan pelanggan berkeluh kesah, Jangan menyela ketika pelanggan berkeluh kesah. Hindarkan kalimat yang bernada menyalahkan, sindiran atau teguran yang dapat menyinggung perasaan pelanggan dan jangan berdebat.
- 8) Berikan kepuasan, Jika ada keragu-raguan pada diri pelanggan, seorang CS harus mampu meyakinkan pelanggan dengan argumen-argumen yang masuk akal, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Jika belum sempat melayani salah seorang pelanggan, katakan kapan akan dilayani dan jika tidak sanggup atau ada permasalahan yang di luar kemampuan untuk menyelesaikannya, mintalah bantuan kepada seorang CS senior.⁴¹

e. Cara meningkatkan Kualitas Pelayanan

Kepuasan Nasabah merupakan tujuan utama dari sebuah perusahaan, Untuk meningkatkan kualitas layanan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dan ini dapat diukur dengan beberapa metode sebagai berikut:

- a) Sistem keluhan, kritik dan saran Misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan kritik, telepon khusus, dan petugas pengumpul keluhan pelanggan/nasabah. Dengan cara ini dapat diketahui seberapa banyak keluhan yang diajukan nasabah terhadap perusahaan sehingga dapat diketahui bagaimana penilaian dari pelanggan/nasabah.
- b) Survei kepuasan pelanggan/nasabah Bisa dengan mengirimkan kuesioner melalui kantor pos atau dibagikan saat pelanggan melakukan pembelian, lewat telepon, email, maupun wawancara. Lebih utama adalah dengan melakukan survei secara berkala dengan menggunakan media wawancara ataupun kuesioner tentang segala hal yang berhubungan dengan perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan nasabah.
- c) *Lost customer analysis* Perusahaan akan berusaha menghubungi para pelanggan dan nasabah yang telah berhenti membeli ataupun telah beralih ke pesaing lain untuk mengetahui sebab-sebab pelanggan dan nasabah melakukan pemberhentian transaksi pada perusahaan.

⁴¹ I Ketut Widana, *Buku Ajar Technopreneurship–Panduan Bisnis Berbasis Teknologi*, (Bandung: Pantera Publishing, 2020), h. 60-61.

d) *Customer panels* Perusahaan akan membentuk sebuah panel pelanggan kemudian dijadikan sampel secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui apa yang pelanggan rasakan dari produk dan layanan yang disediakan perusahaan. Para anggota panel yang dipilih dianggap mampu mewakili para pelanggan perusahaan.⁴²

f. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya. Dalam memberikan Kualitas Pelayanan perusahaan juga harus memiliki prinsip untuk mewujudkannya, ada enam pokok prinsip pokok dalam kualitas. Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra, yaitu⁴³:

- 1) Kepemimpinan Strategi. Kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaannya untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaannya.
- 2) Pendidikan. Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknis implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

⁴²Wildan Zulkarnain dan Raden Bambang Sumarsono, *Manajemen Dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2018), h. 273.

⁴³Tjiptono dan Chandra, *Service, Quality Dan Satisfaction* (ANDI, 2016).

- 3) Perencanaan Proses. Perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
- 4) *Review*. Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya konstan untuk mencapai tujuan kualitas.
- 5) Komunikasi Implementasi. Strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan, dan *stakeholder* perusahaan lainnya. Seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.
- 6) Penghargaan dan pengakuan. Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

g. Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan juga dapat diukur menggunakan 5 model kualitas pelayanan (*service quality*) yang terdiri dari⁴⁴

- 1) Kehandalan (*Reliability*): Menunjukkan kemampuan penyedia jasa untuk memberikan layanan dengan konsisten, akurat, dan tepat waktu. Nasabah mengharapkan bahwa penyedia jasa dapat menjalankan tugas dan janji

⁴⁴ Eka Dian, dkk 'Kualitas Pelayanan', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 16 (2018), h.

mereka dengan baik.

- 2) Daya tanggap (*Responsiveness*): Merupakan kemampuan penyedia jasa untuk merespons kebutuhan, permintaan, dan keluhan nasabah dengan cepat dan efektif. Nasabah ingin merasa didengar dan diperhatikan oleh penyedia jasa.
- 3) Jaminan (*Assurance*): Menunjukkan kepercayaan dan keyakinan yang diberikan kepada nasabah melalui keahlian, kecakapan, serta kemampuan penyedia jasa. Nasabah menginginkan penyedia jasa yang dapat memberikan jaminan bahwa produk dan layanan yang diberikan berkualitas tinggi.
- 4) Empati (*Empathy*): Melibatkan kemampuan penyedia jasa untuk memahami, merasakan, dan menanggapi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan penuh perhatian dan empati. Nasabah ingin merasa diperlakukan secara individual dan dihargai.
- 5) Bukti Fisik (*Tangibles*): Merupakan tampilan fisik atau bukti nyata dari produk, fasilitas, dan personel penyedia jasa. Nasabah mengharapkan bukti fisik yang baik, termasuk lingkungan yang bersih, peralatan yang modern, dan personel yang profesional.

4. Teori Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Nasabah merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu nasabah memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan bank. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, nasabah tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, nasabah puas. Jika kinerja melebihi harapan, nasabah sangat puas, senang atau gembira. Banyak kepuasan memfokuskan pada kepuasan tinggi karena para nasabah

yang kepuasannya hanya sedikit dapat untuk berubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik.⁴⁵

Kepuasan pelanggan atau nasabah telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. Kata kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai), dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.⁴⁶ Kepuasan pelanggan atau nasabah suatu perusahaan merupakan sesuatu yang penting untuk diketahui, yang hal tersebut menjadi tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan. Seiring dengan semakin ketatnya persaingan bisnis, dewasa ini semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan yang diyakini merupakan kunci utama untuk dapat memenangkan persaingan dengan memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui produk dan jasa yang berkualitas. Kualitas layanan menjadi hal yang penting dalam menciptakan kepuasan nasabah. Apabila kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasaba dan dipersepsikan baik, maka nasabah akan merasa puas. Kualitas layanan sangat perlu untuk diperhatikan.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah ditentukan oleh persepsi pelanggan atau hasil kerja produk atau jasa dalam memudahkan harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau sangat akan puas jika harapan pelanggan terlampaui.⁴⁷ Kualitas pelayanan juga dapat diukur menggunakan 5 dimensi model kualitas pelayanan (*service quality*) yang terdiri dari:

- a) Keandalan (*Reliability*): Menunjukkan kemampuan penyedia jasa untuk memberikan layanan dengan konsisten, akurat, dan tepat waktu. Nasabah

⁴⁵Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*, (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020), h. 31-32.

⁴⁶Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), h. 353.

⁴⁷Rosnaini Daga, Citra, “*Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*”, (Sulawesi Selatan: Global Research and Consulting Institute, 2017), h.78

mengharapkan bahwa penyedia jasa dapat menjalankan tugas dan janji mereka dengan baik.

- b) Daya tanggap (*Responsiveness*): Merupakan kemampuan penyedia jasa untuk merespons kebutuhan, permintaan, dan keluhan nasabah dengan cepat dan efektif. Nasabah ingin merasa didengar dan diperhatikan oleh penyedia jasa.
- c) Jaminan (*Assurance*): Menunjukkan kepercayaan dan keyakinan yang diberikan kepada nasabah melalui keahlian, kecakapan, serta kemampuan penyedia jasa. Nasabah menginginkan penyedia jasa yang dapat memberikan jaminan bahwa produk dan layanan yang diberikan berkualitas tinggi.
- d) Empati (*Empathy*): Melibatkan kemampuan penyedia jasa untuk memahami, merasakan, dan menanggapi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan penuh perhatian dan empati. Nasabah ingin merasa diperlakukan secara individual dan dihargai.
- e) Bukti Fisik (*Tangibles*): Merupakan tampilan fisik atau bukti nyata dari produk, fasilitas, dan personel penyedia jasa. Nasabah mengharapkan bukti fisik yang baik, termasuk lingkungan yang bersih, peralatan yang modern, dan personel yang profesional.⁴⁸

c. Indikator Kepuasan Nasabah

Indikator kepuasan nasabah yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah sebagai berikut:⁴⁹

1. Perasaan nasabah terhadap kehandalan *customer service*
2. Perasaan nasabah tentang daya tanggap *customer service* terhadap keluhan nasabah
3. Jaminan pengetahuan dan kemampuan *customer service*
4. Perhatian *customer service* terhadap kebutuhan dan keluhan nasabah.

⁴⁸ Eka Dian, 'Kualitas Pelayanan', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 16 (2018), h. 91.

⁴⁹ Agus Shella Makahanap, 'Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Pelayanan Customer Service Bpd Kaltim Cabang Utama Samarinda', *FEJM: Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen*, Vol.2.1 (2013), 285.

5. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh bank.

Nasabah dikatakan puas dan berkualitas ketika mereka merasa dilayani dengan baik dan memperoleh nilai tambah dari pengalaman mereka dengan bank, Keberhasilan dalam memenuhi kepuasan nasabah akan menciptakan nasabah yang puas dan berkualitas. Semakin baik pelayanan yang diberikan kepada nasabah maka *impactnya* kepada bank akan semakin baik juga.

C. Kerangka Konseptual

Judul penelitian ini adalah “Kualitas Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare”. Judul ini mengandung unsur-unsur pokok yang pemahamannya perlu dibatasi agar pembahasan dalam penelitian ini lebih terarah dan spesifik. Selain itu, tujuan konseptual memiliki pembatasan makna yang terkait dengan judul tersebut akan memudahkan pemahaman terhadap isi pembahasan serta dapat menghindari kesalahpahaman. Oleh karena itu, dibawah ini akan diuraikan tentang pembahasan makna dari judul tersebut.

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi nasabah dalam rangka mengetahui kepuasan nasabah, seorang penyedia jasa dalam hal ini pihak *customer service* dituntut untuk memahami dan mengerti masalah yang dikeluhkan nasabah, sehingga nasabah memiliki harapan untuk mendapatkan kualitas pelayanan, terkait layanan bank seperti rekening nasabah yang sering bermasalah, ATM terblokir, Mobile Banking yang sering mengalami gangguan, Kualitas pelayanan juga dapat diukur menggunakan 5 model kualitas pelayanan (*service quality*) yang terdiri dari:

- f) **Kehandalan (*Reliability*):** Menunjukkan kemampuan penyedia jasa untuk memberikan layanan dengan konsisten, akurat, dan tepat waktu. Nasabah mengharapkan bahwa penyedia jasa dapat menjalankan tugas dan janji mereka dengan baik.

- g) Daya tanggap (*Responsiveness*): Merupakan kemampuan penyedia jasa untuk merespons kebutuhan, permintaan, dan keluhan nasabah dengan cepat dan efektif. Nasabah ingin merasa didengar dan diperhatikan oleh penyedia jasa.
- h) Jaminan (*Assurance*): Menunjukkan kepercayaan dan keyakinan yang diberikan kepada nasabah melalui keahlian, kecakapan, serta kemampuan penyedia jasa. Nasabah menginginkan penyedia jasa yang dapat memberikan jaminan bahwa produk dan layanan yang diberikan berkualitas tinggi.
- i) Empati (*Empathy*): Melibatkan kemampuan penyedia jasa untuk memahami, merasakan, dan menanggapi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan penuh perhatian dan empati. Nasabah ingin merasa diperlakukan secara individual dan dihargai.
- j) Bukti Fisik (*Tangibles*): Merupakan tampilan fisik atau bukti nyata dari produk, fasilitas, dan personel penyedia jasa. Nasabah mengharapkan bukti fisik yang baik, termasuk lingkungan yang bersih, peralatan yang modern, dan personel yang profesional.⁵⁰

2. *Customer Service*

Customer Service adalah jantungnya perusahaan terutama pada perbankan. Mereka membantu perbankan menjadi berkembang dengan selalu memenuhi kebutuhan pelanggan. *Customer Service* bertugas melayani, memberikan informasi tentang produk-produk bank dan fasilitas apa saja yang dapat dimiliki oleh nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare, Serta menjalin hubungan silaturahmi yang baik.⁵¹

3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan atau nasabah suatu perusahaan merupakan sesuatu yang penting untuk diketahui, yang hal tersebut menjadi tolak ukur keberhasilan suatu

⁵⁰ Eka Dian, 'Kualitas Pelayanan', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 16 (2018), h. 91.

⁵¹ Ahmad Bakri Syahputra, 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah', *FEB: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 1 (2020), h. 478.

perusahaan. Nasabah dikatakan puas dan berkualitas ketika mereka merasa terlayani dengan baik dan memperoleh nilai tambah dari pengalaman mereka dengan bank.

D. Kerangka Pikir

Berdasarkan judul yang kami ajukan yaitu “Kualitas Layanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare”, kerangka pikir ini bertujuan sebagai landasan sistematis untuk berfikir dalam menguraikan masalah-masalah yang dibahas dalam proposal ini. Bagan kerangka pikir yang disajikan di bawah ini, peneliti menguraikan masalah Kualitas Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare sebagai berikut:



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif, yang dimana pendekatan kualitatif ini bertujuan untuk memberikan gambaran dan penjelasan ilmiah terhadap objek yang akan diteliti. Dimana maksud dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Penelitian fenomenologi adalah jenis penelitian kualitatif yang melihat dan mendengar lebih dekat dan terperinci mengenai penjelasan dan pemahaman individual tentang pengalaman-pengalamannya dan melalui penelitian fenomenologi, peneliti melakukan pengumpulan data dengan observasi partisipan untuk mengetahui fenomena esensial partisipan dalam pengalaman hidupnya.⁵²

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Muamalat KCP Parepare, Kec. Ujung, Kota Parepare

2. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan dalam penelitian ini selama kurang lebih 1 bulan lamanya (d disesuaikan dengan kebutuhan penelitian).

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian yang dimaksud adalah pembatasan bidang kajian dan memperjelas relevansinya dengan data yang akan dikumpulkan. Fokus penelitian

⁵² STIE Indonesia, *Metode penelitian*, (STIE Indonesia, 2020), hal. 53

merupakan suatu penentuan konsentrasi sebagai pedoman arah suatu penelitian dalam upaya mengumpulkan intisari dari penelitian yang akan dilakukan. Pembatasan bidang kajian permasalahan agar dapat mempermudah dan mengarahkan penelitian ke sasaran yang tepat.⁵³

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini difokuskan pada Kualitas Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare

D. Jenis dan Sumber Data yang Digunakan

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu sebuah data yang berbentuk kata-kata atau verbal yang dapat diperoleh melalui sistem wawancara.

2. Sumber Data

Berdasarkan judul yang diangkat oleh penulis, maka fokus penelitian ini untuk menganalisis Kualitas Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare.

- a) Data Primer adalah Data yang diperoleh dari sumber pertama yang terkait dengan permasalahan melalui kegiatan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data diperoleh dari lapangan secara langsung dengan melakukan wawancara pada Nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare.
- b) Data Sekunder adalah Data yang diperoleh dari Kantor sebagai data pelengkap sumber data primer. Data sekunder mencakup dokumen-dokumen, hasil penelitian, serta tulisan-tulisan yang mendukung atau memperkuat data primer yang ada.

⁵³ Tim penyusun, *Pedoman penulisan karya tulis ilmiah* Institut Agama Islam Negeri Parepare, (Parepare: IAIN Parepare, 2020)

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis, yaitu observasi dan wawancara dan dokumentasi.

a. Observasi (Pengamatan)

Observasi, menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah peninjauan, pengamatan; peninjauan secara cermat.⁵⁴ Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut. Observasi dilakukan untuk mengamati kejadian yang ada ditengah masyarakat untuk mendapatkan informasi terkait judul yang diangkat oleh penulis. Observasi telah dilakukan oleh penulis di Bank Muamalat Kota Parepare.

b. Wawancara (*interview*)

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara (*Interview*) adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara (*Interviewer*) dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai (*Interview*) melalui komunikasi langsung.⁵⁵ Pada penelitian ini, yang akan menjadi informan adalah Nasabah Bank. Data akan dikumpulkan melalui proses wawancara langsung dengan para informan tersebut dengan menggunakan daftar wawancara.

c. Dokumentasi

Disamping observasi partisipan dan wawancara, para peneliti kualitatif juga dapat menggunakan berbagai dokumentasi dalam menjawab pertanyaan. Dokumentasi adalah suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah

⁵⁴ H.S. Kartoredjo, *Kamus Baru Kontemporer*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014), h. 258.

⁵⁵ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri, 2017), h. 372.

yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan.⁵⁶

F. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang disajikan dapat dipertanggungjawabkan. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *creadibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*.

1. *Creadibility*

Creadibility artinya tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah, uji keabsahan data yang menjadi pembandingan terhadap data.

2. *Tansferability*

Transferability adalah validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketetapan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil.

3. *Dependability*

Penelitian *dependability* atau reabilitas merupakan sebuah penelitian apabila penelitian yang dilakukan oleh orang lain dengan proses penelitian yang sama akan memperoleh hasil yang sama pula. Reabilitas atau penelitian yang dapat dipercaya dengan kata lain beberapa percobaan yang dilakukan selalu mendapatkan hasil yang sama. Pengujian *dependability* dapat dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian.

4. *Confirmability*

Objektivitas pengujian kualitatif disebut juga dengan uji *confirmability* penelitian. Penelitian ini bisa dilakukan secara objektif apabila hasil penelitian telah disepakati oleh lebih banyak orang. Penelitian kualitatif uji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian yang berkaitan dengan proses

⁵⁶Basrowi Suwardi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), h. 22.

yang telah dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan maka penelitian tersebut telah memenuhi standard *confirmability*.⁵⁷

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan bagian terpenting dalam metode ilmiah karena analisis data digunakan untuk memecahkan masalah penelitian. Data mentah yang dikumpulkan tidak akan berguna jika tidak dianalisis. Data mentah perlu dimasukkan ke dalam kelompok dan dianalisis untuk menjawab masalah atau menguji hipotesis. Menurut Mudjirahardjo, analisis data merupakan sebuah kegiatan untuk mengatu, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode atau tanda, dan mengkategorikannya sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab. Melalui serangkaian aktivitas tersebut, data kualitatif yang biasanya berserakan dan bertumpuk-tumpuk bisa disederhanakan yang akhirnya bisa dipahami dengan mudah dan setelah itu data yang terkumpul selanjutnya akan dianalisis.

Analisis data adalah bagian yang sangat penting dalam penelitian. Analisis data kualitatif sangat sulit karena tidak ada pedoman baku, tidak berproses secara linear, dan tidak ada aturan-aturan yang sistematis. Menurut Miles dan Faisal, analisis data dilakukan selama proses pengumpulan data di lapangan dan setelah semua data terkumpul dengan teknik analisis model interaktif. Analisis data berlangsung secara bersama-sama dengan proses pengumpulan data dengan alur tahapan sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Artinya, data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dikumpulkan, dipilih hal-hal yang pokok dan difokuskan pada hal-hal yang penting. Data yang telah dipilih berdasarkan satuan konsep, tema dan kategori tertentu akan memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan, serta

⁵⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R & O*, (Bandung: Elfabeta, 2007), h. 276

mempermudah peneliti untuk mencari kembali data sebagai tambahan atas data sebelumnya yang diperoleh jika dibutuhkan.

2. Penyajian Data

Artinya, data yang diperoleh dikategorisasikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga memudahkan peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data lainnya.

3. Penyimpulan dan Verifikasi

Kegiatan penyimpulan adalah langkah lebih lanjut dari kegiatan reduksi dan penyajian data. Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara. Kesimpulan yang diperoleh pada tahap awal biasanya kurang jelas, tetapi pada tahap-tahap selanjutnya akan semakin tegas dan memiliki dasar yang kuat. Kesimpulan sementara perlu diverifikasi, dimana teknik yang dapat digunakan untuk memverifikasi adalah triangulasi sumber data dan metode, diskusi teman sejawan dan pengecekan anggota.⁵⁸

⁵⁸Pustakabarupress, *Metodologi Penelitian Bisnis&Ekonomi*, (Yogyakarta: PT. PUSTAKA BARU, 2015), h. 33-35.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Bentuk Layanan Yang Diberikan Oleh *Customer Service* Bank Muamalat KCP. Parepare.

Customer service adalah posisi jabatan yang bertugas untuk memberikan pelayanan serta kepuasan kepada pelanggan, memberikan informasi dan menyelesaikan keluhan tentang produk yang dihadapi oleh tamu atau nasabahnya. Meski demikian *Customer Service* bukan hanya sekedar melayani tetapi juga berupaya untuk membangun suatu kerjasama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Hal tersebut awalnya dimulai sebelum terjadi transaksi dan sesudah terjadi transaksi.⁵⁹ Bentuk Layanan yang diberikan oleh *customer service* sangat penting untuk membangun hubungan yang baik dengan nasabah, meningkatkan kepuasan nasabah dengan pelayanan yang kita berikan, serta menjaga reputasi bank. Adapun beberapa bentuk layanan yang disediakan oleh *customer service* Bank Muamalat KCP. Parepare, layanan tersebut antara lain; Layanan Pembukaan Rekening, Layanan Pembuatan ATM, Layanan Pengaduan Nasabah, Layanan *Cross Selling*, dan Layanan *Mobile Banking*, Layanan Tutup Rekening. Berikut layanan-layanan yang terdapat di Bank Muamalat KCP. Parepare.

1. Layanan Pembukaan Rekening

Pembukaan rekening merupakan suatu kegiatan awal yang harus dilakukan untuk menjadi nasabah. Berikut beberapa jenis rekening yang umumnya ditawarkan oleh Bank Muamalat sebelum memulai pembukaan rekening;

- a. Tabungan iB Muamalat: Jenis tabungan yang sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan syariah. Biasanya, tabungan ini memberikan bagi hasil atas saldo tabungan Anda.
- b. Giro iB Muamalat: Rekening giro yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan syariah. Cocok untuk transaksi harian dan

⁵⁹ Sherly, et al., eds., *Service Marketing: Pendekatan Teori Dan Praktik* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2022), h.176

- memberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran.
- c. **Deposito iB Muamalat:** Rekening deposito berjangka yang memberikan keuntungan bagi hasil yang telah disepakati selama jangka waktu tertentu. Dana Anda akan diinvestasikan sesuai dengan prinsip syariah.
- d. **Tabungan Berencana:** Tabungan iB Muamalat Berencana: Jenis tabungan khusus untuk tujuan-tujuan tertentu, seperti pendidikan, pernikahan, atau perjalanan. Anda dapat menetapkan tujuan dan waktu untuk mencapainya..
- e. **Tabungan Haji:** Tabungan iB Muamalat Haji: Tabungan khusus untuk menabung dana perjalanan ibadah haji sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.⁶⁰

Berikut merupakan langkah-langkah umum untuk membuka rekening di Bank Muamalat KCP. Parepare:

- a. **Pilih Jenis Rekening:** Tentukan jenis rekening yang sesuai dengan kebutuhan Anda. Bank Muamalat menyediakan berbagai jenis rekening syariah, termasuk tabungan, giro, deposito, dan produk-produk keuangan syariah lainnya.
- b. **Kunjungi Cabang Bank Muamalat:** Datang ke cabang Bank Muamalat terdekat. Pastikan membawa dokumen identifikasi pribadi dan dokumen pendukung lainnya.
- c. **Isi Formulir Aplikasi:** Isilah formulir aplikasi pembukaan rekening. Formulir ini mencakup data-data informasi pribadi seperti nama, alamat, pekerjaan, dan informasi keuangan lainnya.
- d. **Persiapkan Dokumen Identifikasi:** Siapkan dokumen identifikasi yang biasanya mencakup kartu identitas (KTP, paspor, atau SIM) dan dokumen pendukung seperti tagihan utilitas atau surat keterangan domisili.
- e. **Verifikasi Syarat dan Ketentuan:** Dengan bank syariah, Anda perlu memahami syarat dan ketentuan yang berlaku sesuai dengan prinsip keuangan syariah. Pastikan untuk memahami mekanisme bagi hasil dan

⁶⁰ Bank Muamalat, (dalam jaringan) dikutip dari <https://www.bankmuamalat.co.id/> pada hari Rabu, tanggal 19 Desember 2023, pukul 23.10 WITA.

aturan-aturan syariah lainnya.

- f. Konsultasi dengan pihak *Customer Service*: Jika Anda memiliki pertanyaan atau kebingungan mengenai produk atau prosedur syariah, konsultasikan dengan petugas bank. Mereka dapat memberikan penjelasan lebih lanjut dan membantu Anda memahami prinsip-prinsip syariah yang diterapkan.
- g. Verifikasi dan Setor Dana Awal: Lakukan verifikasi identitas dan setoran dana awal, jika diperlukan. Beberapa jenis rekening mungkin memerlukan setoran dana awal tertentu.
- h. Periksa Informasi dan Dokumen: Pastikan semua informasi yang Anda berikan di formulir aplikasi benar dan sesuai. Periksa dokumen-dokumen yang diperlukan untuk memastikan kelengkapan proses pembukaan rekening.
- i. Terima Buku Tabungan atau Kartu ATM: Setelah persetujuan, Anda akan menerima buku tabungan dan kartu ATM. Pastikan untuk menjaga dan menggunakan kartu ATM dengan aman.
- j. Aktifkan dan Gunakan Rekening: Aktifkan rekening Anda sesuai dengan petunjuk yang diberikan oleh bank. Setelah itu, Anda dapat mulai menggunakan rekening untuk berbagai transaksi sesuai dengan prinsip syariah.

2. Layanan Pembuatan ATM

Pembuatan ATM merupakan proses pendaftaran dan pembuatan kartu ATM untuk nasabah bank. Kartu ATM sendiri dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi perbankan, seperti cek saldo, transfer dana, dan lain-lain. Untuk pembukaan ATM nasabah harus mengisi beberapa formulir pembukaan ATM, Adapun langkah-langkah dalam pembuatan ATM di Bank Muamalat KCP. Parepare:

- a. Pembukaan Rekening: Pastikan Anda telah membuka rekening di Bank Muamalat. Biasanya, kartu ATM dikeluarkan bersamaan dengan pembukaan rekening.

- b. Pemilihan Jenis Kartu ATM: Pilih jenis kartu ATM yang sesuai dengan kebutuhan Anda. Beberapa bank mungkin menawarkan jenis kartu dengan fitur khusus, seperti kartu debit atau kartu prabayar.
- c. Persyaratan Dokumen: Sediakan dokumen-dokumen yang diperlukan, seperti kartu identitas, NPWP, dan dokumen pendukung lainnya sesuai kebijakan bank.
- d. Proses Pengajuan: Ajukan permohonan untuk mendapatkan kartu ATM melalui formulir yang disediakan oleh bank. Formulir ini biasanya dapat diisi di cabang bank atau melalui layanan online, tergantung pada kebijakan bank tersebut.
- e. Verifikasi Identitas: Lakukan proses verifikasi identitas sesuai dengan kebijakan bank. Ini bisa melibatkan wawancara atau pemeriksaan dokumen lebih lanjut.
- f. Pembuatan Kartu ATM: Setelah proses persetujuan, bank akan membuat dan mengirimkan kartu ATM Anda.
- g. Pengambilan dan Aktivasi Kartu ATM: Setelah menerima kartu ATM, aktifkan kartu tersebut sesuai petunjuk yang diberikan oleh bank. Biasanya, aktivasi dapat dilakukan melalui mesin ATM atau layanan perbankan online.

Adapun beberapa macam Kartu ATM yang tersedia dan dapat dimiliki oleh nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare antara lain;

- a. Kartu Share E-Debit Reguler (Ungu), kartu ATM/Debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam dan luar negeri. Keuntungan dari jenis ATM ini ialah, Kemudahan transaksi dan belanja di seluruh ATM Bank Muamalat, ATM Prima dan ATM Bersama serta ATM dan merchant yang berlogo Visa dan Plus untuk transaksi di luar negeri, Beragam promo menarik untuk belanja di *merchant*, Layanan Debit Online / *e-Commerce*.
- b. Kartu Share E-Debit GPN (Putih), adalah kartu ATM/Debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam negeri. Keuntungan dari jenis ATM ini ialah Kemudahan transaksi dan belanja di seluruh ATM Bank

Muamalat, ATM Prima dan ATM Bersama serta merchant di dalam negeri, Beragam promo menarik untuk belanja di merchant, Bebas biaya kartu (untuk Tab. iB Hijrah).

- c. Kartu Share E-Debit 1Hram (Mekah), kartu ATM/Debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam dan luar negeri dengan program khusus untuk transaksi di Arab Saudi. keuntungan dari jenis ATM ini ialah Kemudahan transaksi dan belanja di seluruh ATM Bank Muamalat, ATM Prima dan ATM Bersama serta ATM dan merchant yang berlogo Visa dan Plus untuk transaksi di luar negeri, Beragam promo menarik untuk belanja di merchant, Fitur khusus Shar-E Debit 1HRAM di Indonesia hingga di Arab Saudi, Layanan Debit *Online / e-Commerce*.
- d. Kartu Share E-Debit Prioritas (Coklat), adalah kartu ATM/Debit khusus nasabah prioritas yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam dan luar. keuntungan dari jenis ATM ini ialah Kemudahan transaksi dan belanja di seluruh ATM Bank Muamalat, ATM Prima dan ATM Bersama serta ATM dan merchant yang berlogo Visa dan Plus untuk transaksi di luar negeri, Beragam promo menarik untuk belanja di merchant, Keuntungan lainnya pada fitur khusus Shar-E Debit Prioritas, Layanan Debit *Online / e-Commerce*.⁶¹

Pastikan untuk memahami aturan penggunaan kartu ATM, termasuk cara melaporkan kehilangan atau pencurian kartu, jika kartu ATM mengalami masalah seperti ATM Terblokir nasabah dapat melaporkan hal ini kepada *customer service* Bank Muamalat KCP.Parepare melalui layanan pengaduan nasabah agar segera ditangani.

⁶¹ Bank Muamalat, (dalam jaringan) dikutip dari <https://www.bankmuamalat.co.id/> pada hari Rabu, tanggal 19 Desember 2023, pukul 23.10 WITA.

3. Layanan Pengaduan Nasabah

Keluhan atau pengaduan yang diajukan nasabah kepada bank atau lembaga keuangan terkait masalah ketidakpuasan terhadap layanan, transaksi, atau produk yang diberikan oleh bank seperti Kartu ATM yg tertelan, uang nasabah yang sudah di transfer tetapi tidak ada yang masuk, dan aplikasi *mobile banking* mengalami *error*. Berikut adalah beberapa bentuk layanan pengaduan nasabah di Bank Muamalat KCP. Parepare seperti:⁶²

- a. Layanan nasabah: Bank Muamalat menyediakan nomor telepon layanan pelanggan yang dapat dihubungi untuk menyampaikan keluhan. Tim layanan pelanggan biasanya akan mencoba memberikan bantuan dan solusi kepada nasabah.
- b. Surat atau Surel: Nasabah dapat mengirimkan surat atau surel yang berisi keluhan mereka kepada alamat yang disediakan oleh perusahaan. Surat atau surel ini dapat mencakup rincian keluhan dan harapan Anda terkait dengan penyelesaiannya.
- c. Pusat Layanan Online: Banyak perusahaan memiliki pusat layanan online di situs web mereka yang memungkinkan nasabah untuk mengajukan keluhan secara elektronik. Ini bisa melibatkan formulir online atau fungsi obrolan langsung.
- d. Media Sosial: Beberapa perusahaan aktif di platform media sosial dan menyediakan kanal khusus untuk menanggapi keluhan nasabah. Anda dapat menyampaikan keluhan melalui pesan pribadi atau komentar di platform seperti Twitter, Facebook, atau Instagram.
- e. Aplikasi Seluler: Jika perusahaan memiliki aplikasi seluler, mungkin ada fitur untuk mengajukan keluhan langsung melalui aplikasi tersebut. Beberapa perusahaan bahkan memiliki fitur obrolan langsung dalam aplikasi.
- f. Kantor Cabang: Nasabah juga dapat mengunjungi kantor cabang fisik perusahaan untuk menyampaikan keluhan secara langsung kepada

⁶²Muhammad Azri Ramadana. “*Analisis Prosedur Penanganan Komplain Nasabah*”, 2009, h.129

petugas di sana. Ini bisa menjadi pilihan terutama jika keluhan bersifat kompleks atau membutuhkan penanganan langsung.

- g. Kotak Saran di Cabang atau ATM: Beberapa perusahaan menyediakan kotak saran di kantor cabang atau mesin ATM mereka. Nasabah dapat meninggalkan keluhan atau saran di kotak tersebut.

4. Layanan *Cross Selling*

Strategi pemasaran dimana *customer service* mencoba untuk menawarkan produk atau layanan tambahan kepada nasabah yang telah memiliki produk atau layanan utama dari bank tersebut, produk yang dijual dan ditawarkan dalam layanan ini seperti pro Haji, tabungan Haji dan *Banccasurance*.⁶³

- a. *Pro Haji*, merupakan layanan pembiayaan pengurusan haji khusus dari Bank Muamalat yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendaftar haji lebih cepat tanpa perlu menabung lebih lama. Selain Prohaji Plus Bank Muamalat juga meluncurkan pembiayaan umrah bekerja sama dengan perusahaan travel pilihan.
- b. Haji, merupakan tabungan dalam mata uang rupiah (IDR) dengan akad Wadiah bagi Anda yang telah memiliki dana porsi haji dan dapat digunakan untuk kebutuhan transaksi dan berbelanja menggunakan Muamalat DIN dan kartu SharE Debit.
- c. *Banccasurance*, Menawarkan produk asuransi syariah seperti asuransi jiwa syariah, asuransi kesehatan syariah, atau produk asuransi lain yang sesuai dengan prinsip syariah.

5. Layanan *Mobile Banking*

Layanan perbankan digital yang memungkinkan nasabah untuk mengakses rekening bank mereka melalui perangkat seluler, seperti *smartphone* atau tablet. Bank Muamalat memiliki layanan perbankan digital yang tersedia di *Appstore* maupun *Playstore* aplikasi tersebut disebut dengan Muamalat DIN. Fitur yang

⁶³Bank Muamalat, (dalam jaringan) dikutip dari <https://www.bankmuamalat.co.id/> pada hari Rabu, tanggal 20 Desember 2023, pukul 00.21 WITA.

disediakan di *Mobile Banking* ini seperti:

- a. Transfer antar Muamalat, transfer online antar bank, SKN dan RTGS.
- b. Pembayaran dan top up : PLN (pascabayar, token dan nontagihan), Telkom (Telkom Pay dan Internet Telkom), Ponsel pascabayar (Halo, Indosat Ooredoo, XL Xplor, Tri Prospa, SmartFren), Pulsa ponsel (Telkomsel, XL, Indosat, Tri, SmartFren), Paket Data (XL MDS, Telkomsel dan Indosat).
- c. Uang Elektronik (OVO dan Gopay), TV Berlangganan (MNC Vision [Indovision/Top TV/Okevision], TransVision, Topas TV), Tiket (Garuda Air Line),.
- d. Zakat (BMM, Baznas, Rumah Zakat dan Dompot Dhuafa),
- e. Virtual Account
- f. DPLK Syariah Muamalat
- g. Pembukaan Rekening Online :Tabungan, Deposito,
- h. Transaksi pembayaran QRIS.

Selain fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi tersebut, ada fitur pembukaan rekening secara online, adapun langkah-langkah untuk pembukaan rekening secara online antara lain;

- a. Unduh Muamalat DIN setelah terunduh masuk ke aplikasi dan klik menu buka rekening dihalaman depan.
- b. Pilih jenis tabungan yang sesuai dengan kebutuhan
- c. Masukkan nomor ponsel, e-mail, “kode referral jika ada”
- d. Masukkan kode OTP yang telah dikirim ke Nomor ponsel dan email yang didaftarkan, klik persetujuan dan pernyataan Nasabah
- e. Foto e-KTP, periksa data Foto e-KTP, lengkapi Nama ibu kandung.
- f. Lakukan *selfie* ikuti panduan yang disampaikan.
- g. Lengkapi data yang dibutuhkan . buat user ID & password, serta nomor TIN yang digunakan untuk Validasi transaksi.
- h. Konfirmasi seluruh data dan informasi yang telah dibuat sebelumnya.
- i. Rekening berhasil dibuat, rekening sudah dapat digunakan.

Dengan adanya fitur ini nasabah lebih mudah untuk melakukan pembukaan rekening tanpa harus datang ke kantor serta ini dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

6. Layanan Tutup Rekening

Tindakan untuk menghapus akun pada rekening bank yang bersangkutan. Penutupan rekening adalah proses di mana pemegang rekening mengakhiri hubungan dengan bank atau lembaga keuangan tertentu. Berikut adalah beberapa bentuk layanan yang terkait dengan penutupan rekening:

- a. **Permintaan Penutupan Rekening:** Sebagian besar bank menyediakan formulir atau prosedur online untuk mengajukan permintaan penutupan rekening. Pemegang rekening dapat mengunduh formulir tersebut atau mengajukan permintaan melalui layanan perbankan online.
- b. **Kunjungan ke Cabang Bank:** Pemegang rekening juga dapat mengunjungi cabang bank secara langsung untuk melakukan penutupan rekening. Di cabang, mereka dapat meminta formulir penutupan atau mendapatkan bantuan dari petugas bank.
- c. **Verifikasi Identitas:** Proses penutupan rekening biasanya melibatkan verifikasi identitas pemegang rekening. Dokumen identifikasi seperti kartu identitas atau paspor biasanya diperlukan untuk memastikan keamanan dan keabsahan permintaan penutupan.
- d. **Penyelesaian Saldo:** Sebelum penutupan rekening, pemegang rekening harus menyelesaikan semua saldo yang terutang di rekening tersebut. Ini dapat mencakup pembayaran tagihan tertunda, pembatalan cek atau transaksi yang masih berjalan, atau penarikan sisa saldo.
- e. **Pengembalian Buku Tabungan dan Kartu ATM:** Pemegang rekening biasanya diminta mengembalikan buku tabungan dan kartu ATM kepada bank sebagai bagian dari proses penutupan. Ini membantu mencegah penggunaan yang tidak sah setelah rekening ditutup.
- f. **Pemberitahuan Otomatis:** Beberapa bank dapat memberikan pemberitahuan otomatis kepada pemegang rekening setelah penutupan

berhasil dilakukan. Pemberitahuan ini dapat berupa email, surat, atau pesan melalui layanan perbankan online.

- g. Dokumentasi Penutupan: Setelah penutupan selesai, bank biasanya memberikan dokumentasi tertulis sebagai bukti penutupan rekening. Dokumen ini dapat berguna jika diperlukan untuk referensi di masa mendatang.

Menurut Kasmir secara umum, pengertian *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang diberikan seseorang sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Kemudian *customer service* harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah. Bentuk Layanan yang diberikan oleh *customer service* sangat penting untuk membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang kita berikan, serta menjaga reputasi bank.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Pak Abu Ali Farmadi selaku pihak *Customer Service* Bank Muamalat KCP. Parepare yang diwawancarai pada 21 Juni 2023.⁶⁴

“jadi ada beberapa bentuk layanan yang kami berikan kepada nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare, layanan itu antara lain layanan pembukaan rekening, layanan penutupan rekening, layanan pembuatan ATM, layanan *cross selling*, layanan pengaduan nasabah, dan layanan *mobile banking*”

Adapun menurut informan pertama mengenai layanan pembukaan rekening di Bank Muamalat KCP. Parepare, yang dikatakan oleh *Customer Service* adalah

“sekarang layanan pembukaan rekening bisa dilakukan tanpa datang ke kantor, karena layanan ini sekarang bisa dilakukan di rumah dan bisa dimana saja, karena sudah ada aplikasinya yang tinggal di *download* di *playstore* atau *appstore*.”

⁶⁴ Abu Ali Farmadi, Customer Service, Wawancara di Bank Muamalat KCP. Parepare tanggal 21 Juni 2023

Menurut informan pertama cara untuk menghindari penutupan Rekening yang ingin dilakukan oleh nasabah adalah

“untuk menghindari penutupan rekening, kami akan menangani keluhan nasabah dengan baik, memberikan edukasi kepada nasabah tentang produk dan layanan yang mereka butuhkan, lalu memberikan hadiah kepada nasabah agar nasabah merasa puas dan dapat mempertahankan rekeningnya.”

Informan pertama kembali menyampaikan tentang proses dari layanan pembuatan ATM di Bank Muamalat KCP. Parepare.

“jadi proses pembuatan ATM itu nasabah melengkapi pendaftaran rekening dan dokumen pendukung lainnya, jika semua sudah diisi, nasabah akan dibuatkan kartu ATM nya dan dapat menggunakan kartu ATM tersebut.”

Informan pertama juga menyampaikan terkait cara *Customer Service* untuk mengatasi keluhan nasabah melalui layanan *complain* nasabah.

“untuk layanan *complain nasabah, customer service* biasanya langsung meminta maaf kepada nasabah dan kami akan langsung menyampaikan *complain* tersebut ke kantor pusat untuk dapat diselesaikan *complain* dari nasabah tersebut, biasanya dengan jangka waktu ada yang 14 hari ada yang sampai 1 bulan.”

Menurut informan pertama cara memberikan layanan *Cross Selling* kepada nasabah di Bank Muamalat KCP. Parepare sebagai berikut.

“layanan *cross selling* itu memasarkan produk setelah menyelesaikan keperluan nasabah, anggaplah nasabah sudah mengambil kartu ATM untuk membuka rekening dan kita lakukan *cross selling* seperti menjual *pro hajj, haji* atau *bank insurance*”.

Informan pertama menyampaikan terkait layanan perbankan digital di Bank Muamalat KCP. Parepare adalah

“tentu kami memiliki layanan perbankan digital, layanannya itu berupa layanan *mobile banking* yang dimana layanan ini cukup memadai untuk memenuhi kebutuhan nasabah kami, caranya itu kita tinggal mengunduh aplikasi muamalat-din melalui *handphone* anda”

2. Kepuasan Nasabah Akan Layanan Yang Diberikan Oleh *Customer Service* Bank Muamalat KCP. Parepare.

Kualitas layanan (*Service Quality*) menurut Parasuraman dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara 25 kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima. Sedangkan menurut Wyekof kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan serta persepsi.⁶⁵

Kualitas pelayanan yang baik menjadi sebuah prioritas bagi setiap perusahaan. Mereka berkompetisi untuk menyajikan sebuah pelayanan yang lebih baik, lebih ramah dan lebih mendekatkan antara perusahaan dengan konsumennya. Adanya kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa merupakan salah satu alasan pengusaha mendirikan perusahaan. Tidak sedikit perusahaan yang mulai menitikberatkan pelayanan terhadap pelanggannya dengan harapan para pelanggan akan merasa puas dan loyal terhadap produk atau jasa perusahaan karena pelanggan merupakan salah satu aset yang paling berharga bagi sebuah perusahaan, semakin banyak pelanggan maka akan semakin bertambah keuntungan perusahaan tersebut.

Kualitas pelayanan ini sangat penting artinya bagi kehidupan suatu perusahaan, karena tanpa pelanggan, maka tidak akan terjadi transaksi jual beli diantara keduanya. Kualitas pelayanan diberikan kepada pelanggan harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal. Berbagai ahli mendefinisikan kualitas sebagai “kecocokan untuk digunakan”, “pemenuhan tuntutan”, “bebas dari variasi”, dan seterusnya.

Layanan *customer service* Bank Muamalat KCP. Parepare akan disesuaikan dengan masalah yang dihadapi oleh nasabah, sehingga nasabah membutuhkan

⁶⁵ Wiwik Sulistiyowati, *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*, (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2018), h.24.

bantuan dari *customer service*. Hal ini memungkinkan nasabah untuk menilai adanya kekurangan dalam layanan tersebut dan memberikan masukan kepada pihak *customer service*. Para nasabah Bank Muamalat KCP Parepare akan mengungkapkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh *customer service*. Mereka akan mengapresiasi keterampilan komunikasi yang baik dari tim *customer service* dalam menjawab pertanyaan dengan jelas dan ramah. *Customer service* juga harus terampil dalam memberikan penjelasan mengenai produk dan layanan perbankan yang tersedia, sehingga nasabah dapat memahaminya dengan baik.

Sebagaimana hasil wawancara dengan G selaku nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare yang diwawancarai pada tanggal 21 Juni 2023.

“layanan yang pernah saya gunakan pas awal-awal disini itu ada layanan *cross selling*, jadi setelah sudah ka’ buka rekening, ditawarkan ka sama *customer service*-nya produk bank, produknya itu tabungan haji, dan layanan ini menurut saya tidak ada ji’ kekurangannya, justru bagus kurasa dan masukan ku untuk layanan ini kedepannya bisa na pertahankan *customer servicenya*.”⁶⁶

Sama halnya dengan apa yang dikatakan oleh DZ selaku nasabah bank Muamalat KCP. Parepare yang diwawancarai pada tanggal 22 Juni 2023.

“layanan yg saya gunakan itu layanan pembukaan rekening dan perbaikan ATM yang tertelan, menurut saya tidak ada kekurangan untuk layanan yang saya gunakan ini, semuanya sesuai dengan yang saya harapkan, masukan saya tetap mempertahankan teknik pelayanannya agar nasabah juga tetap puas dengan prosedur bank tersebut.”⁶⁷

DF juga ikut memberi komentar selaku nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare yang diwawancarai pada tanggal 26 Juni 2023.

“layanan yang saya gunakan itu, ada layanan *mobile banking* yang mempermudah saya untuk tidak jauh-jauh datang ke bank jika ingin bertransaksi, tetapi ada kekurangan dari layanan ini yang aplikasinya itu kadang *error*, jadi susah biasa untuk di akses, masukan ku mungkin kedepannya pihak bank bisa lebih memperhatikan ini aplikasinya.”⁶⁸

⁶⁶ G, Pegawai Negeri Sipil, *Wawancara* dilakukan di Bank Muamalat KCP. Parepare tanggal 21 Juni 2023.

⁶⁷ DZ, Mahasiswa, *Wawancara* di Soreang tanggal 22 Juni 2023.

⁶⁸ DF, Pedagang, *Wawancara* di Wekke’e tanggal 26 Juni 2023.

Hal tersebut dipertegas kembali oleh informan lain, Seperti yang ditegaskan oleh informan R selaku nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare yang diwawancarai pada 26 Juni 2023.

“layanan yang diberikan itu ada layanan pembukaan rekening yang bagus sudah dilakukan melalui aplikasi M-din, kekurangannya menurut saya tidak ada sejauh ini, masukan saya layanan seperti ini tetap dipertahankan oleh bank.”⁶⁹

Begitupun disampaikan kembali oleh informan lain, yang ditegaskan oleh NJ, selaku nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare yang diwawancarai pada 4 Juli 2023.

“Ada dua layanan yang sempat saya gunakan yaitu layanan penutupan rekening dan Layanan *Mobile Banking*.”

- 1) Layanan Penutupan Rekening , “kekurangannya itu karena mesin atmnya yg kurang atau terbatas sehingga membuat saya kesusahan untuk melakukan penarikan, Saran saya sebaiknya pihak *customer service* mendiskusikan hal ini kepada pimpinan bank agar menambah mesin atmnya di beberapa lokasi di Parepare”.
- 2) Layanan *Mobile Banking*, “kekurangannya itu terletak pada server yang tidak stabil atau sering bermasalah, sehingga untuk mengakses aplikasi M-din saya mengalami kesulitan. Saran saya sebaiknya layanan seperti ini lebih ditingkatkan lagi servernya agar hal ini tidak terjadi berulang kali.”⁷⁰

Begitupun disampaikan kembali oleh informan lain, yang ditegaskan oleh M selaku nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare yang diwawancarai pada 4 Juli 2023.

“Layanan yang saya gunakan yaitu layanan *complain* nasabah, Kekurangannya, Ketika saya datang ke bank Muamalat untuk menanyakan keluhan saya terkait uang yang sudah saya transfer tetapi tidak ada yang masuk, *customer service*-nya menyarankan untuk menunggu selama 14 hari kerja, saat 14 hari kerja itu sudah selesai saya datang kembali tetapi *customer service*-nya mengatakan untuk menunggu kembali hingga waktu yang belum di tentukan, yang menurut saya itu sangat merugikan karena uang yang seharusnya sudah bisa saya gunakan harus mengalami kendala seperti ini. Saran saya, sebaiknya pihak *customer service* memberikan kepastian kepada nasabah dengan cara menghubungi nasabah itu sendiri, agar nasabah tidak harus jauh-jauh datang ke kantor untuk menanyakan keluhan tersebut.”⁷¹

⁶⁹ R, Pedagang, *Wawancara* di Cappabatue tanggal 26 Juni 2023.

⁷⁰ NJ, Mahasiswa, *Wawancara* di IAIN PAREPARE tanggal 4 Juli 2023.

⁷¹ M, Mahasiswa, *Wawancara* di IAIN PAREPARE tanggal 4 Juli 2023.

Begitupun disampaikan kembali oleh informan lain, yang ditegaskan oleh saudara LM selaku nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare yang diwawancarai pada 5 Juli 2023.

“Layanan yang saya gunakan itu layanan pembuatan ATM, menurut saya tidak ada kekurangannya karena setelah pembukaan rekening, besoknya itu kartu ATM-nya sudah jadi, masukan saya kedepannya untuk bank muamalat agar tetap dipertahankan layanannya ini.”⁷²

Informan lain juga memberikan pernyataan, yang ditegaska A selaku nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare yang diwawancarai pada 6 Juli 2023.

“Layanan yang saya gunakan adalah layanan pembukaan rekening, yang menurut saya sendiri itu tidak ada kekurangan yang saya temui selama proses pembukaan rekening tersebut karena *customer servicenya* Bank Muamalat menjelaskan dengan sangat baik saat pembukaan rekening ini berlangsung, saran saya layanannya ini tetap dipertahankan agar nasabah yang ingin membuka rekening jadi puas.”⁷³

Tingkat kepuasan nasabah dapat secara signifikan dipengaruhi oleh kelemahan dan kekurangan dalam penyediaan layanan. Salah satu aspek yang sering menjadi sumber ketidakpuasan adalah respons lambat terhadap permintaan atau keluhan nasabah. Ketidakmampuan dalam memberikan solusi secara efisien dapat merugikan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan. Selain itu, kurangnya inovasi dalam penyediaan layanan juga dapat menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepuasan nasabah, karena nasabah cenderung mencari pengalaman yang terus berkembang. Kekurangan lainnya mungkin melibatkan kurangnya fleksibilitas dalam penyesuaian dengan kebutuhan nasabah atau kurangnya transparansi dalam proses layanan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan tingkat kepuasan nasabah, Bank Muamalat KCP. Parepare secara aktif mengidentifikasi dan mengatasi kelemahan-kelemahan tersebut. Bentuk layanan berikut adalah beberapa kekurangan dan kelemahan yang mungkin terkait dengan layanan-layanan tersebut:

⁷² LM, Mahasiswa, *Wawancara* di Soreang tanggal 5 Juli 2023.

⁷³ A, wirasawasta, *Wawancara* di Lapadde, 6 Juli 2023.

- a. Layanan Pembukaan Rekening
 1. Verifikasi Identitas: Proses verifikasi identitas yang rumit atau lambat dapat menjadi kendala.
 2. Dokumentasi: Pemrosesan dokumen fisik dalam pembukaan rekening dapat memakan waktu dan biaya.
- b. Layanan Tutup Rekening
 1. Biaya Penalti: Ada kemungkinan adanya biaya penalti atau persyaratan tertentu untuk menutup rekening.
 2. Proses Rumit: Proses penutupan rekening yang rumit atau panjang dapat menjadi kendala.
- c. Layanan Pembuatan ATM
 1. Biaya: Pemakaian biaya tambahan untuk pembuatan atau penggantian kartu ATM.
 2. Keterbatasan Lokasi: Ketersediaan mesin ATM mungkin terbatas, terutama di daerah terpencil.
- d. Layanan Pengaduan Nasabah
 1. Waktu Tanggapan: Waktu yang lama untuk menanggapi atau menyelesaikan keluhan nasabah.
 2. Resolusi Tidak Memuaskan: Beberapa kasus mungkin sulit untuk dipecahkan sepenuhnya, memungkinkan ketidakpuasan nasabah.
- e. Layanan *Cross Selling*
 1. Tekanan Jual: Nasabah mungkin merasa terbebani oleh tekanan penjualan produk atau layanan tambahan.
 2. Ketidakrelevanan: Penawaran produk tambahan mungkin tidak selalu sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- f. Layanan Mobile Banking
 1. Keterbatasan Fungsionalitas: Beberapa fitur perbankan tradisional mungkin tidak sepenuhnya tersedia dalam layanan *mobile banking*.
 2. Keamanan: Risiko keamanan seperti pencurian identitas atau serangan siber dapat menjadi kekhawatiran.

Setiap layanan memiliki tantangan dan risiko masing-masing, dan upaya terus-menerus perlu dilakukan oleh penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas dan mengatasi kekurangan tersebut.

3. Upaya Pelayanan Yang Dilakukan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare.

Kepuasan Nasabah merupakan tujuan utama dari sebuah perusahaan, Untuk meningkatkan upaya pelayanan. Dalam memberikan pelayanan, *customer service* bank selalu di tuntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika. Adanya pelayanan yang baik itu membuat nasabah merasa senang dan dihargai, sehingga nasabah akan kembali lagi dan melanjutkan hubungan bisnis dengan perusahaan tersebut. Menurut Abdullah Munir, pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kemudian nasabah tersebut akan menceritakan kepuasan dan kebaikan pelayanan yang diperoleh kepada rekan yang lain.⁷⁴ Menurut Kasmir, ciri-ciri sebuah pelayanan yang baik harus mencakup beberapa unsur, yang meliputi:

- a. Tersedia karyawan yang baik Pelayanan yang diberikan oleh karyawan sangatlah berpengaruh terhadap kenyamanan nasabah, seorang karyawan harus mampu bersikap sopan, ramah dan menarik. Selain itu karyawan harus bersikap cepat, tanggap, pintar, dan pandai berbicara. Karyawan harus mampu memikat hati nasabah agar semakin tertarik, serta mampu bekerja dengan rapi, cepat, dan cekatan.
- b. Tersedia sarana dan prasarana yang baik Sarana dan prasarana yang baik juga akan sangat menunjang kenyamanan nasabah, selain sarana dan prasara kuantitas dan kualitas sumber daya manusia juga harus diperhatikan oleh perusahaan, karena nasabah pada dasarnya ingin dilayani secara maksimal.

⁷⁴Yolanda Darma Fernandes, Doni Marlius, 'Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat cabang Utama Padang', (2018). h.2

- c. Bertanggung jawab terhadap setiap nasabah sejak awal hingga selesai Nasabah akan sangat merasa puas apabila karyawan mampu bertanggung jawab secara penuh terhadap pelayanan yang diinginkan oleh nasabah. Dalam hal ini karyawan harus mampu memberikan pelayanan dari awal sampai tuntas dan selesai.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat seorang karyawan saat memberikan pelayanan kepada nasabah harus sesuai dengan prosedur yang ada, sesuai dengan standar operasional perusahaan dan keinginan nasabah. Dalam memberikan pelayanan juga harus sesuai dengan jadwal pekerjaan dan tidak boleh terdapat kesalahan.
- e. Mampu berkomunikasi Mampu berkomunikasi disini maksudnya karyawan harus mempunyai sifat mampu dan pandai berbicara terhadap setiap nasabah, serta karyawan juga harus memahami keinginan nasabah dengan cepat.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi Menjaga kerahasiaan data dan transaksi nasabah adalah ukuran kepercayaan nasabah terhadap perusahaan. Menjaga rahasia nasabah pada dasarnya sama dengan menjaga rahasia perusahaan, sehingga karyawan harus mampu menjaga rahasia nasabah kepada siapa saja.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik Dalam bekerja dan memberikan pelayanan, pengetahuan dan kemampuan yang baik akan mampu mempercepat proses pekerjaan agar sesuai dengan waktu yang diharapkan, ketepatan, serta terjaminnya keakuratan pekerjaan.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah Karyawan harus selalu berusaha untuk memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus memiliki sikap yang cepat tanggap terhadap keinginan nasabah. Supaya pelayanan terhadap keinginan serta keluhan nasabah dapat terpenuhi dengan baik dan tidak terdapat kesalahan maka karyawan harus mengerti dan memahami kemauan nasabah dengan cara mendengar penjelasan dari nasabah dengan sebaik mungkin.

- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah Pelayanan yang baik serta memuaskan yang diberikan karyawan akan mampu memberikan kepercayaan penuh nasabah terhadap sebuah perusahaan. Kepercayaan terhadap perusahaan sangatlah perlu ditanamkan baik untuk calon nasabah maupun nasabah lama. Dengan kepercayaan tersebut maka calon nasabah dapat menjadi nasabah baru pada sebuah perusahaan, dan nasabah lama juga tidak akan mudah untuk berpindah ke perusahaan lain.⁷⁵

Kepuasan Nasabah merupakan tujuan utama dari sebuah perusahaan, Untuk meningkatkan upaya pelayanan yang dilakukan *customer service* perlu juga memperhatikan kualitas pelayanan yang dapat diukur menggunakan 5 model kualitas pelayanan (*service quality*) yang terdiri dari:⁷⁶

- 1) Keandalan (*Reliability*): Menunjukkan kemampuan penyedia jasa untuk memberikan layanan dengan konsisten, akurat, dan tepat waktu. Nasabah mengharapkan bahwa penyedia jasa dapat menjalankan tugas dan janji mereka dengan baik.

Contoh: Nasabah A menghubungi *customer service* untuk mengajukan keluhan tentang atm yang terblokir. Setelah menjelaskan masalahnya, *customer service* dengan cepat memahami situasi dan memberikan solusi yang sesuai. Nasabah A merasa senang karena pihak *customer service* langsung memahami masalahnya tanpa harus mengulang kembali informasi yang sudah diberikan sebelumnya. Hal ini menunjukkan keandalan *customer service* dalam menangani keluhan pelanggan dengan efisien dan tanpa menyebabkan pelanggan merasa frustrasi.

Dalam contoh diatas, upaya *customer service* terhadap indikator keandalan dalam pelayanan pelanggan terlihat sangat baik. *Petugas customer service* telah menunjukkan keandalan dengan cepat memahami masalah yang dihadapi oleh Pelanggan A, memberikan solusi yang sesuai. Tindakan ini menghindarkan pelanggan dari perlu mengulang informasi

⁷⁵Hiplunudin, *Kebijakan, Birokrasi Dan Pelayan Publik*,: Tinjauan Kritis Ilmu Administrasi Negara , (Yogyakarta: Calpulis, 2017), h. 110-111.

⁷⁶ dkk Eka Dian, 'Kualitas Pelayanan', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 16 (2018), h. 91.

yang telah diberikan sebelumnya, sehingga proses penyelesaian keluhan menjadi lebih efisien dan tidak menyebabkan pelanggan merasa frustrasi. Keandalan ini menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

- 2) Daya tanggap (*Responsiveness*): Merupakan kemampuan penyedia jasa untuk merespons kebutuhan, permintaan, dan keluhan nasabah dengan cepat dan efektif. Nasabah ingin merasa didengar dan diperhatikan oleh penyedia jasa.

Contoh: Nasabah M menggunakan layanan *complain* nasabah, meminta informasi lebih lanjut tentang uang yang ditransfer tetapi tidak ada yang masuk di rekeningnya. *Customer service* merespons dalam waktu kurang dari 5 menit, kemudian memberikan pengertian kepada nasabah tentang masalahnya tersebut dan menawarkan bantuan lebih lanjut. Pelanggan M merasa kurang puas karena mendapatkan jawaban yang menurutnya tidak sesuai dengan yang dia inginkan dari *customer service*, sehingga dia tidak dapat melanjutkan transaksi dengan percaya diri. Responsivitas yang cepat ini menciptakan pengalaman kurang baik bagi pelanggan.

Dalam contoh ini, upaya *customer service* terhadap indikator responsivitas dalam pelayanan pelanggan telah terlihat dengan merespons keluhan Nasabah M secara cepat. meskipun responsivitas cepat telah dilakukan, pelanggan M tetap merasa kurang puas karena jawaban yang diberikan tidak memenuhi harapannya. Untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, mungkin perlu lebih banyak komunikasi dan pemahaman yang mendalam terhadap masalah yang dihadapi oleh Nasabah M, serta menawarkan solusi yang lebih sesuai dengan kebutuhannya

- 3) Jaminan (*Assurance*): Menunjukkan kepercayaan dan keyakinan yang diberikan kepada nasabah melalui keahlian, kecakapan, serta kemampuan penyedia jasa. Nasabah menginginkan penyedia jasa yang dapat memberikan jaminan bahwa produk dan layanan yang diberikan berkualitas tinggi.

Contoh: Seorang nasabah baru yang ingin membuka rekening syariah datang ke cabang Bank Muamalat. Petugas *customer service* memberikan jaminan dengan menjelaskan dengan rinci tentang prinsip-prinsip perbankan syariah, menguraikan bagaimana dana mereka akan dikelola secara sesuai dengan hukum Islam, serta memberikan contoh nyata tentang bagaimana transaksi perbankan syariah dilakukan. Hal ini memberikan keyakinan kepada nasabah bahwa mereka akan mendapatkan layanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Dalam contoh tersebut, upaya *customer service* terhadap indikator Jaminan (*Assurance*) terlihat melalui pendekatan yang cermat dan rinci dalam memberikan informasi kepada nasabah baru. Petugas *customer service* telah memberikan penjelasan yang mendalam tentang prinsip-prinsip perbankan syariah, pengelolaan dana sesuai dengan hukum Islam, serta memberikan contoh konkret untuk memperkuat pemahaman nasabah. Tindakan ini memastikan bahwa nasabah merasa yakin dan percaya bahwa layanan yang mereka terima akan sesuai dengan nilai dan prinsip syariah yang mereka harapkan.

- 4) Empati (*Empathy*): Melibatkan kemampuan penyedia jasa untuk memahami, merasakan, dan menanggapi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan penuh perhatian dan empati. Nasabah ingin merasa diperlakukan secara individual dan dihargai.

Contoh: Seorang nasabah yang mengalami masalah dalam transaksi online menghubungi pusat layanan pelanggan Bank Muamalat. Petugas *customer service* mendengarkan dengan penuh perhatian keluhan nasabah, menunjukkan empati terhadap situasi yang dialami, dan secara efisien membantu dalam memecahkan masalah tersebut. Mereka memberikan solusi yang sesuai sambil mengutarakan pengertian atas ketidaknyamanan yang dialami nasabah, sehingga nasabah merasa didengarkan dan dipahami.

Dalam contoh tersebut, upaya *customer service* terhadap indikator Empati (*Empathy*) terlihat sangat nyata. *customer service* telah

menunjukkan sikap empati dengan mendengarkan dengan penuh perhatian, memahami situasi yang dialami nasabah, dan merespons dengan solusi yang sesuai. Selain memberikan solusi, mereka juga mengungkapkan pengertian atas ketidaknyamanan yang dirasakan nasabah, sehingga nasabah merasa dihargai dan dipahami. Tindakan ini menciptakan interaksi yang berfokus pada perasaan nasabah, membangun hubungan positif, dan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh Bank Muamalat.

- 5) Bukti Fisik (*Tangibles*): Merupakan tampilan fisik atau bukti nyata dari produk, fasilitas, dan personel penyedia jasa. Nasabah mengharapkan bukti fisik yang baik, termasuk lingkungan yang bersih, peralatan yang modern, dan personel yang profesional.

Contoh: Seorang nasabah datang ke kantor cabang Bank Muamalat untuk mengurus pinjaman. Mereka melihat interior yang nyaman dengan dekorasi yang menggambarkan prinsip-prinsip perbankan syariah. Dalam proses penanganan, petugas customer service memberikan dokumen yang jelas dan rapi yang menjelaskan rincian pinjaman dan aturan-aturan terkait, serta memastikan semua pertanyaan nasabah dijawab dengan jelas. Nasabah merasa yakin dan puas dengan pengalaman fisik dan pelayanan yang profesional.

Dalam contoh tersebut, upaya *customer service* terhadap indikator Bukti Fisik (*Tangibles*) terlihat sangat efektif. Bank Muamalat telah menciptakan lingkungan interior yang nyaman dan sesuai dengan prinsip-prinsip perbankan syariah, yang memberikan kesan profesional dan terpercaya bagi nasabah. Pemberian dokumen yang jelas dan rapi tentang pinjaman serta menjawab pertanyaan nasabah dengan jelas merupakan bentuk bukti fisik yang memberikan keyakinan kepada nasabah tentang kualitas layanan dan transparansi. Interaksi ini menciptakan kesan positif, meningkatkan kepercayaan, dan memberikan pengalaman yang memuaskan kepada nasabah dalam mengurus pinjaman di Bank Muamalat.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Pak Abu Ali Farmadi selaku pihak *Customer Service* Bank Muamalat KCP. Parepare yang diwawancarai pada tanggal 21 Juni 2023.

“Agar pelayanan yang kami berikan dapat meningkatkan kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare, ada beberapa upaya yang bisa kami berikan kepada nasabah seperti, Meningkatkan Kualitas Layanan, memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabah, memanfaatkan teknologi yang tepat dapat membantu meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, kami juga mengumpulkan umpan balik dari nasabah untuk masukan dan keluhan mereka, dan secara aktif mendengarkan apa yang diungkapkan oleh nasabah. Kalau ada masalah pasti kami mengakui dan memahami kebutuhan individu nasabah adalah kunci untuk memberikan pengalaman yang memuaskan.”⁷⁷

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya dengan menerapkan upaya-upaya pada bentuk layanan yang mereka berikan seperti:

1. Layanan pembukaan rekening; Upaya pelayanan yang diberikan oleh *customer service* terhadap nasabah dengan berusaha memberikan panduan komprehensif tentang prosedur pembukaan rekening, menjelaskan persyaratan dengan jelas, dan membantu nasabah memilih jenis rekening yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Ketika nasabah memutuskan untuk menutup rekening, *customer service* memberikan bantuan yang ramah dan mengarahkan pelanggan melalui proses penutupan, menjelaskan biaya dan persyaratan yang terkait.
2. Layanan pembuatan ATM; *Customer service* berkomitmen untuk memberikan informasi yang akurat tentang status permohonan, menjelaskan prosedur aktivasi, dan memberikan penjelasan detil mengenai fitur-fitur kartu ATM. Mereka juga aktif mendengarkan dan menanggapi pengaduan nasabah dengan cepat, menawarkan solusi yang memuaskan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

⁷⁷ Abu Ali Farmadi, *Customer Service*, Wawancara di Bank Muamalat KCP. Parepare, 21 Juni 2023

3. Layanan Pengaduan Nasabah; Dalam mengatasi pengaduan nasabah, *customer service* beroperasi sebagai garda depan untuk memastikan bahwa setiap keluhan diterima dan ditanggapi dengan serius. Mereka berkomitmen untuk memberikan respon cepat, mengidentifikasi akar permasalahan, dan mencari solusi yang memuaskan bagi nasabah. Upaya ini mencakup komunikasi aktif dengan nasabah selama proses penanganan pengaduan, memberikan pembaruan status secara teratur, dan bersikap empati terhadap kekhawatiran atau ketidakpuasan yang mungkin dialami oleh nasabah. Dengan memberikan pelayanan yang efektif dalam layanan tutup rekening dan penanganan pengaduan, *customer service* berperan penting dalam membangun dan memelihara hubungan positif antara bank dan nasabah.
4. Layanan *Cross Selling*; melibatkan *customer service* dalam membantu nasabah mengidentifikasi kebutuhan mereka dan memberikan informasi lengkap tentang produk tambahan yang dapat memberikan nilai tambah.
5. Layanan *Mobile Banking*; di era digital seperti sekarang ini *customer service* berperan sebagai penyedia panduan instalasi, memberikan informasi tentang fitur-fitur aplikasi, dan merespon dengan sigap terhadap pertanyaan teknis.
6. Layanan Penutupan rekening; *Customer service* memainkan peran kunci dalam menyediakan layanan tutup rekening yang efisien dan ramah. Dalam konteks tutup rekening, mereka berupaya memberikan panduan yang jelas mengenai prosedur penutupan, menyediakan informasi tentang biaya yang terkait, dan memastikan bahwa nasabah merasa didukung selama seluruh proses tersebut. Selain itu, *customer service* siap memberikan solusi kreatif dan responsif apabila nasabah memiliki kebutuhan khusus atau pertimbangan tertentu dalam menutup rekening mereka.

Dengan upaya penuh dedikasi dalam semua bentuk layanan ini, *customer service* berusaha memastikan bahwa setiap interaksi dengan nasabah menciptakan pengalaman yang positif serta meningkatkan kualitas layanan serta pelayanan dan membangun kepercayaan yang kokoh antara bank dan nasabah.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Bentuk Layanan Yang Diberikan Oleh *Customer Service* Bank Muamalat KCP. Parepare.

Customer service adalah posisi jabatan yang bertugas untuk memberikan pelayanan serta kepuasan kepada pelanggan, memberikan informasi dan menyelesaikan keluhan tentang produk yang dihadapi oleh tamu atau nasabahnya. Meski demikian *Customer Service* bukan hanya sekedar melayani tetapi juga berupaya untuk membangun suatu kerjasama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Hal tersebut awalnya dimulai sebelum terjadi transaksi dan sesudah terjadi transaksi. Menurut Kasmir secara umum, pengertian *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang diberikan seseorang sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.⁷⁸

Bentuk Layanan yang diberikan oleh *customer service* sangat penting untuk membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang kita berikan, serta menjaga reputasi bank. Ada beberapa bentuk layanan yang disediakan oleh *customer service*, layanan tersebut antara lain; Layanan Pembukaan Rekening, Layanan Tutup Rekening, Layanan Pembuatan ATM, Layanan Pengaduan Nasabah, Layanan Cross Selling, dan Layanan *Mobile Banking*.

Bentuk layanan yang diberikan oleh *customer service* Bank Muamalat KCP. Parepare sudah baik, mulai dari layanan pembukaan rekening yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi, Bank Muamalat yang berusaha untuk menghindari penutupan rekening meskipun alasan dibalik usaha itu tidak dijelaskan, layanan pembuatan kartu ATM yang memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi nasabah, kemudian pengaduan nasabah yang ditangani dengan baik oleh *customer service*, layanan *cross selling* yang dilakukan setelah keperluan utama pelanggan terpenuhi, dan layanan *mobile banking* yang disediakan melalui aplikasi yang mudah di unduh. secara keseluruhan layanan *customer service* memiliki beberapa aspek yang

⁷⁸ Sherly, et al., eds., *Service Marketing: Pendekatan Teori Dan Praktik* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2022), h.176

positif dan memberikan kemudahan, kepuasan, dan penyelesaian masalah bagi nasabah Bank Muamalat KCP.Parepare.

2. Kepuasan Nasabah Akan Layanan Yang Diberikan Oleh *Customer Service* Bank Muamalat KCP. Parepare.

Kepuasan nasabah suatu perusahaan merupakan sesuatu yang penting untuk diketahui, yang hal tersebut menjadi tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan. Kualitas layanan menjadi hal yang penting dalam menciptakan kepuasan nasabah. Apabila kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah dan dipersepsikan baik, maka nasabah akan merasa puas.⁷⁹

Layanan *customer service* Bank Muamalat KCP. Parepare akan disesuaikan dengan masalah yang dihadapi oleh nasabah, sehingga nasabah membutuhkan bantuan dari *customer service*. Hal ini memungkinkan nasabah untuk menilai adanya kekurangan dalam layanan tersebut dan memberikan masukan kepada pihak *customer service*. Para nasabah Bank Muamalat KCP Parepare akan mengungkapkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh *customer service*. Mereka akan mengapresiasi keterampilan komunikasi yang baik dari tim *customer service* dalam menjawab pertanyaan dengan jelas dan ramah.

Dari beberapa pernyataan nasabah secara keseluruhan dapat disimpulkan, bahwa nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare memberikan beberapa tanggapan baik dan ada yang kurang baik terhadap layanan yang mereka terima. Mereka menganggap layanan pembukaan rekening dan perbaikan ATM memenuhi harapan, sementara layanan *cross selling* dianggap baik dan layanan penutupan rekening, *complain* nasabah, *mobile banking* dianggap kurang baik, dan perlu diperhatikan oleh bank. Meskipun demikian, nasabah memberikan masukan agar layanan-layanan tersebut tetap dipertahankan dan bisa diperbaiki oleh bank untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

⁷⁹ Muhammad Fachmi, *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah; Analisis Kasus Melalui Riset Di Industri Asuransi Jiwa*, Cet. 1 (Malang: CV. Pustaka Learning Center, 2020).91-92.

Hasil penelitian mengenai kepuasan nasabah akan layanan *customer service* yang ada di Bank Muamalat KCP Parepare dapat disimpulkan bahwasanya layanan yang diberikan sudah cukup bagus karena mereka mendapatkan pelayanan yang baik terkait layanan yang diberikan, meskipun ada beberapa nasabah juga mengidentifikasi kekurangan dalam bentuk masalah teknis, seperti error pada aplikasi *mobile banking*, *complain* nasabah yang tidak teratasi dengan baik. Masukan dari nasabah ini adalah agar *customer service* memperhatikan dan meningkatkan kualitas layanan tersebut.

3. Upaya Pelayanan Yang Dilakukan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare.

Pelayanan menjadi sangat penting bagi setiap perusahaan untuk berkembang, termasuk pula kepada badan usaha perbankan karena pelayanan sangat berkaitan erat dengan sumber daya manusia di dalamnya. Banyak strategi dan cara yang digunakan perusahaan untuk membangun sumber daya manusianya agar dapat bekerja dan memperlakukan nasabah dengan baik. Pelayanan sering pula dijadikan acuan untuk mengukur kepuasan konsumen.

Pelayanan yang baik harus tanggap dan respon terhadap kritik, saran dan keluhan-keluhan konsumen. Tidak untuk menjadikan perusahaan mundur atau jatuh, tapi untuk lebih memotivasi perusahaan agar dapat bekerja lebih baik. Kepuasan Nasabah merupakan tujuan utama dari sebuah perusahaan, Untuk meningkatkan upaya pelayanan yang dilakukan *customer service* perlu juga memperhatikan kualitas pelayanan yang dapat diukur menggunakan 5 model kualitas pelayanan (*service quality*) yang terdiri dari:⁸⁰

1) Kehandalan

- (a) Menjamin keandalan proses pembukaan dan penutupan rekening, serta layanan-layanan perbankan lainnya.
- (b) Memastikan bahwa sistem perbankan online dan mobile banking selalu berfungsi dengan baik, tanpa gangguan atau downtime yang tidak terduga.

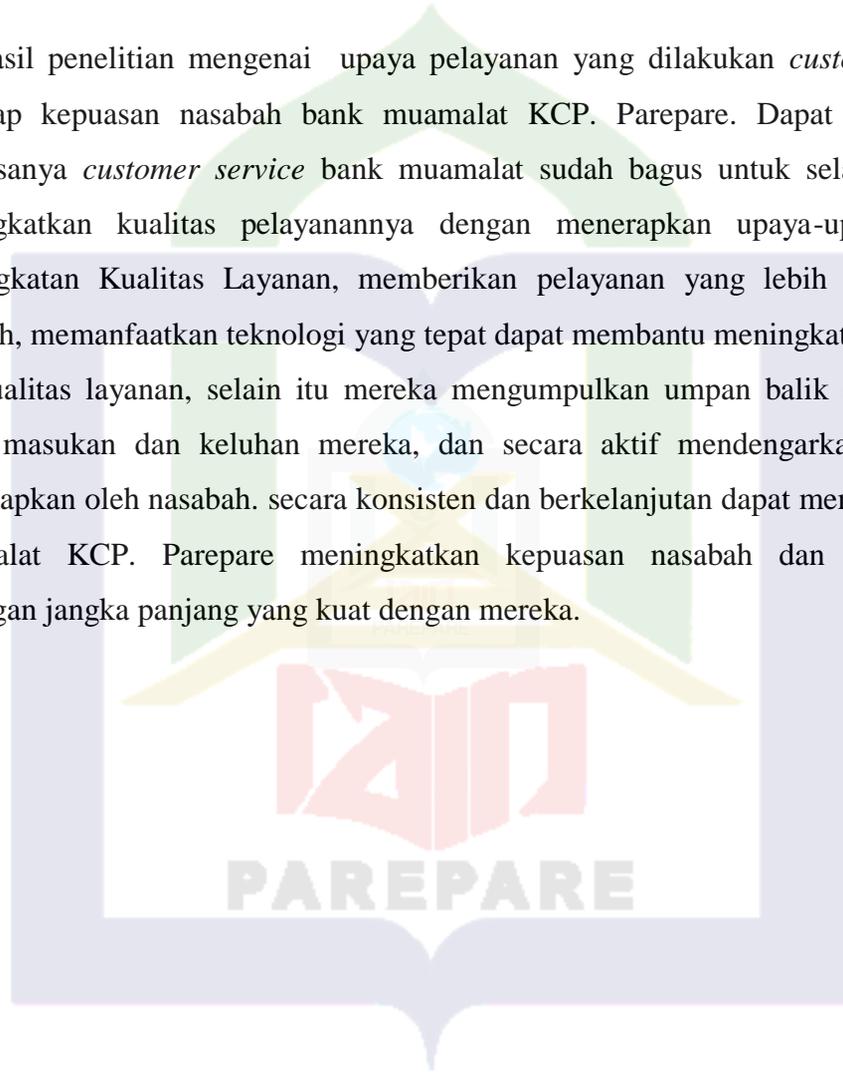
⁸⁰ Eka Dian, 'Kualitas Pelayanan, Jurnal Manajemen dan Bisnis, 16 (2018), h.91.

- (c) Menyediakan informasi yang akurat dan up-to-date terkait produk, layanan, dan aturan perbankan syariah.
- 2) Daya Tanggap
- (a) Menanggapi pertanyaan dan permintaan nasabah dengan cepat dan efisien, baik melalui saluran telepon, live chat, atau email.
 - (b) Menyediakan akses mudah untuk melaporkan masalah atau keluhan nasabah, serta memberikan respon yang proaktif dan tanggap terhadap setiap permasalahan yang muncul.
 - (c) Memberikan informasi tentang status aplikasi atau transaksi nasabah secara real-time.
- 3) Jaminan
- (a) Menjamin keamanan transaksi dan informasi pribadi nasabah selama proses pembukaan rekening dan penggunaan layanan perbankan.
 - (b) Menyediakan kejelasan dan transparansi terkait biaya-biaya yang terkait dengan layanan perbankan, termasuk pembukaan rekening dan penutupan rekening.
 - (c) Menawarkan produk dan layanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip perbankan syariah untuk memberikan jaminan kepatuhan.
- 4) Empati
- (a) Mendengarkan dengan penuh perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan nasabah, serta memberikan solusi yang sesuai.
 - (b) Menunjukkan empati terhadap situasi atau keluhan nasabah dengan bersikap ramah, mengerti, dan memberikan perhatian personal.
 - (c) Menyelenggarakan program pelatihan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan empati customer service.
- 5) Bukti Fisik
- (a) Menyediakan materi informatif yang jelas dan mudah diakses, termasuk brosur, panduan, dan formulir pembukaan rekening.
 - (b) Menyelenggarakan kantor cabang yang bersih, nyaman, dan profesional untuk memberikan kesan fisik yang positif kepada nasabah.

- (c) Memberikan bukti fisik, seperti konfirmasi tertulis atau bukti transaksi, untuk memperkuat kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan.

Dengan memfokuskan upaya pada kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, *customer service* Bank Muamalat dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan dan membangun hubungan positif dengan nasabah sesuai dengan prinsip-prinsip perbankan syariah.

Hasil penelitian mengenai upaya pelayanan yang dilakukan *customer service* terhadap kepuasan nasabah bank muamalat KCP. Parepare. Dapat disimpulkan bahwasanya *customer service* bank muamalat sudah bagus untuk selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya dengan menerapkan upaya-upaya seperti Meningkatkan Kualitas Layanan, memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah, memanfaatkan teknologi yang tepat dapat membantu meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, selain itu mereka mengumpulkan umpan balik dari nasabah untuk masukan dan keluhan mereka, dan secara aktif mendengarkan apa yang diungkapkan oleh nasabah. secara konsisten dan berkelanjutan dapat membantu Bank Muamalat KCP. Parepare meningkatkan kepuasan nasabah dan membangun hubungan jangka panjang yang kuat dengan mereka.



BAB V

PENUTUP

Pada bab penutup ini akan mengemukakan beberapa simpulan yang bertitik tolak dari rumusan masalah yang telah diurutkan pada bab sebelumnya. Di samping itu, penulis juga mengemukakan beberapa saran yang dapat mendukung penelitian.

A. Simpulan

Berdasarkan Kualitas Pelayanan *Customer Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare, dapat diambil beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Bentuk layanan yang diberikan oleh *Customer Service* tergantung dari kebutuhan nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare sendiri, layanan itu terdiri dari; Layanan Pembukaan Rekening, Layanan Tutup Rekening, Layanan ATM, Layanan *Complain* Nasabah, Layanan *Cross Selling*, Layanan *Mobile Banking*.
2. Tingkat kepuasan nasabah akan layanan yang diberikan oleh *Customer Service* Bank Muamalat KCP. Parepare rata-rata cukup tinggi dengan layanan yang mereka terima seperti layanan *cross selling*, pembukaan rekening, pembuatan ATM, penutupan rekening, kecuali pada layanan *mobile banking*, *complain* nasabah dimana nasabah merasa kurang puas karena masalah layanan yang dialami oleh nasabah tidak dapat terselesaikan dengan baik.
3. Upaya Pelayanan Yang Dilakukan *Customer Service* Untuk Memenuhi Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare antara lain, Meningkatkan Kualitas Layanan, memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah, memanfaatkan teknologi yang tepat dapat membantu meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, mengumpulkan umpan balik dari nasabah untuk masukan dan keluhan mereka, dan secara aktif mendengarkan apa yang diungkapkan oleh nasabah. jika ada masalah pihak bank akan mengakui dan

memahami kebutuhan individu nasabah adalah kunci untuk memberikan pengalaman yang memuaskan, semua upaya yang dilakukan oleh *customer service* Bank Muamalat KCP. Parepare telah berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya dengan menerapkan upaya-upaya diatas secara konsisten dan berkelanjutan dan dapat membantu Bank Muamalat KCP. Parepare meningkatkan kepuasan nasabah dan membangun hubungan jangka panjang yang kuat dengan mereka sehingga nasabah akan lebih merasa puas.

Dalam kesimpulannya Bank Muamalat KCP. Parepare dapat meningkatkan kualitas pelayanan *customer service* mereka dan secara keseluruhan meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini akan membantu Bank Muamalat mempertahankan basis nasabah yang loyal, meningkatkan citra perusahaan, dan meningkatkan daya saing di pasar perbankan.

B. Saran

Berikut adalah beberapa saran untuk meningkatkan Kualitas pelayanan di Bank Muamalat KCP. Parepare:

1. Bank Muamalat KCP. Parepare harus terus mempertahankan dan meningkatkan aspek-aspek positif dalam layanan *customer service* mereka, mulai dari layanan pembukaan rekening, layanan tutup rekening, layanan atm, layanan pengaduan nasabah, layanan *cross-selling*, dan layanan *mobile banking*.
2. Bank Muamalat KCP. Parepare harus terus melakukan peningkatan terhadap layanannya agar nasabah dapat tetap merasa puas, dengan melakukan Perbaikan Aplikasi M-din, Efisienkan Penanganan Pengaduan Nasabah, Penerapan sistem yang lebih efisien dalam menanggapi dan menyelesaikan keluhan nasabah dengan cepat, Keterbukaan dalam Penutupan Rekening, Promosi Layanan *Cross Selling*, Pelatihan Continu Customer Service, Survei Berkala dan Umpan Balik.
3. Bank Muamalat KCP. Parepare dapat lebih memperkuat posisinya dengan meningkatkan upaya *customer service* Disarankan untuk terus

meningkatkan kualitas layanan dengan inovasi, memberikan pelatihan reguler kepada staf, dan memanfaatkan teknologi dengan lebih efisien. Pengumpulan umpan balik dan responsif terhadap keluhan nasabah perlu diperhatikan secara konsisten. Dengan langkah-langkah ini, bank dapat memperbaiki kepuasan nasabah, membangun loyalitas, dan memastikan pertumbuhan yang berkelanjutan.



DAFTAR PUSTAKA

QS. Al-Baqarah & HR Muslim.

- Bank Muamalat, 2023, 'Bank Muamalat' versi online/daring: <https://www.bankmuamalat.co.id/> pada tanggal 19 Desember.
- Budiono I Nyoman, Asriadi Arifin, dan Fidia Harfiana, “*Meningkatkan Literasi Keuangan Melalui Pelatihan System Operasional Perbankan Syariah Bagi Guru Dan Siswa UPTD Sman 5 Parepare*”. “Makkareso: Riset pengabdian masyarakat 1, no. 2), 2023.
- Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta : PT Sinergi Pustaka Indonesia), 2012.
- Republik Indonesia. 2008. “*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008*”, Perbankan Syariah, Pasal 1.
- Al-Jambi, Abu Muhammad Dwiono Koesen, *Selamat Tinggal Bank Konvensional*, (Jakarta: Pustaka Ar-rayhan, 2016.
- Arifin, H. Zaenal, *Akad Mudharabah (Penyaluran Dana Dengan Prinsip Bagi Hasil*, Indramayu: Penerbit Adab, 2021.
- Arifin, Imamul, *Membuka Cakrawala Ekonomi*, Jakarta: Setia Purna Inves, 2007.
- Atmadjati, Arista, *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*, Yogyakarta: Deepublish, 2013.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media.
- Fachmi, Muhammad, *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah; Analisis Kasus Melalui Riset Di Industri Asuransi Jiwa*, Malang: CV. Pustaka Learning Center, 2020.
- H.S. Kartoredjo, *Kamus Baru Kontemporer*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014.
- Hafidudin, Didin dan Hendri Tanjung, 2003, *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani Inpres.
- Hiplunudin, *Kebijakan, Birokrasi Dan Pelayan Publik,: Tinjauan Kritis Ilmu Administrasi Negara*, Yogyakarta: Calpulis, 2017.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: PT. Gramedia, 2014.
- Kamsil, C.S.T, , *Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika, 2002.
- Karim, Kurniati, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*, Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020.

- Kartajaya, Hermawan dan M. Syakir Sula, 2006, *Syariah Marketing*, Bandung: Mizan.
- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004.
- (KBBI) *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 2019. '*Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus versi online/daring*: <https://kbbi.web.id/layan.pada>. 19 Mei
- Masse, Rahman Ambo, *Buku Ajar pengantar ekonomi islam*, Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2019.
- Pustakabarupress, *Metodologi Penelitian Bisnis&Ekonomi*, Yogyakarta: PT. PUSTAKA BARU, 2015.
- Sherly dan Sri Aprianti Tarigan, et al., eds., *Service Marketing: Pendekatan Teori Dan Praktik*, Bandung: Media Sains Indonesia, 2022.
- STIE Indonesia, *Metode penelitian*, STIE Indonesia, 2020.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R & O*, Bandung: Elfabeta, 2007.
- Suwardi, Basrowi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rineka Cipta, 2008.
- Tim penyusun, *Pedoman penulisan karya tulis ilmiah Institut Agama Islam Negeri Parepare*, Parepare: IAIN Parepare, 2020.
- Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- Wajanti, Nur Indah Tri dan Kartika Dewi, 2015, *Praktek Mini Bank Syariah Salam Bris*, Malang: Media Nusa Creativ.
- Widana, I Ketut, 2020, *Buku Ajar Technopreneurship–Panduan Bisnis Berbasis Teknologi*, Bandung: Pantera Publishing.
- Sulistiyowati, Wiwik, 2020, *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya* , Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Wulandari, Ririn dan Fikri Aulawi Rusmahafi, 2020, *Membidik Nasabah Bank Syariah*, Makassar: Net Media Pustaka.
- Yanuri, A. Djazuli Yudi, *Lembaga-Lembaga Perekonomian Umat (Sebuah Pengenalan)*, Jakarta: Rajawali Press, 2001.
- Yusuf, A. Muri, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*, Jakarta: PT. Fajar Interpretama Mandiri, 2017.

- Zulkarnain, Wildan dan Raden Bambang Sumarsono, 2018, *Manajemen Dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Apriyani, Dwi Aliyyah dan Sunarti, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffe Shop Sidoarjo)', *JAB: Jurusan Akuntansi Bisnis*, 51.2 (2017).
- Handayani, Sunardi dan Sri, 'Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia', *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 4.3 (2014).
- Jawas, Al-Ustadz Yazid bin Abdul Qadir, 2018 "Membantu Kesulitan Sesama Muslim Dan Menuntut Ilmu Jalan Menuju Surga.", *HR Muslim*, no. 2699 16.
- Makahanap, Agus Shella, 'Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Pelayanan Customer Service Bpd Kaltim Cabang Utama Samarinda', *FEJM: Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen*, 2.1 (2013).
- Syahputra, Ahmad Bakri, 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah', *FEB: Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, 1 (2020),
- Pritandhari, Meyta, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing', *Pendidikan Dan Ekonomi, UM Metro*, 3 (2015).
- Azri, Muhammad Ramadana. 'Analisis Prosedur Penanganan Komplain Nasabah'. (Skripsi). Medan:UMSU. 2009.
- Ariska, Dwi, 'Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat KCP.Binjai', (Skripsi)', 2019.
- Ghifriyanti, Virastamida, 'Analisis Strategi Customer Service Dalam Menghadapi Keluhan Nasabah Dimasa Pademi Covid-19 Ditinjau Dari Manajemen Strategis Syariah (Studi Kasus: PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumi Putera Cabang Kediri)', (Skripsi)', 2021.
- Sulfila, 'Pengaruh Kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Barru' (Skripsi) , 2023.

LAMPIRAN-LAMPIRAN





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307

**VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN
PENULISAN SKRIPSI**

NAMA MAHASISWA : IIN SAFITRI
NIM : 19.2300.038
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PRODI : PERBANKAN SYARIAH
JUDUL SKRIPSI : KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH
BANK MUAMALAT KCP. PAREPARE
LOKASI PENELITIAN : BANK MUAMALAT KCP. PAREPARE.

PEDOMAN WAWANCARA

Wawancara untuk *Customer Service* Bank Muamalat KCP. Parepare

1. Apa saja bentuk layanan yang diberikan oleh *customer service* kepada nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare
2. Apakah layanan pembukaan rekening hanya bisa dilakukan di kantor saja?
3. Bagaimana pihak *customer service* menghindari penutupan rekening yang dilakukan oleh nasabah Bank Muamalat KCP.Parepare?
4. Bagaimana proses dari layanan pembuatan ATM?
5. Bagaimana cara *customer service* untuk mengatasi keluhan nasabah melalui layanan Pengaduan nasabah?
6. Bagaimana cara *customer service* untuk memberikan layanan *cross selling* kepada nasabah Bank Muamalat KCP.Parepare?
7. Apakah bank muamalat memiliki layanan perbankan digital yang memadai untuk

memenuhi kebutuhan nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare?

8. Apa upaya pelayanan yang dilakukan *customer service* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare?

Wawancara untuk Nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare

1. Bentuk layanan seperti apa yang anda gunakan?
2. Bagaimana pendapat Anda tentang kejelasan informasi yang diberikan oleh *customer service* terkait layanan yang anda gunakan di Bank Muamalat KCP Parepare?
3. Jika Anda pernah membuka rekening di Bank Muamalat KCP Parepare, bagaimana pengalaman Anda dalam proses pembukaan rekening?
4. Jika Anda pernah menutup rekening di Bank Muamalat KCP Parepare, bagaimana pengalaman Anda dalam proses penutupan rekening?
5. Bagaimana proses penanganan pengaduan terkait masalah yang Anda alami dan apakah Anda puas dengan solusi yang diberikan?
6. Apakah *customer service* Bank Muamalat KCP Parepare pernah menawarkan produk atau layanan tambahan selain yang Anda minta?
7. Apakah Anda merasa terbebani atau puas dengan penawaran tambahan yang diberikan?
8. Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan layanan Mobile Banking dari Bank Muamalat KCP Parepare?
9. Apakah Anda pernah memberikan umpan balik kepada Bank Muamalat KCP Parepare? Jika ya, apa yang Anda sampaikan?
10. Apakah ada kekurangan terkait layanan yang anda gunakan?
11. Apakah ada saran ataupun masukan akan layanan yang anda digunakan?

Setelah mencermati pedoman wawancara dalam penyusunan skripsi mahasiswa sesuai dengan judul tersebut maka pada dasarnya dipandang telah memenuhi kelayakan untuk digunakan dalam penelitian yang bersangkutan.

Parepare, 17 Juni 2023

Mengetahui,

Pembimbing Utama



Abdul Hamid, S.E.M.M.
NIP: 197209292008011012

Pembimbing Pendamping



I Nvoman Budiono, M.M.
NIDN: 2015066907





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

**BERITA ACARA
REVISI JUDUL SKRIPSI**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menyatakan bahwa Mahasiswa:

Nama : IIN SAFITRI
N I M : 19.2300.038
Prodi : Perbankan Syariah

Menerangkan bahwa judul skripsi semula:

ANALISIS KUALITAS LAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP
PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH DI BANK RAKYAT INDONESIA BRI
UNIT SUPPA KAB. PINRANG

Telah diganti dengan judul baru:

KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT KCP.PAREPARE

dengan alasan / dasar:

Mengubah Judul dan Lokasi Penelitian

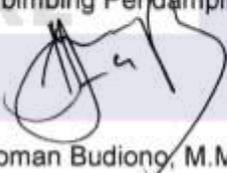
Demikian berita acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 08 November 2023

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Abdul Hamid, S.E., M.M.


I Nyoman Budiono, M.M.

Mengetahui;
Dekan


Dr. Muzanilah Muhammadun, M.Ag.
NIP. 197102082001122002

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

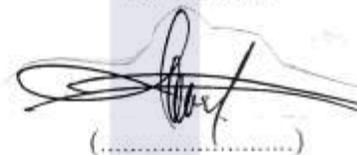
Nama : Abu Ali Farmadi
Umur : 39 tahun
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Pekerjaan : Customer Service
Alamat : Graha Denaila

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari IIN SAFITRI yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **"Kualitas Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare.**

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Suppa, 21 Juli 2023

Narasumber



(.....)

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : 
Umur : 43 tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil
Alamat : Ujung Batu

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari IIN SAFITRI yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **“Kualitas Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare.**

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Suppa, 2 Juni 2023

Narasumber


(.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : DZ
Umur : 22 tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Bejo Baru

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari IIN SAFITRI yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **“Kualitas Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare.**

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Suppa, 22 Juni 2023

Narasumber


(.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **BF**
Umur : 36 tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Pekerjaan : Pedagang
Alamat : wekke'e

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari IIN SAFITRI yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "**Kualitas Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare.**

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Suppa, 26 Juni 2023

Narasumber

(.....Doia.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama: : R
Umur: : 32 tahun
Jenis Kelamin: Perempuan
Agama: : Islam
Pekerjaan: : Pedagang
Alamat: : Cappabatu'E

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari IIN SAFITRI yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "**Kualitas Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare.**

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Suppa, 29 Juni 2023

Narasumber


(.....)

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hd
Umur : Perempuan
Jenis Kelamin : 22 tahun
Agama : Islam
Pekerjaan : mahasiswa
Alamat : Bone

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari IIN SAFITRI yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **"Kualitas Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare.**

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Suppa, 9 Juli 2023

Narasumber


(.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : LM
Umur : 21 tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Lapakaka

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari IIN SAFITRI yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **“Kualitas Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare.**

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Suppa, 5 Juli 2023

Narasumber

()

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : A
Umur : 20 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Pekerjaan : Wiraswasta
Alamat : BTN pepabri Blok E2 /25

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari IIN SAFITRI yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Kualitas Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare.

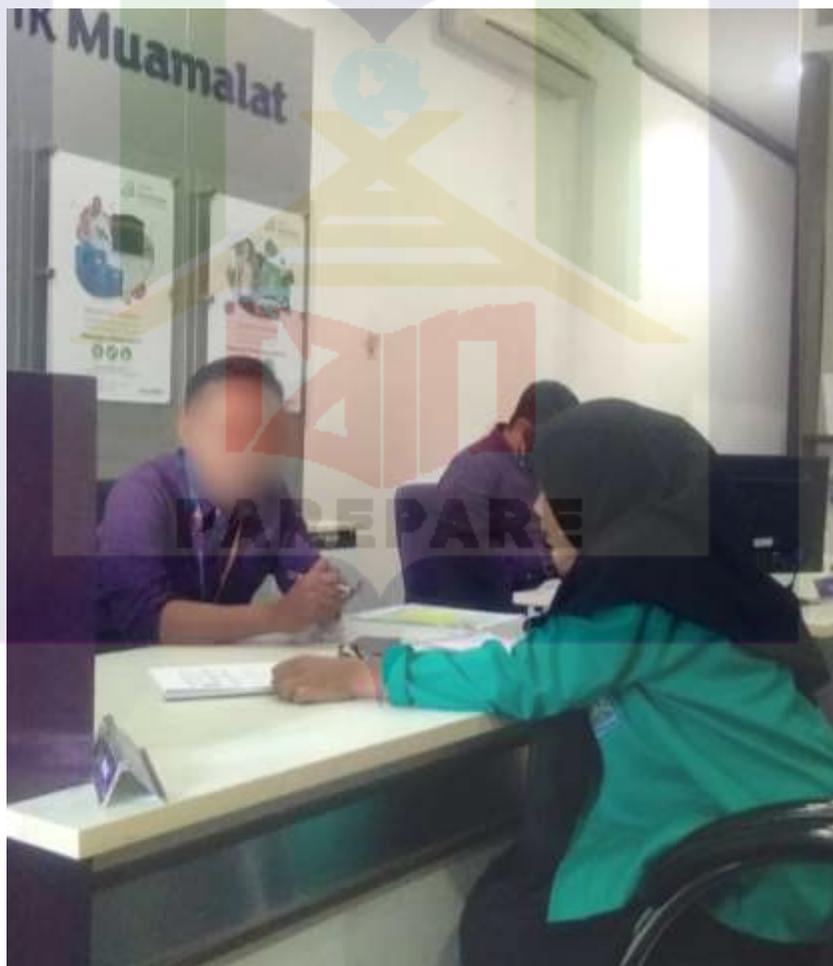
Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Suppa, 6 Juli 2023

Narasumber

(.....
A.....)

DOKUMENTASI













**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Amal Bakti No. 8 Sorsang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B.3437/In.39/FEBI.04/PP.00.9/06/2023
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. PIMPINAN BANK MUAMALAT PAREPARE
Di
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : IIN SAFITRI
Tempat/ Tgl. Lahir : KARABALLO 13 JUNI 2001
NIM : 19.2300.038
Fakultas/ Program Studi : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/PERBANKAN SYARIAH
Semester : VIII (DELAPAN)
Alamat : LERO MERNALO, DESA WIRINGTASI, KEC. SUPPA,
KAB.PINRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT KCP. PAREPARE

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Juni sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Parepare, 19 Juni 2023
Dekan,



Muztalifah Muhammadun



SRN IP0000559

PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bundar Madani No. 1 Telp (0421) 23594 Faksimile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmptsp@pareparekota.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN
Nomor : 559/IP/DPM-PTSP/6/2023

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

MENGIZINKAN

KEPADA
NAMA : **IIN SAFITRI**

UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**
Jurusan : **PERBANKAN SYARIAH**

ALAMAT : **LERO MENRALO, DESA WIRINGTASI, KEC. SUPPA, KAB. PINRANG**
UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT KCP. PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **BANK MUAMALAT KCP PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **16 Juni 2023 s.d 16 Juli 2023**

a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**
Pada Tanggal : **27 Juni 2023**

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PAREPARE



HI. ST. RAHMAH AMIR. ST. MM
Pangkat : Pembina Tk. 1 (IV/b)
NIP : 19741013 200604 2 019

Biaya : Rp. 0.00

• UU JTE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1

• Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah

• Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **SSrE**

• Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPTSP Kota Parepare (scan QRCode)



Relai
Sertifikasi
Elektronik





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

No :
M

Parepare, 16 Juli 2023

05 Zulhijah 1444 H

SURAT KETERANGAN TELAH MENELITI

Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Amin.

Manajemen PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pembantu Parepare, menyatakan bahwa:

Nama : lin Safitri
Nim : 19.2300.038
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Mahasiswi IAIN Parepare

Benar telah melakukan kegiatan Penelitian dengan judul **"KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK MUAMALAT KCP PAREPARE"** di kantor kami PT. Bank Muamalat Indonesia , Tbk Cabang Pembantu Parepare sejak tanggal 16 Mei 2023 sampai 16 Juli 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

**PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk.
CAPEM PAREPARE**


Muh. Kemal MF
Branch Manager


Abu Ali Farmadi
Customer Service

Gedung Muamalat
Jl. Sultan Hasanuddin Ruko
No.3 Telp. 0421 27972
Fax. 042128048
Parepare - Sulsel

BIODATA PENULIS



Nama lengkap Iin Safitri, lahir di Karaballo, 13 Juni 2001, anak pertama dari pasangan Anas dan Hasriani. Penulis memulai pendidikan pada tahun 2005 di TK Mallusetasi, kemudian melanjutkan pendidikan ke SDN 103 Kec. Suppa pada tahun 2007 dan melanjutkan pendidikan ke SMP 3 Suppa pada tahun 2014, kemudian melanjutkan pendidikan ke SMA 4 Pinrang pada tahun 2017. Penulis menamatkan sekolah menengah pada tahun 2019 dan melanjutkan kuliah di IAIN Parepare pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Program Studi Perbankan Syariah pada tahun 2019. Penulis juga pernah menjadi pengurus di tahun 2021 dengan jabatan Koordinator Divisi Keorganisasian HMPS Perbankan Syariah IAIN Parepare. Penulis melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di Desa Buttusawe, Kecamatan Duampanua, Kabupaten Pinrang, Setelah melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat penulis melakukan Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) di Bank Muamalat KCP. Parepare. Penulis menyelesaikan studi dengan skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat KCP. Parepare.”