

SKRIPSI

**KUALITAS LAYANAN ISLAMI DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT KC PAREPARE**



OLEH

RAHMI IMBO

NIM. 2120203862201082

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2025

**KUALITAS LAYANAN ISLAMI DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT KC PAREPARE**



OLEH

RAHMI IMBO

NIM. 2120203862201082

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Akuntansi (S.Tr.Ak) Pada Program Studi Tadris Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2025

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Kualitas Layanan Islami Dalam Meningkatkan
Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KC
Parepare

Nama Mahasiswa : Rahmi Imbo

NIM : 2120203862201082

Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
B-4216/In.39/FEBI.04/PP.00.9/08/2024

Disetujui oleh

Pembimbing Utama : Dr. Ahmad Dzul Ilmi
Syarifuddin, M.M.,



NIP : 19911030 201903 1 006

Mengetahui



Dekan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Muzdanyah Muhammadun, M.Ag.

NIP. 19710208 200112 2 002

PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Kualitas Layanan Islami dalam Meningkatkan
Kepuasan Nasabah di Bank Muamalah KC
Parepare
Nama Mahasiswa : Rahmi imbo
Nomor Induk Mahasiswa : 2120203862201082
Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
No. B-4216/In.39/FEBI.04/PP.00.9/08/2024
Tanggal Kelulusan : 24 Juli 2025

Disahkan Oleh Komisi Penguji :

Dr. Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin, M.M.	(Ketua)	(.....)
Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.	(Anggota)	(.....)
Dr. Emily Nur Saidy, M.E.	(Anggota)	(.....)

Mengetahui:



Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP. 197102082001122002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ
أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah swt. berkat hidayah, taufik dan pertolongan-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Terapan Akuntansi (S.Tr.Ak.) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Shalawat dan salam senantiasa mengalir kepada manusia terbaik, manusia pilihan Sang Maha Pengasih, Nabi Muhammad saw. beserta keluarga dan para sahabatnya.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada orang tua tercinta Ayahanda Anwar Ate' dan Ibunda Syamsuriati Eti yang senantiasa memanjatkan do'a dan cinta kasih yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta seluruh keluarga tercinta yang selalu mencurahkan kasih sayang, perhatian, kesabaran, untaian do'a yang tulus demi keberhasilan penulis, dimana dengan pembinaan dan berkah do'a tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik pada waktunya.

Penulis banyak menerima bimbingan dan bantuan dari Bapak Dr. Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin, M.M., selaku Pembimbing Utama atas segala bantuan, arahan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

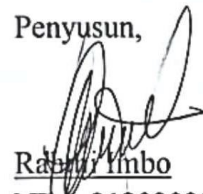
1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.

2. Ibu Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare sekaligus dosen penguji atas pengabdianannya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa dan juga atas segala bantuan, arahan, dan bimbingan yang diberikan kepala penulis.
3. Bapak Dr. Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin, M.M. sebagai penanggung jawab program studi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah. Serta Bapak/Ibu dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah meluangkan waktunya dalam mendidik, memberikan ilmu, serta membantu penulis menempuh pendidikan di IAIN Parepare.
4. Ibu Dr. Emily nur Saidy, M.E. selaku dosen penguji atas segala bantuan, arahan, dan bimbingan yang diberikan kepala penulis.
5. Seluruh dosen dan teman-teman dari program studi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah yang telah banyak memberikan penulis pengajaran serta pengalaman selama ini hingga mampu menyelesaikan studi di IAIN Parepare.
6. Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Bank Muamalat KC Parepare yang telah memberikan izin, dukungan, serta kemudahan akses dan informasi sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik

Akhirnya, penulis menyampaikan bahwa kiranya semua yang telah tersusun dalam skripsi ini bukanlah hal yang sempurna. Maka dari itu penulis mengharapkan saran dan masukan dari seluruh pembaca.

Parepare, 26 Juli 2025
03 Safar 1447 H

Penyusun,



Rabbil Ymbo

NIM. 2120203862201082

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

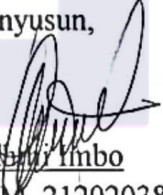
Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmi Imbo
Nomor Induk Mahasiswa : 2120203862201082
Tempat/Tanggal Lahir : Ma'ti, 05 Juli 2002
Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Kualitas Layanan Islami Dalam Meningkatkan
Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KC Parepare

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

Parepare, 26 Juli 2025
03 Safar 1447 H

Penyusun,


Rahmi Imbo
NIM. 2120203862201082

ABSTRAK

RAHMI IMBO. *Kualitas Layanan Islami Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KC Parepare.* (dibimbing oleh Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin)

Kualitas pelayanan Islami adalah tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen yang sesuai dengan syariat agama Islam. Salah satu tantangan terbesar dalam bisnis di era global adalah menciptakan dan mempertahankan pelanggan yang puas dan loyal. Tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan islami dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Muamalat KC Parepare dan mengetahui kendala apa saja yang ada pada layanan Islami dalam penyajian di Bank Muamalat.

Metode yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian berfokus pada strategi pelayanan *Customer Service* dan teller dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Muamalat KC Parepare. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan memanfaatkan dokumentasi sebagai pendukung. Data di analisis dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, serta melakukan uji keabsahan data dengan menggunakan uji kredibilitas, reliabilitas, dan objektivitas. Data bersumber dari Supervisor, Costumer Service, Teller, dan Nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Bank Muamalat berhasil memadukan profesionalisme dan spiritualitas dalam pelayanan, yang tidak hanya memenuhi kebutuhan nasabah secara fungsional, tetapi juga memberikan nilai tambah moral dan religius. 2) Pelayanan di Bank Muamalat KC Parepare telah menunjukkan komitmen terhadap prinsip syariah dan nilai Islami melalui pelayanan yang empatik dan penerapan akad syariah, namun masih menghadapi kendala seperti keterlambatan penanganan keluhan, dan pemahaman yang belum merata di kalangan karyawan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Layanan Islami, Kepuasan Nasabah, Bank Muamalat.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING.....	ii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Penelitian Relevan	8
B. Tinjauan Teori.....	13
1. Kualitas Layanan Islami.....	13
2. <i>Customer Service</i>	15
3. <i>Teller</i>	19
4. Kepuasan Nasabah.....	24

C. Kerangka Konseptual	27
D. Kerangka Pikir	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
C. Fokus Penelitian	31
D. Jenis dan Sumber Data	31
E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.	32
F. Uji Keabsahan Data.....	33
G. Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	35
A. Hasil Penelitian	35
B. Pembahasan Hasil Penelitian	62
BAB V PENUTUP	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	I

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Berpikir	29



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Keputusan Pembimbing	VI
2	Surat Permohonan Izin Meneliti	VII
3	Surat Rekomendasi Penelitian	VIII
4	Surat Selesai Meneliti	IX
5	Surat Pernyataan Wawancara	X
6	Pedoman Wawancara	XVI
7	Dokumentasi	XIX
8	Biodata Penulis	XXII

PEDOMAN TRANSLITERASI

1. 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	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 di bawah)
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 di bawah)
ض	dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	gain	G	ge
ف	fa	F	ef
ق	qaf	Q	qi
ك	kaf	K	ka

ل	lam	L	el
م	mim	M	em
ن	num	N	em
و	wau	W	we
ه	ha	H	ha
ي	hamza	‘	apostrof
ء	ya	Y	ye

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

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

A. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Fathah	a	a
إ	Kasrah	i	i
أ	Dammah	u	u

B. Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
أَـ	fathah dan ya	ai	a
أَوْ	fathah dan wau	iu	i

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

حَوْل : *ḥaula*

3. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
آ / ا	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
إِ	kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
أُ	dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- A. *ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- B. *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 : *raudah al-jannah* atau *raudatul jannah*

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

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. Syaddah (tasydid)

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

Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbanā*

نَجَّيْنَا : *Najjainā*

الْحَقُّ : *al-haqq*

الْحَجُّ : *al-hajj*

نُعَمُّ : *nu‘ima*

عُدُّوْ : *‘aduwwun*

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

Contoh:

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

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

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *ل* (*alif lam ma’arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi 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:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsalah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. Hamzah

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

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta ‘murūna*

النَّوْءُ : *al-nau’*

شَيْءٌ : *syai'un*

أَمْرٌ : *Umirtu*

8. 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, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Al-Qur'an (dar Qur'an), Sunnah. Namun bila katakata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Fī ṣilāl al-qur'an

Al-sunnah qabl al-tadwin

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

9. Lafẓ al-Jalalah (الله)

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

Contoh:

اللهِ دِينُ : *dīnullah*

بِاللهِ : *billah.*

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

Contoh:

اللَّهُ رَحْمَةً فِي هُمْ : *Hum fī rahmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada 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

Syahrū 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 Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naṣr Ḥamīd (bukan: Zaid, Naṣr Ḥamīd Abū)

11. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	= subḥānahū wa ta‘āla
saw.	= ṣallallāhu ‘alaihi wa sallam
a.s.	= ‘alaihi al-sallām
H	= Hijriah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l.	= Lahir tahun
w.	= Wafat tahun
QS .../...: 4	= QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrāhīm/ ..., ayat 4
HR	= Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص = صفحة

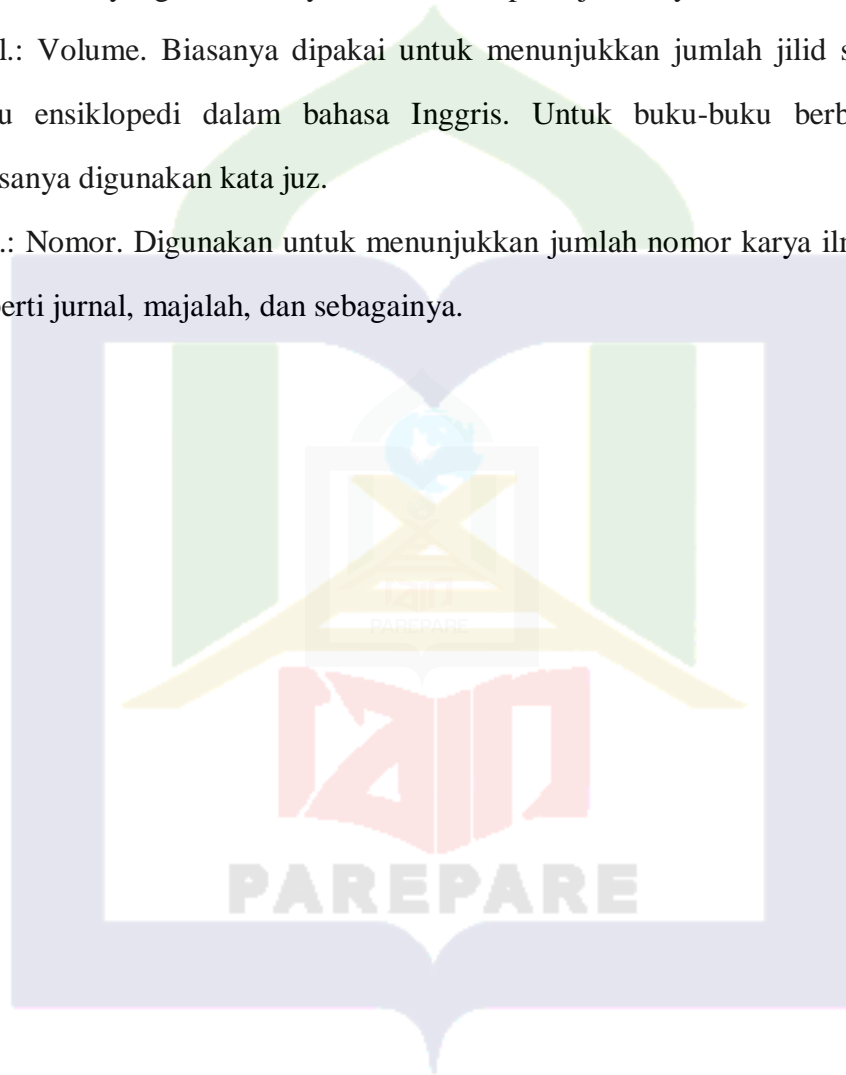
دم	=	مكان بدون
صلعم	=	وسلم عليه الله صلى
ط	=	طبعة
دن	=	ناشر بدون
الخ	=	آخره إلى/ها آخر إلى
ج	=	جزء

Selain itu, beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantara sebagai berikut:

- A. ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s). Dalam catatan kaki/akhir, kata ed. tidak perlu diapit oleh tanda kurung, cukup membubuhkan tanda koma (,) antara nama editor (terakhir) dengan kata ed. Tanda koma (,) yang sama juga mengantarai kata ed. dengan judul buku (menjadi: ed.,). Dalam daftar pustaka, tanda koma ini dihilangkan. Singkatan ed. dapat ditempatkan sebelum atau sesudah nama editor, tergantung konteks pengutipannya. Jika diletakkan sebelum nama editor, ia bisa juga ditulis panjang menjadi, “Diedit oleh....”
- B. et al.: “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari et alia). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawankawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak. Yang mana pun yang dipilih, penggunaannya harus konsisten.
- C. Cet. : Cetakan. Keterangan tentang frekuensi cetakan sebuah buku atau literatur sejenis biasanya perlu disebutkan karena alasan tertentu, misalnya, karena karya tersebut telah dicetak lebih dari sekali, terdapat perbedaan penting antara cetakan sebelumnya dalam hal isi, tata letak halaman, dan nama penerbit. Bisa juga untuk

menunjukkan bahwa cetakan yang sedang digunakan merupakan edisi paling mutakhir dari karya yang bersangkutan.

- D. Terj.: Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.
- E. Vol.: Volume. Biasanya dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.
- F. No.: Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan merupakan segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Perbankan didefinisikan sebagai kegiatan bisnis dalam menerima dan menjaga uang yang dimiliki oleh individu dan entitas lain, lalu kemudian meminjamkan uang ini untuk melakukan kegiatan ekonomi seperti menghasilkan untung atau sekedar menutupi biaya operasional.¹

Semakin berkembangnya dan majunya bank yang ada di Indonesia saat ini, membuat tingkat persaingan semakin ketat dan berlomba untuk memperoleh peringkat paling baik dimata masyarakat, khususnya di Kota Parepare. Pelayanan nasabah atau *customer service* yang terdiri dari dua kata yaitu customer yang berarti pelanggan dan *service* yang berarti pelayanan. Pelayanan menurut Kasmir, diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Saat ini banyak bermunculan usaha-usaha dibidang jasa yang menyediakan suatu pelayanan. Kepuasan konsumen akan tercipta apabila perusahaan memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen sehingga konsumen akan merasa puas. Pelayanan yang baik menjadi salah satu unsur penting suatu Bank dalam memuaskan konsumen.²

Bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang layanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan agar dapat memenangkan persaingan dalam keadaan yang semakin ketat. Untuk mendukung pencapaian tujuan

¹Hana Fathina, "Https://Finansial.Bisnis.Com/Read/20221104/90/1595051/Perbankan-Pengertian-Sejarah-Fungsi-Sistem-Dan-Uu-Perbankan," 2022.

² Kasmir, "Dasar-Dasar Perbankan," Jakarta : Rajawali Pers, 2012.

tersebut, maka lembaga perbankan harus mendapatkan karyawan yang berkualitas, dapat dipercaya, patuh akan operasional bank terhadap prinsip syariah, serta mampu menangani berbagai kebutuhan nasabahnya, dalam hal ini *customer service*lah yang menjadi kunci sukses perbankan dalam hal pelayanan.³

Menurut UU RI Nomor 21 tahun 2008 mengenai perbankan syariah pada bab I pasal I dan ayat 7 disebutkan bahwa Bank syariah merupakan Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip-prinsip syariah.⁴ Dengan berlandaskan prinsip syariah, bank syariah dituntut mampu menjadi pembeda dengan bank lainnya. Dalam kerjanya, prinsip syariah yang dimaksud yaitu menjalankan kegiatan tanpa adanya sistem bunga atau riba, serta menyalurkan pembiayaan dana kepada masyarakat yang sudah memiliki usaha dan tidak bertentangan dengan syariat islam. Bank syariah harus mampu membuat motivasi dan inovasi dalam produknya serta dapat memenuhi kebutuhan nasabah dengan cepat dan memuaskan.

Bank syariah mempunyai banyak kegiatan yang salah satunya melayani nasabah dengan baik agar nasabah merasa puas dan selalu nyaman dalam melakukan transaksi dengan bank tersebut, pelayanan yang baik dan islami tentunya menjadi tuntutan untuk bank syariah karena bank syariah menggunakan prinsip prinsip syariah islami dalam segala kegiatan yang ada didalamnya.⁵ Pelayanan yang islami yang dituntut keras dalam perbankan syariah guna melambungkan bahwa bank syariah selalu melakukan segala kegiatan dengan menggunakan prinsip prinsip syariah dalam syariat islam sebagai bukti bank yang berlandaskan bank syariah.

³ Jurnal Lembaga Keuangan and Bisnis Islam, “Asy-Syarikah Asy-Syarikah” 4, no. 2 (2022): 1.

⁴ A. Buteikienè, “Undang Undang RI Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah” 1998 (2008): 61–64.

⁵ Assauri Sofyan, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h 168.

Untuk Memenuhi kebutuhan nasabah adalah apa yang diinginkan setiap bank. Selain faktor-faktor penting bagi kelangsungan hidup bank, memenuhi kebutuhan nasabah dapat meningkatkan keunggulan persaingan.⁶ Menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas pelayanan dan kualitas keamanan. Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan personil yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Personil yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah itulah yang sering disebut *customer service* (CS) dan *Teller*.

Secara umum pengertian *customer service* merupakan setiap kegiatan yang diperuntukkan atau di tunjukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang bermutu dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Pelayanan *customer service* yang bermutu hanya bisa di pahami dari sudut pandang nasabah, yaitu nasabah cenderung memberikan penilaian terhadap tingkat pelayanan dari dua cara pandang, yaitu: 1) mencangkup sistem dan prosedur yang telah tertata, guna menyampaikan produk dan atau layanan. 2) Berhubungan dengan bagaimana penyedia pelayanan dalam menggunakan sikap, prilaku, dan kemampuan lisan dalam beriteraksi dengan pelanggan.⁷ Dalam artian seorang *customer service* akan mampu mengatasi segala urusan dengan baik bila *customer service* mengetahui dasar-dasar pelayanan yang harus diketahuinya agar untuk meningkatkan kepuasan nasabah menjadi lebih mudah.

⁶ Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin, "Pengaruh Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Bank BNI Cabang Makassar)," *YUME : Journal of Management* 4, no. 1 (2021): 2021–2208, <https://doi.org/10.37531/yume.vxiv.76>.

⁷ Yolanda Darma Fernandes and Doni Marlius, "Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang," *Akademi Keuangan Dan Perbankan Padang*, 2018, 1–2.

Adapun dalam suatu perbankan syariah customer service berperan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah, namun *teller* juga disini mempunyai peran yang tidak kalah penting. Dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah, maka pelayanan dari karyawan teller pada sebuah bank merupakan bagian yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan, maka *teller* bank harus selalu memperhatikan pelayanan yang mereka berikan terhadap nasabah, mulai dari cara berbicara, menyapa nasabah, cara berpakaian Sesuai syariat islami, agar tercapai kepuasan nasabah tanpa harus mengesampingkan aspek keamanan dan kehati-hatian.⁸

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis dengan karyawan *customer service* Bank Muamalat KC Parepare bahwasanya sebelum mereka dilepas ada pelatihan khusus dan mereka bekerja harus sesuai dengan peraturan yang ada, kemudian mereka juga dituntut untuk melayani nasabahnya atau calon nasabahnya dengan baik, sopan, ramah, dan handal, dan profesional dan juga setiap bulannya ada cara-cara untuk menghadapi nasabah begitu pun juga dengan teller. Hal ini bertujuan agar nasabah lama tetap ingin melakukan transaksi di Bank Muamalat KC Parepare dan calon nasabah yang datang pun menjadi tertarik untuk melakukan pembiayaan atau menabung di Bank tersebut. Menurut seorang *customer service* pada Bank Muamalat KC Parepare ketika melayani nasabahnya atau calon nasabah dituntut untuk sopan santun terhadap pelanggannya, kemudian dituntut untuk pandai berbicara, mampu melayani nasabahnya dengan baik, mampu menyelesaikan masalah dengan tepat waktu, dan menarik calon nasabah baru untuk mau melakukan transaksi di Bank Muamalat KC Parepare dengan produk-produk yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan sehingga hal tersebut membuat nasabah yang

⁸ Desi Marlina, "Strategi Pelayanan Customer Service Dan Teller Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia (Bri) Syariah Metro Tahun 2018," *Repository.Metrouniv.Ac.Id*, 2019.

melakukan transaksi atau pembukaan buku tabungan tidak menunggu antrian terlalu lama lagi dan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan.⁹

Namun berdasarkan hasil observasi diatas setelah wawancara dengan beberapa nasabah di Bank Muamalat KC Parepare. Nasabah mengatakan terkadang antrian dibagian *customer service* dan *teller* untuk melakukan transaksi atau membuka buku tabungan juga masih menunggu terlalu lama dan karyawan yang bertugas dibagian *customer service* hanyalah satu karyawan. Dalam hal ini karyawan *customer service* dan *teller* sudah berusaha dan berupaya untuk melayani nasabahnya sehingga mereka merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Salah satu tantangan terbesar dalam bisnis di era global adalah menciptakan dan mempertahankan pelanggan yang puas dan loyal. Amat sulit bagi perusahaan untuk bertahan dalam jangka panjang tanpa ada pelanggan yang puas. Berbagai riset menyimpulkan bahwa mempertahankan pelanggan jauh lebih mudah dibandingkan merebut pelanggan baru. Hal ini mendorong semakin banyaknya pemasar yang berusaha meningkatkan pemahaman atas perilaku konsumennya dalam rangka memuaskan mereka. Pada gilirannya, pemahaman tersebut dijadikan dasar dalam merancang strategi dan program pelayanan yang diharapkan dapat lebih efektif untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan spesifik pelanggan yang dituju.¹⁰

Demikian yang menjadi perihal yang berarti apakah Strategi pelayanan *customer service* dan *teller* di Bank Muamalat KC Parepare ini dapat meningkatkan kepuasan nasabah dengan pelayanan yang baik dalam melayani nasabah dengan konsep strategi pelayanan berbasis islami yaitu kepatuhan terhadap hukum Islam, kepercayaan, keandalan, berwujud, perhatian dan ketanggapan. sehingga peneliti bisa

⁹ Ainun, "Karyawan Costumer Service BANK Muamalat KCP Parepare."

¹⁰ Diana Anastasia Tjiptono Fandy, *Pelanggan Puas? Tak Cuckup!* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2015) 3.

mengetahui Bagaimana strategi pelayanan *customer service* berbasis islami dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Muamalat KC Parepare.

Berdasarkan latar belakang yang penulis jabarkan di atas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Kualitas Layanan Berbasis Islami Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KC Parepare”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan islami dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Muamalat KC Parepare?
2. Apa saja kendala layanan Islami dalam penyajian di Bank Muamalat?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan islami dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Muamalat KC Parepare.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang ada pada layanan Islami dalam penyajian di Bank Muamalat.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi tambahan *literature* atau referensi dan menambah ilmu pengetahuan mengenai strategi pelayanan *customer service* dan *teller* berbasis islami dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Muamalat KC Parepare.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Penulis, diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih terkait strategi pelayanan *customer service* dan *teller* berbasis islami dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

- b. Bagi Perbankan, diharapkan dapat bermanfaat sebagai tambahan informasi, masukan maupun bahan perbandingan bagi pihak yang bersangkutan.
- c. Bagi akademis, diharapkan bahwa penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian yang serupa.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Berikut ringkasan penelitian relevan yang terkait dengan fokus penelitian yang di lakukan oleh peneliti, karena penelitian ini juga mengacu pada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

1. Penelitian yang di lakukan oleh Aprilia Rahmawati dengan judul “Pelayanan *Customer Service* Berbasis Islami Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan islami yang dilakukan oleh *customer service* adalah sebagai berikut yaitu *responsive*, *reliability*, *assurance*, dan *tangible* strategi pelayanan tersebut sudah sesuai dengan prinsip pelayanan islami, pelayanan tersebut diterapkan di bank Muamalat KCP Ponorogo.¹¹ Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan *Customer* dan menggunakan jenis penelitian yang sama yaitu pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian langsung ke lapangan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu terdapat pada lokasi penelitian dan subyek penelitian di mana Aprilia Rahmawati membahas terkait pelayanan *customer service* berbasis islami di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo, sedangkan penulis membahas terkait strategi *customer service* dan *teller* berbasis islami di Bank Muamalat KC Parepare.
2. Penelitian yang dilakuakan oleh Desi Marlina dengan judul “Strategi Pelayanan *Customer Service* Dan *Teller* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank

¹¹ Sakinah Pokhrel, “Pelayanan Customer Service Berbasis Islami Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah,” *Ayan* 15, no. 1 (2024): 37–48.

Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Metro Tahun 2018”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana strategi yang digunakan oleh *customer service* dan *teller* dalam meningkatkan jumlah nasabah pada BRI Syariah Metro. Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan *customer service* dan *teller* pada BRI Syariah Metro dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya yaitu menggunakan strategi dasar yaitu bersikap ramah, komunikatif, dan name tag yang selalu diperhatikan, sementara strategi utamanya adalah *Responiveness* (Cepat Tanggap), *Competence* (kompetensi), *Credibility* (dapat dipercaya), *Contribution* (kontribusi), *Honesty* (kejujuran), *Service Excellent* (pelayanan prima), *Innovation* (perubahan).¹² Persamaan penelitian yaitu sama-sama membahas terkait pelayanan *customer service* dan *teller* dalam meningkatkan nasabah. Perbedaan penelitian yaitu penelitian yang dilakukan oleh Desi Marlina membahas pelayanan *customer service* dan *teller* di bank BRI Syariah Metro tidak mengkaitkan dengan strategi pelayanan berbasis islami sedang penelitian yang dilakukan penulis mengkaitkan strategi pelayan berbasis Islami dalam pelayan *customer service* dan *teller* di Bank Muamalat KC Parepare

3. Penelitian yang dilakukan oleh Popi Purnamasari dengan judul “Strategi Pelayanan *Customer Service* dan *Teller* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP. Sape.” Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana strategi yang digunakan oleh *customer service* dan *teller* dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan untuk mengetahui kendala yang dialami saat memberikan pelayanan pada PT. Bank

¹² Marlina, “Strategi Pelayanan Customer Service Dan Teller Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia (Bri) Syariah Metro Tahun 2018.”

Syariah Indonesia Tbk KCP. Sape. Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan *customer service* dan *teller* pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Kcp. Sape dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya yaitu menggunakan strategi dasar yang bersikap ramah, komunikatif dan name tag yang selalu diperhatikan, sementara strategi utamanya adalah *Responsiveness* (Cepat Tanggap), *Competence* (kompetensi), *Credibility* (dapat dipercaya), *Contribution* (kontribusi), *Honesty* (kejujuran), *Service Excellent* (pelayanan prima), dan *Innovation* (perubahan). Sedangkan yang menjadi kendalanya yaitu akibat dari sarana dan prasarana yang tidak memadai seperti: Sinar UV tidak berfungsi, Mesin hitung uang bermasalah, Pemadaman Listrik, dan Jaringan rusak/gangguan.¹³ Persamaan penelitian Popi Purnamasari dengan penelitian penulis yaitu sama membahas terkait pelayanan *customer service* dan *teller* dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian Popi Purnamasari yaitu tidak mengaitkan dengan pelayanan berbasis islami di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP. Sape. Sedangkan penulis mengaitkan dengan pelayanan berbasis islami di Bank Muamalat KC Parepare.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Vinny Ribka Bolang, James D.D Massie, Agus Supandi Soegoto, dengan judul “Peran Pelayanan *Teller* dan *Customer service* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kondisi dan memberi gambaran kualitas layanan dan untuk mengetahui peran pelayanan *Teller* dan *Customer Service* terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan yang diberikan berada pada kategori baik dan sangat

¹³ Popi Purnamasari, “Strategi Pelayanan Customer Service Dan Teller Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP. Sape,” 2022, 1–23.

baik melalui keramahan, cara berbicara dan kesiapan para *Teller* dan *Customer Service* untuk melayani nasabah sehingga menciptakan suasana yang nyaman dalam proses transaksi di bank BRI Unit Karombasan. Namun demikian masih terdapat beberapa kekurangan, seperti adanya ketidak nyamanan akibat perbaikan fasilitas dari kantor kas yang sebenarnya bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan konsumen. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan *Teller* dan *Customer Service* sebaiknya pimpinan bank memberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan dan karyawan sebaiknya berhati-hati melaksanakan transaksi sehingga dapat meminimalisir potensi kerugian yang akan terjadi.¹⁴ Persamaan penelitian dengan penelitian penulis yaitu membahas layanan *customer service* dan teller terhadap kepuasan pelanggan. Perbedaan penelitian yaitu membahas peran pelayanan *teller* dan *customer service* di bank bri unit karombasan cabang manado sedangkan penelitian penulis membahas terkait strategi layanan *customer service* dan *teller* di Bank Muamalat KC Parepare dengan mengkaitkan pelayanan berbasis Islami.

5. Penelitian yang di lakukan oleh Zuziana Zesaria Evalin, Iswandi dan M Noorman dengan judul “Analisis Peran Kinerja *Customer Service* Dan *Teller* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Survey Pada Nasabah Bank Bjb Kantor Cabang Leuwiliang Bogor).” Tujuan penelitian ini yaitu: 1) Untuk mengetahui apakah peran kinerja *customer service* akan meningkatkan kepuasan nasabah pada Ban BJB Leuwiliang Kabupaten Bogor. 2) Untuk mengetahui apakah peran kinerja *teller* akan meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank BJB Leuwiliang Kabupaten Bogor. 3) Untuk mengetahui apakah peran kinerja

¹⁴ Vinny Ribka Bolang, James D.D Massie, and Agus Supandi Soegoto, “Peran Pelayanan Teller Dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Bri Unit Karombasan Cabang Manado,” *Jurnal EMBA* 3, no. 3 (2015):h 26–39.

customer service dan *teller* akan meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank BJB Leuwiliang Bogor. hasil penelitian ini, membuktikan bahwa nilai R sebesar 0,797 menunjukkan hubungan antara variabel peran kinerja *customer service* dan *teller* terhadap kepuasan nasabah adalah signifikan, Variable Peran Kinerja *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan hasil pengujian untuk X1 yaitu Peran Kinerja *Customer Service* diperoleh nilai t hitung yaitu 4.147 yang artinya t hitung > t tabel (4.147 > 2.01174) . Dan nilai sig t < 0.05 (0.00 < 0.05). Maka Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Peran Kinerja *Customer service* mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah. Variabel Peran Kinerja *Teller* terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan hasil pengujian untuk X2 yaitu Peran Kinerja *Teller* diperoleh nilai t hitung yaitu 3.242 yang artinya t hitung > t tabel (3.242 > 2.01174). Dan nilai sig t < 0.05 (0.002 < 0.05). Maka Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Peran Kinerja *Teller* mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah.¹⁵ Persamaan penelitian Zuziana Zesaria Evalin, Iswandi dan M Noorman dengan penelitian penulis yaitu sama membahas *customer service* dan *teller* dan kepuasan nasabah dan sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan penelitian Zuziana Zesaria Evalin, Iswandi dan M Noorman yaitu membahas terkait peran kinerja *customer service* dan *teller* di Bank Bjb Kantor Cabang Leuwiliang Bogor dengan menggunakan analisis linear berganda, sedangkan penelitian penullis membahas terkait strategi pelayan *customer service* dan *teller* berbasis

¹⁵ Zuziana Zesaria Evalin, Iswandi Sukartaatmadja, and Muhammad Noorman Mulyadi, "Analisis Peran Kinerja Customer Service Dan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank," *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* 9, no. 2 (2021): 151–60, <https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i2.767>.

islami di Bank Muamalat KC Parepare dengan menggunakan analisis kualitatif deskriptif.

B. Tinjauan Teori

1. Kualitas Layanan Islami

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang menemui atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan.¹⁶

Pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadatkan perbaikan mutu terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Menurut Parasuraman dan Zeithaml & Berry kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu: *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).¹⁷

Sedangkan menurut Othman and Owen Kelima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) tersebut apabila diterapkan di bank syariah cenderung akan menilai hal-hal normatif karena bank syariah memiliki karakteristik lain dibandingkan bank konvensional yaitu menerapkan prinsip syariah di dalam perbankan. Maka untuk menutupi kelemahan yang ada ditambahkan satu dimensi

¹⁶ Lembunai Tat Alberta, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Dan Regiliustitas Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi" 8, no. 1 (2014):h 2–3.

¹⁷ Umar Husain, *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000).

lagi yaitu *Compliance with Islamic law* (kepatuhan terhadap hukum Islam) pada dimensi kualitas pelayanan yang diteliti sebelumnya oleh Parasuraman, yang kemudian lebih dikenal dengan dimensi CARTER:¹⁸

- 1) *Compliance Of Islamic Law* (kepatuhan terhadap hukum Islam)
Merupakan kemampuan perusahaan agar sesuai dengan hukum Islam dan prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi Islam. kepatuhan syariah (*compliance*) secara operasional adalah kepatuhan kepada Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) karena Fatwa DSN merupakan perwujudan prinsip dan aturan syariah yang harus ditaati dalam lembaga keuangan syariah.
- 2) *Assurance* (Kepercayaan) merupakan kemampuan menyampaikan pengetahuan (*knowledge*) dan kesopanan dari para karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan rasa percaya (*trust*) dan yakin (*confidence*).
- 3) *Reliability* (Keandalan) merupakan kemampuan untuk menyampaikan pelayanan sesuai yang telah dijanjikan serta akurat.
- 4) *Tangible* (Berwujud) merupakan fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan dari para karyawan.
- 5) *Empathy* (perhatian) merupakan sejauh mana tingkat pemahaman atau simpati (*caring*) serta perhatian yang diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggannya.
- 6) *Responsiveness* (Ketanggapan) merupakan kemampuan karyawan menyediakan suatu layanan dengan tepat waktu.

¹⁸ Kholifatun Nisa, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah," 2019, h 1–23.

2. *Customer Service*

a) *Pengertian Customer service*

Customer Service adalah layanan yang diberikan oleh nasabah. Namun istilah *customer service* digunakan khusus untuk dunia perbankan. Artinya ada bagian yang khusus melayani nasabah dengan nama *customer service*.

Secara umum, pengertian *customer service* adalah kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan kepada seseorang untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Artinya setiap *customer service* harus melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah. *Customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.¹⁹

Customer service memegang peranan penting karena merupakan ujung tombak dunia perbankan. Tugas utama *customer service* adalah memberikan pelayanan, menangani komplain nasabah serta memberikan solusi terhadap kendala yang dihadapi nasabah selama bertransaksi pada bank tersebut dengan profesional.²⁰

b) *Tugas dan Fungsi Customer Service*

Seorang *customer service* tentunya sudah mengetahui tugas pokok yang harus diembannya. Tugas ini harus dilaksanakan sebaik-baiknya

¹⁹ Tiara Purnama Sari, "Penerapan Etika Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Bank Muamalat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan," 2021, 19.

²⁰ Shiska Trianziani, "View Metadata, Citation and Similar Papers at Core.Ac.Uk" 4, no. November (2020):h 256.

Dalam praktiknya, khususnya di dunia perbankan, tugas sekaligus fungsi *customer service* yang sesuai adalah sebagai berikut:

- 1) Sebagai *resepsionis*, *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu.
- 2) Sebagai *deskman*, *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi.
- 3) Sebagai *salesman*, *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.
- 4) Sebagai *customer relation officer*, *customer service* berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.
- 5) Sebagai *komunikator*, *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dan nasabah.²¹

c) Etika Customer Service

Etika dasar *Customer Service* dalam melayani nasabah adalah sebagai berikut.²²

- 1) Perpakaian dan berpenampilan rapih dan bersih.

Berpakaian dan berpenampilan yang rapih dan bersih artinya karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Karyawan juga harus berpakaian rapi,

²¹ Shiska Trianziani, "View Metadata, Citation and Similar Papers at Core.Ac.Uk" 4, no. November (2020): 256.

²² Kha Jasmine, "Pelayanan Pada Nasabah Dalam Oerspektrif Etika Customer Service," *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu*, 2014.

bersih, tidak kumal. Misalnya baju lengan panjang tidak boleh digulung. Pakaian aynag dikenakan harus memberikan kesan yang benar-benar memikat konsumen. Gunkan pakaian seragam jika karyawan diberikan seragam sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.

Dalam melayani nasabah, karyawan tidak boleh ragu-ragu akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. Karyawan juga harus dapat bersikap akrab dengan pelanggan, seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah karyawan harus juga murah senyum dengan raut muka yang menarik hati serta tidak dibuat-buat.

3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah dikenal.

Pada saat nasabah datang karyawan harus dengan segera menyapa lebih dahulu dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya, usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun jika belum mengenal dapat menyapa dengan sebutan bapak/ibu, dan menanyakan apa yang dapat kami bantu.

4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan

Usahakan pada saat melayani nasabah, karyawan dalam keadaan tenang, tidak buru-buru, sopan santun dalam bersikap.

Kemudian tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan pelanggan. Usahakan jangan menyuruh nasabah mengulang kembali pertanyaan atau

keinginanya, karena terkesan tidak serius kita mendengarkan pembicaraanya.

- 5) Berbicara dengan menggunakan bahasa yang baik dan benar.

Berbicara menggunakan bahasa yang baik dan benar artinya dalam perkomunikasian dengan nasabah gunakan bahasa indonesia yang baik dan benar atau jika menggunakan bahasa yang lain seperti bahasa daerah atau bahasa asing gunakan secara benar pula. Hal ini dilakukan jika memang pelanggan tidak mengerti bahasa indonesia. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh pelanggan nasabah.

- 6) Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukan kemampuannya.

Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukan kemampuannya artinya dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang bersemangat. Tunjukan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan atau kemauan nasabah. kemampuan karyawan tentang pengetahuan akan produk dalam memberikan informasi ke nasabah benar-benar meyakinkan.

- 7) Jangan menyela atau memotong pembicaraan.

Jangan menyela atau memotong pembicaraan artinya jika nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang bersifat menyinggung perasaan nasabah. kalau terjadi sesuatu dengan nasabah usahakan jangan berdebat.

- 8) Mampu memberikan keyakinan nasabah serta memberikan kepuasan.

Mampu memberikan keyakinan nasabah serta memberikan kepuasan artinya serta pelayanan yang diberikan harus mampu memberikan meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Karyawan juga harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.

- 9) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan. Dalam prakteknya hal-hal yang tidak mampu atau tidak sanggup kita tangani permasalahan yang ada.

Mintalah bantuan, artinya jika ada pertanyaan/permasalahan yang tidak mampu dijawab atau diselesaikan oleh karyawan, yang bertugas, maka harus meminta bantuan kepada karyawan yang mampu menanganinya.

- 10) Bila belum mampu melayani, beritahu kapan bisa melayani.

Bila belum mampu melayani, beri tahu kapan bisa melayani artinya jika pada saat tertentu karyawan belum bisa melayani salah satu nasabah. beritahu kapan karyawan bisa melayani nasabah dengan simpatik.

Semua dasar-dasar pelayanan ini harus dikuasai dan dilaksanakan oleh karyawan, terutama sekali bagi mereka yang berhubungan langsung dengan pelanggan/nasaba.

3. Teller

a) Pengertian Teller

Teller merupakan karyawan bank yang melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan atau penarikan

baik berupa transaksi tunai atau non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem bank.

Teller adalah karyawan kasir bank yang melayani dan mempertanggungjawabkan lalu lintas pembayaran uang tunai.²³ *Teller* di sebut juga kuasa kas terbesar, karena dalam jumlah uang terbatas karyawan bank tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *teller* adalah karyawan bank yang bertanggungjawab untuk menerima setoran, penarikan tunai dan non tunai, mencairkan cek dan mampu menjaga kerahasiaan nasabahnya serta dapat memberikan jasa pelayanan kepada para nasabahnya.

b) Jenis Teller

- 1) *Corporate teller* adalah *teller* yang hanya melaksanakan tugas untuk menerima setoran dan pembayaran dengan uang tunai kepada nasabah bank.
- 2) *Individual account teller* adalah *teller* yang hanya bertugas untuk menerima setoran dan pembayaran uang tunai dari nasabah bank perorangan saja.
- 3) *Local currency teller* adalah *teller* yang hanya bertugas untuk menerima setoran dan pembayaran dengan uang tunai valuta sendiri (rupiah).

²³ Hasibuan melayu S.P, *Dasar Dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004).

- 4) *Foreign currency teller* adalah *teller* yang bertugas untuk menerima setoran dan pembayaran dengan uang tunai valuta asing (valas)
- 5) *Mixed transaction teller* adalah *teller* yang dapat melaksanakan penerimaan setoran dan pembayaran dengan uang tunai, baik dengan valuta sendiri maupun valuta asing, dalam semua jenis *teller*.
- 6) *Dispecial teller* adalah *teller* yang bertugas untuk menerima setoran dan pembayaran dengan uang tunai dalam jumlah yang relatif sangat banyak.²⁴

Dapat dipahami jenis-jenis *teller* mempunyai tugas yang berbeda antara satu sama yang lain yakni pada jenis uang, banyaknya uang dan sedikit banyaknya uang.

c) **Tugas dan Tanggung jawab *Teller***

Sebelum melakukan tugas-tugasnya di bank maka seorang *teller* harus mengetahui benar tentang fungsi, tanggungjawab, dan tugas yang diberikan atau dipercayakan kepadanya.

Berikut penjelasan tentang tugas dan tanggungjawab seorang *teller* pada sebuah bank:

1) *Tugas Teller*

- a) Seorang *Teller* yang baik harus datang tepat waktu sesuai jam masuk, memastikan semua perlengkapan berfungsi baik (alat penghitung uang, alat pengecek uang palsu bulpen, dsb).

²⁴ Ralph Adolph, "Jenis Jenis *Teller*," (2016): h 1–23.

- b) Jika ada nasabah maka harus bersikap ramah, memberi greeting (selamat pagi/siang/sore, mengucapkan terima kasih jika sudah selesai), memberi senyum di awal dan akhir pertemuan. Menjaga penampilan berbusana sesuai standar bank (meja kerja, baju rapi, rambut rapi, mengenakan ID card, dsb).
- c) Jika ada nasabah ingin setor/tarik tunai maka *teller* wajib menghitung uang, mengkonfirmasi jumlah uang kepada nasabah, melakukan perhitungan uang di depan nasabah. Melakukan pembayaran non tunai/tunai kepada nasabah yang bertransaksi non tunai/tunai di counter bank, dan melakukan update data transaksi di sistem komputer bank. Setelah selesai proses setor/tarik tunai teller wajib memberikan slip kuitansi kepada nasabah yang dan menandatangani sebagai tanda tangan pengesahan. Bertanggung jawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan kas di terminalnya.
- d) Menerima setoran tabungan nasabah dan membukukannya.
- e) *Teller* memeriksa apakah cara mengisi slip/warkat sudah benar baik pengisian no rekening, nama pemilik rekening, nominal dan terbilanganya serta mencocokkan spesiment dengan contoh speciment yang ada pada bank/buku tabungan.
- f) Terima dan hitung uang yang disetor nasabah dengan cepat tepat didepan nasabah. Jika perlu gunakan mesin hitung uang. Periksa keaslian uang jika perlu gunakan alat deteksi.

- g) Tugas *teller* selanjutnya adalah membukukan transaksi tersebut kedalam program Olibs pada menu.
- h) Siapkan warkat pada printer untuk divalidasi sebagai bukti transaksi.
- i) Bubuhkan paraf *teller* pada warkat dan warkat untuk nasabah diberi stempel bank.
- j) *Teller* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.
- k) *Teller* dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara menyakinkan para calon nasabah agar nasabah bank yang bersangkutan merasa aman dan nyaman dalam transaksi tunai dan non tunai. Selain itu *teller* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank dan menjaga nasabah baru yang baru menggunakan fasilitas bank.²⁵

2) Tanggung jawab *Teller*

Tanggung jawab adalah memberikan pelayanan terbaik terhadap nasabah. Contohnya, menganggap nasabah sebagai raja, melayani nasabah dengan penuh kesabaran. Apabila seorang nasabah dilayani dengan baik dan terpuaskan maka nasabah tersebut akan kembali pada teller itu, karena sudah melayani dengan sempurna. Keterampilan tentang keragaman tanggung jawab lebih mengarah pada perasaan seseorang *teller* saat sebuah

²⁵ Faisal Affif, "Strategi Dan Operasional Bank," *Bandung Eresco*, 2012, 11–37.

tanggung jawab yang diembannya untuk diselesaikan dengan baik.²⁶

4. Kepuasan Nasabah

a) Pengertian Kepuasan

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil dari perbandingan antara hasil kerja suatu produk maupun jasa yang telah diterima dengan yang diharapkannya. Secara umum, kepuasan yaitu sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk atau pelayanan yang diterima dengan apa yang diharapkan oleh konsumen.²⁷

Kepuasan pelanggan akan menyebabkan pelanggan menjadi loyal terhadap bank, ini akan terjadi apabila kepuasan terhadap produk yang didapatkannya melebihi harapan yang diinginkannya. Pelanggan tidak akan merasa puas jika apa yang dirasakannya jauh dari harapannya.²⁸

b) Manfaat Kepuasan

Beberapa manfaat apabila suatu perusahaan dapat meningkatkan tingkat dari kepuasan pelanggan, diantaranya:²⁹

- 1) Dapat menjalin relasi hubungan jangka panjang diantara pihak pelanggan dengan perusahaan.

²⁶ Suryani Ganefi Sa'ud and Wilfridus B.Elu, "Karakteristik Pekerjaan Teller Di Dalam Melayani Nasabah Di Era Media Social Pada Perusahaan PT. Bank Mandiri (PERSERO) Di Area Cikini," *Jurnal Riset Perbankan, Manajemen, Dan Akuntansi* 3, no. 1 (2019): 40, <https://doi.org/10.56174/jrpma.v3i1.39>.

²⁷ Sopia Sangadji Etta Mamang, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Andi Offset, 2013) h 182.

²⁸ I Nyoman Budiono, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2022): 131.

²⁹ Tjiptono Fandy, *Pemasaran Jasa* (Yogyakarta: Bayumedia Publishing, 2005) h 140.

- 2) Dapat membentuk kesempatan dalam meningkatkan bisnis akibat dari adanya pembelian ulang, *cross-selling* dan *up selling*.
- 3) Dapat menciptakan loyalitas dari pelanggan.
- 4) Berpotensi menarik pelanggan baru serta dapat menguntungkan bagi perusahaan dari adanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang positif.
- 5) Dapat memberikan citra yang semakin positif dari suatu perusahaan di mata pelanggannya.
- 6) Dapat meningkatkan *profitabilitas* perusahaan.

c) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

Menurut Lupiyoadi dalam bukunya mengemukakan suatu pelanggan akan muncul rasa puas jika terpenuhinya harapannya serta akan merasa sangat puas apabila melampaui harapannya. Ada 5 faktor yang dapat mempengaruhi dari kepuasan:³⁰

- 1) Kualitas Produk
- 2) Sistem Pelayanan yang Baik
- 3) Emosional
- 4) Harga
- 5) Biaya dan Kemudahan Mendapatkan Produk

d) Elemen Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah dapat dibagi ke dalam lima elemen diantaranya yaitu:³¹

- 1) Harapan (*Expectations*)

³⁰ Lupiyoadi Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 158.

³¹ Sumarwan Ujang, *Perilaku Pemasaran Modern* (Yogyakarta: Liberty, 2008) 119.

- 2) Perbuatan (*Performance*)
- 3) Perbandingan (*Comparison*)
- 4) Penegasan (*Confirmation or Disconfirmation*)
- 5) Ketidaksesuaian (*Discrepancy*)

e) Konsep Kepuasan Dalam Pandangan Islam

Dalam ilmu ekonomi Islam, kepuasan seorang muslim disebut dengan *qana'ah*. Kepuasan dalam Islam (*qana'ah*) merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara lahiriah maupun batiniah. Kepuasan dalam Islam mendorong seorang konsumen muslim untuk bersikap adil. Konsep kepuasan dalam Islam berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur. Berdasarkan hal tersebut dipastikan bahwa umat Islam merupakan umat yang paling menjunjung tinggi *profesionalisme* kerja. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa produk maupun jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan hal yang buruk atau yang tidak berkualitas kepada orang lain.³²

Dalam pandangan Islam, kepuasan nasabah tergantung dari penerapan nilai-nilai agama pada aktivitasnya, tercermin pada porsi dana yang dibelanjakan. Pengkajian yang dianjurkan dalam pandangan Islam dimana untuk memenuhi suatu kebutuhan serta dilakukannya secara logis.³³ Kepuasan nasabah pada bidang pemasaran dalam Islam tidak hanya berada apabila kinerja produk sesuai dengan harapan dari nasabahnya secara material, namun juga

³² Fitria Sahalika, "Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan" 4 (2015): 327.

³³ Mawardi, *Ekonomi Islam* (Pekanbaru: Alaf Riau, 2007) 81.

secara spiritual. Tidak semua barang atau jasa memberikan kepuasan (*utility*) mengandung masalah di dalamnya, sehingga tidak semua barang atau jasa dapat dan layak di gunakan atau dikonsumsi oleh umat Islam.

C. Kerangka Konseptual

Penelitian Ini berjudul “Strategi Pelayanan *Customer Service* dan *teller* berbasis islami dalam Meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Muamalat KC Parepare”. Untuk lebih memahami lebih jelas tentang penelitian ini maka dipandang perlu untuk menguraikan pengertian judul sehingga tidak menimbulkan pengertian dan penafsiran berbeda. Pengertian ini dimaksudkan agar terciptanya persamaan persepsi dalam memahami sebagai landasan pokok dalam mengembangkan masalah pembahasan selanjutnya.

1. Kualitas Layanan Islami

Pelayanan dalam sebuah bisnis islami dilandasi beberapa sifat Allah SWT yang meliputi Shidiq, Amanah dan fathonah, Tablig, dan Istiqomah. Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personal yang terlibat dalam perusahaan tersebut.³⁴

2. *Customer Service*

Menurut (Octavia & Alexandro) Pengertian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang ditunjukan atau diperuntukkan untuk

³⁴ Agung Fadjriansyah, Wahyu Eko Setianingsih, and Rusdiyanto Rusdiyanto, “Pengaruh Kualitas Layanan Islami Dan Brandimage Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kc Jember,” *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)* 2, no. 1 (2023): 149, <https://doi.org/10.36841/jme.v2i1.2665>.

memberikan kepuasan konsumen, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan kenginannya.³⁵

3. *Teller.*

Teller merupakan karyawan bank yang melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan atau penarikan baik berupa transaksi tunai atau non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem bank.

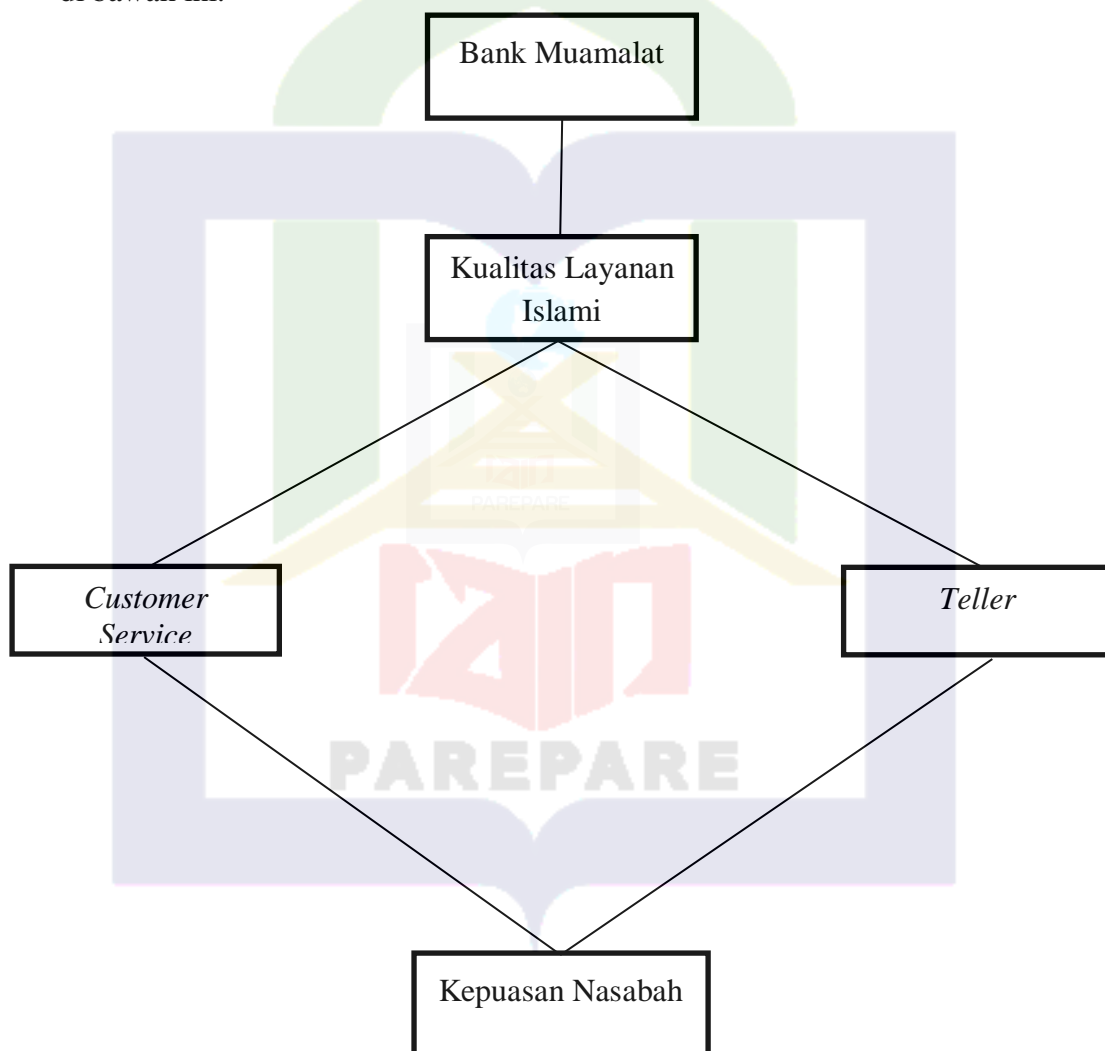
4. **Kepuasan Nasabah.**

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil dari perbandingan antara hasil kerja suatu produk maupun jasa yang telah diterima dengan yang diharapkannya. Secara umum, kepuasan yaitu sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk atau pelayanan yang diterima dengan apa yang diharapkan oleh konsumen.

³⁵ Ahmad Fathurrozi and Fikriyah Karimah, "Pelayanan Dan Informasi Customer Service Berbasis Bot Telegram Dengan Algoritma Forward Chaining Pada Cv.Primguard Indonesia," *Journal of Informatic and Information Security* 2, no. 2 (2021): 211–26, <https://doi.org/10.31599/jiforty.v2i2.884>.

D. Kerangka Pikir

Strategi pelayanan berbasis islami yang diberikan *customer service* dan *teller* dalam penelitian ini mengacu pada konsep-konsep yang dikemukakan mengenai beberapa strategi yang sering digunakan dalam dunia perbankan. Strategi dituangkan ke dalam kerangka Pikir seperti yang ditunjukkan pada grafik di bawah ini.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif bersifat deskriptif, yaitu jenis penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata dan lisan serta informasi dari pelaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengungkapkan gejala secara holistik kontekstual melalui pengumpulan data dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrumen kunci. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis induktif. Proses dan makna lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif.³⁶

2. Jenis Penelitian

Penelitian lapangan (*field research*) adalah jenis penelitian yang berorientasi pada pengumpulan data empiris di lapangan.³⁷ Dengan mengumpulkan data dari lapangan sesuai dengan apa yang diamati dan dipelajari (diteliti).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dijadikan sebagai tempat penelitian oleh penulis yaitu pada Bank Muamalat KC Parepare. Lokasi penelitian ini dipilih karena peneliti sudah melakukan observasi awal dan menemukan bahan

³⁶ Tim Penyusun, "Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Parepare,"(2023):h 21.

³⁷ Tim Penyusun, "Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Parepare,"(2023):h 20.

penelitian yang menarik dengan melihat kondisi dan situasi pada Bank Muamalat KC Parepare.

2. Waktu Penelitian.

Dalam hal ini, peneliti melakukan penelitian dalam waktu kurang lebih 1 bulan lamanya.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian yang dimaksud adalah pembatasan bidang kajian dan memperjelas relevansinya dengan data yang akan dikumpulkan. Fokus penelitian 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.³⁸ Adapun fokus utama penelitian ini adalah strategi pelayanan *Customer Service* dan teller dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Muamalat KC Parepare.

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah semua keterangan yang diperoleh dari informan maupun yang berasal dari dokumen-dokumen baik dalam bentuk statistik ataupun dalam bentuk lainnya untuk keperluan penelitian tersebut. Sumber-sumber data dapat dikelompokkan menjadi Sumber Primer dan Sekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian atau informan dengan cara melakukan wawancara untuk mendukung keakuratan data. Adapun yang menjadi sumber data primer

³⁸ Tim Penyusun, "Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Parepare," (2023):h 42.

dalam penelitian ini adalah wawancara dengan 1 *Customer Service*, 1 *teller*, 5 Nasabah dan 1 *Branch Operation Supervision*.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung dari beberapa sumber pendukung seperti buku, jurnal dan sumber data lainnya yang terkait dengan judul penelitian.

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.

Adapun teknik yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penyusunan skripsi ini adalah *Teknik Field Research* dilakukan dengan cara penelitian terjun langsung kelapangan untuk mengadakan penelitian ini dan untuk memperoleh data-data kongkret berhubungan dengan pembahasan ini. Adapun teknik yang digunakan untuk memperoleh data dilapangan yang sesuai dengan data yang bersifat teknis, yakni sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi yaitu metode melalui pengamatan secara langsung di lapangan terhadap objek penelitian. Penulis melakukan penelitian ini dengan cara mengamati langsung terhadap segala sesuatu yang terkait dengan masalah yang diteliti, baik secara langsung maupun tidak secara langsung. Dalam hal ini penelitian turun langsung dan melakukan observasi ke Bank Muamalat KC Parepare untuk mengetahui strategi pelayanan customer service yang dilakukan bank tersebut dengan menggunakan pandangan manajemen Islam.

2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu bentuk komunikasi dengan berinteraksi secara langsung antara dua orang yang saling berhadapan dengan tujuan mendapatkan informasi mengenai suatu objek.³⁹ Dalam hal ini penulis mewawancarai *customer service*, *teller*, nasabah dan *Branch Operation Supervision* di Bank Muamalat KC Parepare.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu proses pengumpulan data dan pengambilan data berdasarkan tulisan berbentuk catatan, buku, dokumen atau arsip-arsip yang dimiliki lembaga yang diteliti, yaitu Bank Muamalat KC Parepare.

F. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data adalah data yang tidak jauh berbeda antara data yang terjadi sesungguhnya dengan data yang diperoleh peneliti pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang disediakan dapat dipertanggungjawabkan.⁴⁰ Adapun uji keabsahan data yang dapat dilakukan.

1. *Credibility*

Uji kredibilitas atau uji kepercayaan terhadap hasil data penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah.

2. *Dependability*

Reliabilitas atau penelitian yang dapat dipercaya, dengan kata lain beberapa percobaan yang dilakukan selalu mendapatkan hasil sama.

³⁹ Emzir, Analisis Data: Metodologi Penelitian Kualitatif (Jakarta, Rajawali Pers), 2014.h 50.

⁴⁰ Hannani et al., *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2023).

Penelitian yang *dependability* atau reliabilitas adalah apabila penelitian yang dilakukan orang lain dengan proses penelitian yang sama akan memperoleh hasil yang sama pula. Pengujian dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan hasil penelitian.

3. *Confirmability*

Objektivitas pengujian kualitatif disebut juga dengan uji *Confirmability* penelitian. Penelitian bisa dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati oleh lebih banyak orang. Pengujian ini berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang dilakukan.

Validitas atau keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang telah disajikan dapat dipertanggungjawabkan.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode atau tanda dan mengkategorikan sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab.⁴¹

Peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Dengan metode analisis deskriptif kualitatif data yang diperoleh dari wawancara, observasi, maupun studi dokumentasi akan dianalisis secara kualitatif yaitu mengkaji, memaparkan dan menjelaskan data-data yang diperoleh mengenai strategi pelayanan customer service dan teller dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KC Parepare.

⁴¹ Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru), 2014, h 34.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Kualitas Pelayanan Islami Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KC Parepare

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang menemui atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan. Dalam lembaga keuangan syariah seperti Bank Muamalat, konsep pelayanan tidak hanya berorientasi pada kualitas dan kepuasan nasabah, tetapi juga berlandaskan pada nilai-nilai Islami. Pelayanan yang diberikan tidak sekadar mengikuti standar profesional, tetapi juga mencerminkan adab dan etika dalam Islam, seperti kejujuran, kesopanan, keramahan, serta menghormati setiap individu tanpa membedakan status. Untuk memahami lebih jauh, penting untuk meninjau seperti apa konsep pelayanan Islami diterapkan dalam praktik sehari-hari oleh para karyawan di lingkungan kerja, khususnya dalam interaksi langsung dengan nasabah. Bapak Ilham Salim selaku Supervisor di Bank Muamalat KC Parepare lebih jelasnya menjelaskan bahwa.

Konsep pelayanan yang diterapkan didasarkan pada prinsip-prinsip syariah yang sesuai dengan integritas Islami serta sejalan dengan visi dan misi Bank Muamalat. Pelayanan yang diberikan mengedepankan nilai-nilai Islami, seperti sopan santun, kejujuran, dan sikap menghormati nasabah. Semua ini tidak hanya tercermin dalam tindakan, tetapi juga melalui tagline, cara berinteraksi, serta sikap dan etika kerja yang ditanamkan dari dalam diri setiap karyawan. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan bukan sekadar formalitas, melainkan merupakan cerminan dari komitmen terhadap nilai-nilai Islam dalam setiap aspek pelayanan.⁴²

⁴² Ilham Salim, Supervisor, *Wawancara* di Bank Muamalat KC Parepare, tanggal 27 Mei 2025

Lebih lanjut bapak Ilham Salim menyampaikan bahwa penampilan juga menjadi salah satu aspek dalam konsep pelayanan dan memiliki standarnya sendiri.

Tentu ada standar penampilan yang harus dipatuhi, terutama dalam hal berpakaian. Untuk perempuan, pakaian yang dikenakan harus sesuai dengan nilai-nilai Islam, yaitu tidak menerawang, tidak memakai rok pendek, serta tidak menggunakan celana yang ketat. Pakaian harus mencerminkan kesopanan dan menjaga aurat, sebagaimana yang dianjurkan dalam ajaran Islam dan menjadi bagian dari identitas pelayanan di lingkungan kerja yang berbasis syariah.⁴³

Berdasarkan kedua pernyataan dari bapak Ilham Salim, konsep pelayanan yang diterapkan di Bank Muamalat berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah yang selaras dengan integritas Islami dan sejalan dengan visi serta misi bank. Pelayanan ini menekankan nilai-nilai Islami seperti sopan santun, kejujuran, dan penghormatan terhadap nasabah, yang diwujudkan tidak hanya dalam tindakan nyata tetapi juga melalui tagline, cara berinteraksi, serta etika kerja yang tertanam dalam diri setiap karyawan. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan bukan sekadar formalitas, melainkan merupakan cerminan komitmen mendalam terhadap nilai-nilai Islam dalam setiap aspek layanan. Selain aspek perilaku dan sikap, standar penampilan juga menjadi bagian penting dari konsep pelayanan Islami di bank ini. Khususnya bagi karyawan perempuan, terdapat ketentuan berpakaian yang harus dipatuhi, yakni pakaian yang tidak menerawang, tidak menggunakan rok pendek, dan tidak memakai celana ketat. Ketentuan ini bertujuan untuk menjaga kesopanan dan aurat sesuai ajaran Islam, sekaligus memperkuat identitas pelayanan yang berbasis syariah. Dengan penerapan standar ini, Bank Muamalat menegaskan profesionalisme sekaligus menjaga nilai-nilai keislaman dalam setiap aspek pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

⁴³ Ilham Salim, Supervisor, *Wawancara* di Bank Muamalat KC Parepare, tanggal 27 Mei 2025

Untuk memastikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas, Bank Muamalat memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi pedoman bagi seluruh karyawan dalam memberikan layanan kepada nasabah. SOP ini tidak hanya mengatur aspek teknis pelayanan, tetapi juga mengedepankan nilai-nilai Islami yang menjadi dasar pelayanan di bank ini. Dengan demikian, penting untuk mengetahui bagaimana SOP tersebut diterapkan khususnya dalam konteks pelayanan Islami agar dapat mencerminkan prinsip-prinsip syariah dalam setiap interaksi dengan nasabah. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan Bapak Ilham Salim selaku Supervisor mengemukakan bahwa SOP dari Bank Muamalat KC Parepare sebagai berikut.

Kalau SOP-nya itu sesuai dengan standar pelayanan secara umum sebenarnya tetap mengedepankan sopan santun pakaian yang rapi, senyum kepada nasabah, dan sebagainya.⁴⁴

Pernyataan ini mengemukakan bahwa pelaksanaan SOP pelayanan di Bank Muamalat KC Parepare pada dasarnya mengacu pada standar pelayanan umum. Dalam pelaksanaannya, SOP tersebut menekankan pentingnya sikap sopan santun, penampilan yang rapi, serta keramahan kepada nasabah. Hal-hal tersebut diwujudkan melalui perilaku seperti memberikan senyuman, bersikap ramah, dan menjaga penampilan agar tetap profesional. Nilai-nilai tersebut dianggap penting karena berpengaruh langsung terhadap kenyamanan dan kepuasan nasabah dalam menerima layanan. Selain itu, responden juga menyampaikan bahwa unsur-unsur lain yang termasuk dalam etika pelayanan turut diperhatikan meskipun tidak disebutkan secara rinci. Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan berfokus pada membangun

⁴⁴ Ilham Salim, Supervisor, *Wawancara* di Bank Muamalat KC Parepare, tanggal 27 Mei 2025

hubungan yang baik dengan nasabah melalui sikap dan perilaku yang mencerminkan profesionalisme serta penghargaan terhadap pengguna layanan.

Hal ini didukung oleh pendapat ibu Nurainun Najmah selaku Costumer Service yang mengatakan bahwa.

Dalam menjalankan SOP pelayanan, ada aturan yang sudah ditetapkan dari pusat. Salah satu yang paling utama adalah kewajiban menyapa nasabah dengan salam saat mereka datang, apalagi karena pelayanan yang diberikan juga menjunjung nilai-nilai keislaman. Selain salam, biasanya juga disertai gerakan tangan sebagai tanda penyambutan, seperti isyarat selamat datang yang dilakukan dengan sopan. Dari segi penampilan, karyawan juga harus mengikuti aturan berpakaian sesuai hari kerja. Misalnya, hari Senin memakai seragam dinas harian (PDH) berwarna abu-abu, hari Selasa memakai baju putih, hari Kamis memakai batik, dan hari Jumat mengenakan busana Muslim seperti tunik panjang dengan rok. Jilbab pun ada aturannya, baik dari segi bentuk maupun cara pemakaiannya, dan wajib menutup dada. Namun, pada hari-hari besar, biasanya karyawan diberi kelonggaran untuk memakai model jilbab yang berbeda, asalkan tetap sopan dan sesuai syariat. Semua aturan ini dibuat agar pelayanan tetap terlihat profesional, sopan, dan sesuai dengan nilai-nilai agama.⁴⁵

Pernyataan dari kedua narasumber mengenai pelaksanaan SOP pelayanan di Bank Muamalat KC Parepare yang mengacu pada standar pelayanan umum sejalan dengan penjelasan lebih lanjut terkait implementasi nyata di lapangan. Nilai-nilai Islami seperti sopan santun, penampilan yang rapi, dan keramahan kepada nasabah tidak hanya menjadi prinsip umum, tetapi diwujudkan secara konkret melalui berbagai aturan dan kebiasaan kerja. Misalnya, kewajiban menyapa nasabah dengan salam dan gerakan tangan sopan saat menyambut menunjukkan upaya untuk membangun interaksi yang hangat dan penuh hormat. Aturan berpakaian yang telah ditetapkan berdasarkan hari kerja juga memperlihatkan keseriusan dalam menjaga penampilan profesional dan tetap Islami. Ketentuan khusus mengenai penggunaan jilbab yang harus menutup dada pun mencerminkan perhatian terhadap nilai-nilai

⁴⁵ Nurainun Najmah, Costumer Service, *Wawancara* di Bank Muamalat KC Parepare, tanggal 22 Mei 2025

keislaman yang menjadi ciri khas layanan Bank Muamalat. Dengan demikian, seluruh elemen dalam SOP pelayanan tidak hanya sekadar formalitas, tetapi benar-benar dijalankan sebagai bentuk penghargaan terhadap nasabah serta sebagai bagian dari upaya menjaga kualitas layanan secara konsisten.

Penerapan prinsip-prinsip Islami dalam melayani nasabah juga merupakan aspek penting yang menjadi landasan kerja para karyawan. Nilai-nilai Islam dijadikan pedoman dalam setiap tindakan dan sikap, sehingga pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar profesional, tetapi juga mencerminkan etika dan integritas Islami. Dengan demikian, setiap karyawan berupaya menerapkan nilai-nilai tersebut secara konsisten dalam pekerjaan mereka, mulai dari cara berkomunikasi, bersikap sopan santun, hingga menjaga kejujuran dan rasa hormat kepada nasabah. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Ibu Resky Nur Azizah B. Palaloi bahwa.

Dalam penerapan konsep pelayanan Islami di Bank Muamalat, hal yang paling utama dimulai dengan mengucapkan salam kepada nasabah, berbeda dengan bank konvensional yang biasanya hanya menggunakan sapaan seperti selamat pagi atau selamat siang. Salam juga diucapkan saat nasabah selesai melakukan transaksi sebagai bentuk penghormatan dan etika Islami. Selain itu, penampilan karyawan sangat diperhatikan dengan mengedepankan pakaian yang syar'i, yaitu tidak menerawang, tidak ketat, serta jilbab yang menutupi dada sesuai prinsip Islam. Dalam hal produk, karyawan berusaha menjelaskan aspek-aspek Islami dari setiap layanan yang ditawarkan, seperti akad jual beli yang digunakan pada produk cicilan emas dan akad perwakilan yang diterapkan dalam pendaftaran haji, sehingga nasabah paham bahwa transaksi dilakukan berdasarkan prinsip syariah. Meskipun dari segi prosedur pelayanan tidak jauh berbeda dengan bank konvensional, Bank Muamalat tetap menonjolkan konsekuensi syariah dalam setiap aspek pelayanannya sebagai bagian dari komitmen menjalankan prinsip Islam secara menyeluruh.⁴⁶

Penerapan pelayanan Islami di Bank Muamalat KC Parepare terlihat jelas melalui penggunaan salam Islami dalam menyambut dan mengakhiri interaksi

⁴⁶ Resky Nur Azizah B. Palaloi, Teller, *Wawancara* di Bank Muamalat KC Parepare, tanggal 27 Mei 2025

dengan nasabah, berbeda dengan sapaan umum di bank konvensional. Selain itu, standar penampilan karyawan yang syar'i, seperti pakaian tidak menerawang dan jilbab yang menutup dada, menjadi bagian penting dari identitas pelayanan yang sesuai prinsip syariah. Karyawan juga aktif menjelaskan aspek syariah dalam produk seperti akad jual beli cicilan emas dan akad perwakilan pendaftaran haji, sehingga nasabah memahami dan merasa yakin bahwa layanan yang diterima sesuai dengan nilai Islam. Meskipun prosedur layanan tidak jauh berbeda dengan bank konvensional, penekanan pada nilai-nilai syariah dalam setiap aspek pelayanan mencerminkan komitmen Bank Muamalat untuk menjalankan prinsip Islam secara menyeluruh demi meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah.

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, sikap Islami menjadi salah satu hal penting yang selalu diterapkan oleh karyawan Bank Muamalat. Sikap ini tidak hanya mencerminkan nilai-nilai agama, tetapi juga membangun hubungan yang baik dan nyaman antara karyawan dan nasabah. Hal tersebut telah dilakukan oleh Ibu Resky Nur Azizah B. Palaloi sebagaimana yang beliau sampaikan bahwa.

Saya biasanya memulai saat menyapa nasabah dengan mengucapkan salam, seperti Assalamu'alaikum, supaya suasananya jadi lebih hangat dan terasa hormat. Selain itu, saya usahakan untuk selalu ramah, sabar, dan rendah hati ketika melayani mereka, juga menjaga kata-kata dan ekspresi supaya tetap sopan dan menyenangkan. Saya juga berusaha jujur dan tulus saat memberikan informasi dan membantu kebutuhan nasabah, jadi pelayanan yang saya berikan tidak cuma profesional, tapi juga benar-benar mencerminkan nilai-nilai Islam dalam berinteraksi dengan orang lain.⁴⁷

Sikap Islami dalam pelayanan kepada nasabah di Bank Muamalat KC Parepare diwujudkan melalui beberapa tindakan nyata. Salah satunya adalah kebiasaan memulai interaksi dengan mengucapkan salam Assalamu'alaikum, yang tidak hanya menjadi simbol etika Islam, tetapi juga menciptakan suasana yang

⁴⁷ Resky Nur Azizah B. Palaloi, Teller, *Wawancara* di Bank Muamalat KC Parepare, tanggal 27 Mei 2025

hangat dan penuh rasa hormat antara karyawan dan nasabah. Karyawan juga menunjukkan sikap ramah, sabar, dan rendah hati dalam melayani, serta menjaga tutur kata dan ekspresi wajah agar tetap sopan dan menyenangkan. Selain itu, kejujuran dan ketulusan dalam memberikan informasi menjadi bagian penting dari pelayanan, sebagai bentuk amanah dan tanggung jawab moral yang sesuai dengan ajaran Islam. Sikap-sikap tersebut mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya bersifat teknis dan profesional, tetapi juga dilandasi oleh nilai-nilai spiritual dan etika keislaman dalam menjalin hubungan yang baik dengan nasabah.

Hal ini diperkuat oleh tanggapan nasabah yaitu Eko Setiawan bahwa Costumer Service dan Teller yang ada di bank Muamalat KC Parepare melaukan pelayanan dengan baik dan sopan “Iya, Costumer Service dan Teller melayani dengan baik dan sopan.”⁴⁸

Selain itu, busana juga menjadi aspek yang dinilai langsung oleh nasabah yang datang, seperti yang diutarakan oleh Eko Setiawan selaku nasabah sampaikan bahwa “Panampilan yang ditunjukkan oleh Costumer Service dan Teller sopan dan rapi yang menunjukkan nilai-nilai Islami.”⁴⁹

Tanggapan dari nasabah Eko Setiawan turut memperkuat bahwa pelayanan Islami di Bank Muamalat KC Parepare benar-benar dirasakan oleh para nasabah. Ia menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Customer Service dan Teller sangat baik dan sopan, mencerminkan sikap profesional sekaligus Islami. Tidak hanya dari sisi interaksi, Eko juga menyoroti bahwa penampilan para karyawan yang rapi dan berpakaian sopan sesuai syariat Islam memberikan kesan positif serta

⁴⁸ Eko Setiawan, Nasabah, *Wawancara* di Bank Muamalat KC Parepare, tanggal 25 Mei 2025

⁴⁹ Eko Setiawan, Nasabah, *Wawancara* di Bank Muamalat KC Parepare, tanggal 25 Mei 2025

menunjukkan konsistensi bank dalam menerapkan nilai-nilai Islami secara menyeluruh. Hal ini menjadi bukti bahwa pelayanan Islami bukan hanya terlihat dari cara melayani, tetapi juga dari sikap dan tampilan karyawan yang mencerminkan etika dan adab dalam Islam, sehingga menumbuhkan kenyamanan dan kepercayaan dari nasabah.

Dalam upaya memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan nilai-nilai Islam, Bank Muamalat menyadari pentingnya pembekalan bagi seluruh karyawannya. Oleh karena itu, pelatihan khusus mengenai pelayanan Islami menjadi bagian penting yang diberikan sejak awal kepada karyawan. Pelatihan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap karyawan memahami dan mampu menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam melayani nasabah, sehingga layanan yang diberikan tidak hanya profesional tetapi juga mencerminkan etika dan integritas Islami dalam setiap interaksi. Hal ini diungkapkan oleh Ibu Nurnainun Najmah selaku Costumer Service di Bank Muamalat KC Parepare bahwa.

Setiap karyawan, terutama saat pertama kali bergabung, mendapatkan pelatihan khusus mengenai pelayanan nasabah yang sesuai dengan prinsip Islami. Dalam pelatihan ini, dijelaskan langkah-langkah melayani nasabah, termasuk simulasi melalui *role play* yang dilakukan secara rutin, baik mingguan secara internal maupun bulanan bersama pihak pusat. Karyawan juga dibekali skrip pelayanan untuk menghadapi berbagai situasi, sehingga dapat memberikan layanan yang profesional dan sesuai dengan standar syariah.⁵⁰

Hal ini diperkuat oleh pernyataan Ibu Resky Nur Azizah B. Palaloi selaku Teller di Bank Muamalat KC Parepare bahwa.

Di bagian teller, memang ada pelatihan khusus yang diberikan kepada karyawan baru. Saya pribadi, waktu pertama kali diterima bekerja, langsung mengikuti pelatihan yang disebut dengan *training*. Dalam pelatihan tersebut, kami dikenalkan dengan prinsip yang menjadi dasar pelayanan di Bank Muamalat, yaitu prinsip *Service Soul HIJRAH*. Prinsip ini menjadi pedoman

⁵⁰ Nurainun Najmah, Costumer Service, Wawancara di Bank Muamalat KC Parepare, tanggal 22 Mei 2025

utama dalam melayani nasabah, baik dalam sikap maupun dalam menjalankan setiap transaksi. *Service Soul* HIJRAH sendiri memiliki sebuah singkatan yaitu; Hati (melayani dengan tulus sebagai bagian dari ibadah), Istimewa (menciptakan pengalaman terbaik kepada nasabah), Jalan Keluar (memberikan solusi dengan tepat), Responsif (melayani dengan cepat dan penuh semangat), Andal (menunjukkan sikap amanah dan kompeten), Hangat (menunjukkan keakraban dan kepedulian). Melalui pelatihan ini, kami benar-benar dilatih agar mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan nilai-nilai Islami, profesional, dan berorientasi pada kepuasan nasabah.⁵¹

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Bank Muamalat memiliki komitmen kuat dalam menanamkan nilai-nilai pelayanan Islami kepada seluruh karyawan melalui pelatihan intensif sejak awal masa kerja. Pelatihan ini tidak hanya membekali karyawan dengan prosedur teknis pelayanan, tetapi juga menanamkan prinsip dasar seperti HIJRAH yang menjadi pedoman sikap dan perilaku dalam berinteraksi dengan nasabah. Dengan adanya pembekalan rutin seperti simulasi dan skrip pelayanan, bank memastikan bahwa setiap karyawan mampu memberikan layanan yang profesional, konsisten dengan nilai syariah, serta berorientasi pada kepuasan dan kenyamanan nasabah.

Dalam upaya menjaga kualitas layanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, penting bagi pihak bank untuk memastikan bahwa setiap karyawan benar-benar menerapkan nilai-nilai Islami dalam setiap interaksi dengan nasabah. Oleh karena itu, diperlukan sistem pengawasan dan pembinaan yang konsisten agar prinsip-prinsip tersebut tidak hanya dipahami secara teori, tetapi juga diterapkan secara nyata dalam praktik pelayanan sehari-hari. Bapak Ilham Salim Selaku Supervisor di Bank Muamalat KC Parepare menerangkan bahwa.

Untuk memastikan pelayanan sesuai standar, kami rutin melakukan role play tiga kali seminggu. Kegiatan ini jadi ajang latihan sekaligus penguatan nilai-

⁵¹ Resky Nur Azizah B. Palaloi, Teller, *Wawancara* di Bank Muamalat KC Parepare, tanggal 27 Mei 2025

nilai Islami dalam melayani nasabah. Nilai-nilai tersebut juga dibahas dalam briefing rutin.⁵²

Penerapan nilai-nilai Islami dalam pelayanan di Bank Muamalat dijaga melalui kegiatan rutin seperti *role play* yang dilakukan tiga kali dalam seminggu. Kegiatan ini bukan hanya sebagai latihan untuk memahami dan menjalankan standar operasional prosedur (SOP), tetapi juga menjadi sarana untuk menginternalisasi nilai-nilai Islami dalam pelayanan. Dalam *role play*, karyawan mensimulasikan berbagai situasi layanan kepada nasabah, sehingga dapat mengasah keterampilan komunikasi, empati, dan etika sesuai ajaran Islam. Selain itu, nilai-nilai Islami juga diperkuat melalui *briefing* rutin yang menjadi wadah diskusi, evaluasi, serta penyampaian arahan terkait etika kerja Islami. Melalui pendekatan ini, pihak bank berupaya memastikan bahwa seluruh karyawan mampu memberikan layanan yang tidak hanya profesional, tetapi juga sesuai dengan prinsip syariah secara konsisten.

Dalam menjalankan tugas pelayanan kepada nasabah, menjaga kualitas layanan menjadi hal yang sangat penting. Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan terus meningkatkan pemahaman terhadap produk dan prosedur layanan, agar informasi yang diberikan selalu akurat dan sesuai kebutuhan nasabah. Selain itu, sikap profesional, ramah, dan sabar juga selalu dijaga dalam setiap interaksi, karena pelayanan yang baik tidak hanya soal ketepatan, tetapi juga kenyamanan. Ibu Nurainun Najmah menerangkan bahwa.

Kami selalu bersikap ramah, menyapa nasabah dengan menyebut namanya, dan memastikan kebutuhannya terpenuhi. Kami juga rutin meminta nasabah mengisi kuesioner pelayanan sebagai bahan evaluasi untuk terus meningkatkan kualitas layanan.⁵³

⁵² Ilham Salim, Supervisor, Wawancara di Bank Muamalat KC Parepare, tanggal 27 Mei 2025

⁵³ Nurainun Najmah, Costumer Service, Wawancara di Bank Muamalat KC Parepare, tanggal 22 Mei 2025

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa upaya dalam mempertahankan kualitas layanan di Bank Muamalat dilakukan melalui pendekatan personal dan evaluatif. Penyebutan nama nasabah dalam interaksi merupakan bentuk penghormatan dan keakraban yang mencerminkan sikap Islami serta meningkatkan kenyamanan nasabah. Selain itu, karyawan secara aktif memastikan kebutuhan nasabah telah terpenuhi sebelum mengakhiri layanan. Evaluasi berkala melalui kuesioner pelayanan juga menjadi langkah penting dalam menilai kepuasan nasabah dan sebagai dasar perbaikan layanan ke depan. Dengan demikian, kualitas pelayanan terus dipertahankan melalui kombinasi antara sikap ramah, perhatian terhadap kebutuhan nasabah, dan evaluasi yang berkelanjutan.

Kepercayaan dan kenyamanan nasabah sangat dipengaruhi oleh pendekatan pelayanan yang diberikan. Pelayanan Islami, yang mengedepankan nilai-nilai seperti kejujuran, amanah, sopan santun, dan tanggung jawab, dinilai mampu membangun rasa percaya yang kuat dari nasabah. Ketika nasabah merasa dihargai, dilayani dengan tulus, dan mendapatkan informasi yang jelas dan jujur sesuai prinsip syariah, mereka akan merasa lebih nyaman dan tenang dalam bertransaksi. Oleh karena itu, penerapan pelayanan Islami tidak hanya menciptakan hubungan profesional, tetapi juga emosional yang memperkuat loyalitas nasabah terhadap bank. Ibu Nurainun Najmah juga menyampaikan bahwa.

Menurut saya, pelayanan Islami bikin nasabah lebih percaya dan nyaman. Mulai dari menyapa dengan salam, sampai cara berpakaian yang sopan dan sesuai syariat, semuanya bikin nasabah merasa dihargai. Apalagi banyak nasabah yang juga berpakaian syar'i, jadi mereka lebih nyaman kalau pelayanannya juga sesuai nilai Islam.⁵⁴

⁵⁴ Nurainun Najmah, Costumer Service, *Wawancara* di Bank Muamalat KC Parepare, tanggal 22 Mei 2025

Lebih lanjut Ibu Resky Nur Azizah B. Palaloi selaku Teller di Bank Muamalat KC Parepare menambahkan bahwa.

Pelayanan Islami sangat mendukung kenyamanan nasabah. Kami menyapa dengan salam dan gestur sopan, menggunakan bahasa yang ramah, serta memastikan kebutuhan nasabah terpenuhi. Sistem evaluasi seperti *Voice of Customer* juga membantu memperbaiki pelayanan jika ada keluhan, sehingga nasabah merasa dihargai dan nyaman untuk kembali bertransaksi.⁵⁵

Pelayanan Islami di Bank Muamalat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah melalui sapaan dengan salam, sikap ramah, dan penampilan yang sesuai syariat. Hal ini selaras dengan nilai-nilai yang dijalankan nasabah, sehingga membuat mereka merasa dihargai. Pelayanan juga didukung evaluasi rutin melalui *Voice of Customer* untuk memastikan kualitas tetap terjaga dan sesuai prinsip syariah.

Selain itu, pelayanan Islami dinilai mampu meningkatkan kepuasan nasabah secara signifikan karena tidak hanya berfokus pada profesionalisme, tetapi juga mengedepankan nilai-nilai kejujuran, kesopanan, dan empati dalam setiap interaksi. Hal ini dijelaskan Bapak Ilham Salim bahwa.

Alhamdulillah, saya melihat kepuasan nasabah tercermin dari konsistensi mereka dalam bertransaksi di Bank Muamalat. Banyak dari mereka yang tetap setia menabung, menambah saldo, dan rutin datang untuk melakukan transaksi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang kami berikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah, sehingga mereka merasa puas dan nyaman untuk terus menggunakan layanan kami.⁵⁶

Hal ini tidak terjadi tanpa alasan, sebab untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga, pihak bank secara rutin mengukur kepuasan nasabah. Hal ini penting dilakukan karena kepuasan nasabah menjadi salah satu indikator utama keberhasilan

⁵⁵ Resky Nur Azizah B. Palaloi, Teller, *Wawancara* di Bank Muamalat KC Parepare, tanggal 27 Mei 2025

⁵⁶ Resky Nur Azizah B. Palaloi, Teller, *Wawancara* di Bank Muamalat KC Parepare, tanggal 27 Mei 2025

pelayanan. Dengan mengetahui sejauh mana nasabah merasa puas, bank dapat mengevaluasi dan memperbaiki aspek-aspek yang masih kurang, baik dari segi sikap pelayanan, kecepatan, maupun kesesuaian layanan dengan prinsip syariah. Pengukuran ini biasanya dilakukan melalui survei kepuasan yang disebarkan dalam bentuk barcode di area layanan, sehingga nasabah dapat memberikan penilaian secara langsung dan mudah. Hasil dari survei tersebut menjadi bahan pertimbangan untuk peningkatan mutu pelayanan ke depan Bapak Ilham Salim menjelaskan bahwa.

Untuk mengukur kepuasan nasabah, biasanya selain ditanyakan langsung, kami juga menyediakan barcode khusus di counter. Barcode itu bisa discan oleh nasabah dan akan langsung mengarah ke survei layanan. Di dalam survei tersebut ada beberapa pertanyaan seputar pengalaman mereka selama dilayani, apakah puas atau ada masukan yang ingin disampaikan. Cara ini cukup efektif karena praktis dan memudahkan nasabah memberi feedback secara langsung.⁵⁷

Ibu Resky Nur Azizah B. Palaloi juga menambahkan bahwa di Bank Muamalat KC Parepare ada survei layanan yang bernama VOC (*Voice of Customer*).

Kalau di sini, kami punya yang namanya VOC, atau *Voice of Customer*. Jadi, setiap nasabah diberi kesempatan untuk menilai pelayanan kami. Caranya cukup mudah, tinggal scan barcode yang tersedia, lalu isi survei yang sudah disiapkan. Dari situ, kami bisa tahu apakah pelayanan kami sudah memuaskan atau masih perlu ditingkatkan.⁵⁸

Dari ketiga pernyataan tersebut menggambarkan bahwa kepuasan nasabah di Bank Muamalat menjadi salah satu indikator utama keberhasilan pelayanan Islami yang diterapkan. Kepuasan tersebut terlihat dari tingginya loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan, seperti tetap rutin menabung, menambah saldo, dan melakukan transaksi di kantor. Untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan benar-benar memenuhi harapan, pihak bank juga menyediakan mekanisme

⁵⁷ Ilham Salim, Supervisor, Wawancara di Bank Muamalat KC Parepare, tanggal 27 Mei 2025

⁵⁸ Resky Nur Azizah B. Palaloi, Teller, Wawancara di Bank Muamalat KC Parepare, tanggal 27 Mei 2025

pengukuran kepuasan melalui *Voice of Customer* (VOC). Dengan metode ini, bank dapat menerima masukan secara langsung dan praktis dari nasabah, sehingga evaluasi dan peningkatan kualitas layanan dapat dilakukan secara berkelanjutan. Pendekatan ini mencerminkan komitmen Bank Muamalat dalam mengedepankan prinsip Islami yang tidak hanya menyentuh aspek transaksi, tetapi juga memperhatikan kenyamanan dan kepuasan nasabah sebagai prioritas.

Hal ini di pertegas oleh Amaliah Ramdana selaku Nasabah dari Bank Muamalat KC Parepare yang menyampaikan bahwa.

Sebagai nasabah, saya puas dengan pelayanan Bank Muamalat. Karyawannya ramah, prosesnya jelas, dan suasana nya nyaman serta Islami. Saya merasa dilayani dengan baik setiap kali bertransaksi.⁵⁹

Selain pelayanannya yang ramah dan Islami, ruang tunggu dan fasilitas di Bank Muamalat juga terasa cukup nyaman. Tempatnya bersih, tertata rapi, dan suasana nya tenang, jadi membuat nasabah betah menunggu. Fasilitas seperti AC, tempat duduk, dan akses informasi juga memadai, sehingga menambah kenyamanan selama berada di bank seperti apa yang Amaliah Ramdana rasakan selama menunggu di ruang tunggu bahwa.

Ruang tunggu cukup nyaman, iya. Tapi kalau sedang ramai nasabah, kadang tempat duduknya tidak cukup, jadi ada yang harus berdiri dulu. Ruangnya juga agak sempit, jadi kalau kita bicara dengan karyawan, suara kita bisa terdengar jelas oleh nasabah lain di belakang. Jadi kurang ada privasi saat berkomunikasi.⁶⁰

Nasabah lain bernama Rizka juga menambahkan bahwa “Ruangnya nyaman, tapi space yang disediakan itu kurang luas dan tempat duduk yang

⁵⁹ Resky Nur Azizah B. Palaloi, Teller, *Wawancara* di Bank Muamalat KC Parepare, tanggal 27 Mei 2025

⁶⁰ Amaliah Ramdana, Nasabah, *Wawancara* di Bank Muamalat KC Parepare, tanggal 27 Mei 2025

terbatas.”⁶¹ Meskipun ruang tunggu di Bank Muamalat KC Parepare dirasa cukup nyaman oleh nasabah, ada beberapa catatan yang muncul ketika kondisi sedang ramai. Beberapa nasabah mengeluhkan keterbatasan tempat duduk yang membuat sebagian harus berdiri, serta ruang yang cukup sempit sehingga percakapan dengan karyawan bisa terdengar oleh nasabah lain, mengurangi privasi.

Sebagai bentuk tanggapan terhadap hal ini, pihak bank secara bertahap melakukan evaluasi, Evaluasi terhadap hubungan antara pelayanan Islami dan loyalitas nasabah juga terus dilakukan. Pelayanan yang berlandaskan nilai-nilai Islami seperti kejujuran, sopan santun, dan perhatian terhadap kebutuhan nasabah dianggap berkontribusi besar dalam membentuk kepercayaan dan loyalitas. Ketika nasabah merasa dihargai dan dilayani dengan baik sesuai prinsip syariah, mereka cenderung bertahan dan terus menggunakan layanan bank secara konsisten.

Untuk meningkatkan kepuasan nasabah, Bank Muamalat menerapkan beberapa strategi khusus yang berfokus pada penguatan pelayanan Islami. Strategi ini mencakup pendekatan personal seperti menyapa nasabah dengan salam, memberikan layanan yang ramah dan penuh empati, serta menjaga etika dalam setiap interaksi. Selain itu, bank juga memberikan perhatian lebih melalui program loyalitas, seperti pemberian ucapan atau hadiah saat ulang tahun nasabah. Pendekatan-pendekatan ini tidak hanya memperkuat nilai-nilai Islami dalam pelayanan, tetapi juga membangun hubungan emosional yang mendorong kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap bank. Seperti yang bapak Ilham Salim sampaikan, yaitu.

Salah satu strategi yang digunakan oleh Bank Muamalat untuk meningkatkan loyalitas nasabah adalah dengan memberikan pelayanan yang berbeda dari bank lain. Misalnya, memberikan perhatian khusus kepada nasabah seperti ucapan selamat ulang tahun atau hadiah kecil bagi nasabah yang memiliki

⁶¹ Rizka, Nasabah, *Wawancara* di Bank Muamalat KC Parepare, tanggal 27 Mei 2025

dana tertentu. Hal ini menjadi bentuk penghargaan sekaligus upaya membangun hubungan emosional yang positif antara bank dan nasabah.⁶²

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pelayanan Islami memiliki peran penting dalam membangun loyalitas nasabah di Bank Muamalat. Sikap ramah, sopan, serta penampilan yang sesuai syariat menciptakan kesan positif yang membuat nasabah merasa dihargai dan nyaman. Nilai-nilai Islami yang diterapkan, seperti menyapa dengan salam, berbicara dengan tutur kata yang baik, serta menjaga amanah dalam pelayanan, dinilai mampu meningkatkan kepercayaan nasabah. Kepercayaan inilah yang kemudian mendorong mereka untuk tetap setia bertransaksi dan menjadikan Bank Muamalat sebagai pilihan utama. Dengan kata lain, pelayanan Islami bukan hanya menjadi identitas bank, tetapi juga menjadi faktor penting dalam menjaga hubungan jangka panjang dengan nasabah, hal ini didukung oleh Pernyataan Bapak Ilham Salim Selaku Supervisor Bank Muamalat KC Parepare bahwa hasil evaluasi mendapat respon positif dari nasabah.

Alhamdulillah, secara umum pelayanan di Bank Muamalat dinilai baik oleh nasabah, dan kebanyakan dari mereka tetap loyal. Hal ini tidak lepas dari sikap dan perilaku karyawan yang selalu mengedepankan nilai-nilai Islami. Mulai dari cara menyapa dengan salam, pemilihan tutur kata yang sopan, hingga etika berbicara, semuanya menciptakan kesan positif di mata nasabah.⁶³

Pelayanan Islami di Bank Muamalat terbukti memberikan dampak positif terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan evaluasi, mayoritas nasabah merasa puas dan memilih untuk terus bertransaksi di bank ini. Hal ini tidak terlepas dari sikap karyawan yang secara konsisten menerapkan prinsip-prinsip Islami dalam pelayanan sehari-hari. Misalnya, dengan menyapa menggunakan salam, berbicara dengan tutur

⁶² Ilham Salim, Supervisor, *Wawancara* di Bank Muamalat KC Parepare, tanggal 27 Mei 2025

⁶³ Ilham Salim, Supervisor, *Wawancara* di Bank Muamalat KC Parepare, tanggal 27 Mei 2025

kata yang sopan, dan menjaga etika dalam setiap interaksi, para karyawan mampu menciptakan suasana yang hangat, nyaman, dan penuh rasa hormat. Sikap seperti ini memberi kesan bahwa pelayanan tidak hanya profesional secara teknis, tetapi juga menyentuh aspek spiritual dan emosional nasabah. Maka dari itu, nilai-nilai Islami menjadi faktor penting yang memperkuat hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah.

Berdasarkan wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Islami di Bank Muamalat KC Parepare tidak hanya mencerminkan profesionalisme, tetapi juga menginternalisasi nilai-nilai Islam yang memperkuat hubungan emosional dan loyalitas nasabah. Dengan pendekatan yang konsisten melalui SOP, pelatihan, evaluasi, dan penghargaan emosional, Bank Muamalat berhasil menghadirkan pelayanan yang berkualitas, etis, dan berlandaskan syariah.

Meskipun layanan yang diberikan sudah sangat baik dan mendapat respon yang positif tentunya evaluasi juga akan dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh pihak Bank Muamalat KC Parepare.

2. Kendala layanan Islami dalam penyajian di Bank Muamalat

Kendala layanan adalah hambatan atau masalah yang muncul dalam proses pemberian layanan kepada pengguna atau nasabah. Kendala ini bisa berupa gangguan teknis seperti sistem error, keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya fasilitas pendukung, hingga kurangnya koordinasi antar bagian. Dampaknya bisa menyebabkan keterlambatan, penurunan kualitas layanan, atau ketidakpuasan dari pihak penerima layanan. Oleh karena itu, penting untuk segera mengidentifikasi dan

mengatasinya agar pelayanan tetap optimal. Seperti yang bapak Ilham Salim sampaikan, yaitu.

Kalau ada keluhan dari nasabah, biasanya kita terima dulu dengan baik. Kita tanyakan apa masalahnya, penyebabnya, dan apa yang diharapkan. Kita dengarkan dulu semuanya. Kalau bisa diselesaikan saat itu juga, langsung kita tangani. Tapi kalau butuh waktu, kita minta maaf dulu dan kasih tahu kira-kira berapa lama penyelesaiannya, bisa satu hari, dua hari, atau sampai 14 hari tergantung masalahnya. Yang penting kita tanggapi dengan serius dan tetap ramah.⁶⁴

Keluhan atau kendala sendiri menurut Ibu Nurainun Najmah selaku Costumer Service mengatakan bahwa.

Keluhan dari nasabah sebenarnya jarang terjadi, mungkin karena nasabah juga cukup pengertian. Kalau pun ada, biasanya pas saya hubungi lewat telepon, misalnya soal potongan saldo di rekening yang lama nggak dipakai. Saya jelaskan kalau rekening yang nggak aktif memang bisa kena biaya. Setelah dijelaskan, biasanya mereka langsung paham.⁶⁵

Berdasarkan kedua pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa penanganan keluhan nasabah dilakukan dengan sikap yang ramah, terbuka, dan solutif. Keluhan ditanggapi dengan mendengarkan terlebih dahulu permasalahan yang disampaikan nasabah, kemudian dicari penyebab dan solusi terbaiknya. Jika memungkinkan, penyelesaian dilakukan saat itu juga, namun jika memerlukan waktu, nasabah akan diberi penjelasan dan estimasi waktu penyelesaian secara jelas. Meskipun keluhan dari nasabah tergolong jarang terjadi, komunikasi yang baik dan penjelasan yang transparan menjadi kunci untuk menjaga kepercayaan nasabah dan menyelesaikan kendala dengan efektif.

Dalam pelayanan kepada nasabah, situasi ketika nasabah menyampaikan keluhan atau berada dalam kondisi emosional menjadi momen penting yang menguji

⁶⁴ Ilham Salim, Supervisor, *Wawancara* di Bank Muamalat KC Parepare, tanggal 27 Mei 2025

⁶⁵ Nurainun Najmah, Costumer Service, *Wawancara* di Bank Muamalat KC Parepare, tanggal 22 Mei 2025

profesionalitas seorang customer service. Penanganan yang tepat tidak hanya dapat meredakan ketegangan, tetapi juga menjaga kepercayaan nasabah terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui bagaimana strategi atau pendekatan yang digunakan karyawan dalam menghadapi nasabah yang komplain atau mengeluh, seperti yang disampaikan oleh Ibu Nurainun Najmah sebagai berikut.

Saat nasabah mengeluh atau marah, kita harus tetap tenang dan sabar. Pertama, dengarkan dulu keluhannya tanpa memotong. Lalu, minta maaf atas ketidaknyamanan yang dirasakan. Setelah itu, jelaskan masalahnya dengan jelas dan ramah. Terakhir, pastikan nasabah paham penjelasan kita. Jika belum, ulangi dengan lebih sederhana sampai mereka mengerti. Sikap tenang dan empati adalah kunci utama.⁶⁶

Berdasarkan penyampaian diatas, dalam menghadapi nasabah yang mengeluh atau marah, pendekatan yang digunakan adalah dengan tetap menjaga sikap tenang dan sabar. Langkah pertama yang dilakukan adalah mendengarkan keluhan nasabah secara penuh tanpa menyela, sebagai bentuk empati dan penghargaan terhadap apa yang mereka rasakan. Setelah itu, karyawan akan menyampaikan permintaan maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi sebagai bentuk tanggung jawab dan itikad baik. Penjelasan mengenai permasalahan kemudian disampaikan dengan bahasa yang jelas dan sikap ramah, agar nasabah dapat memahami situasinya. Apabila nasabah masih belum mengerti, penjelasan akan diulang menggunakan cara yang lebih sederhana. Pendekatan yang menekankan pada ketenangan, kesabaran, dan empati ini menjadi kunci utama dalam meredakan emosi nasabah sekaligus menjaga hubungan baik antara nasabah dan layanan yang diberikan.

Selain itu, terkadang Teller dalam penanganan nasabah yang mengeluh biasanya akan langsung mengakui dan meminta maaf. Setelah itu, dijelaskan penyebab kesalahan dengan bahasa yang mudah dipahami. Teller juga akan segera

⁶⁶ Nurainun Najmah, Costumer Service, *Wawancara* di Bank Muamalat KC Parepare, tanggal 22 Mei 2025

mencari solusi, dan jika bisa diselesaikan saat itu juga, akan langsung ditangani. Jika butuh waktu, nasabah diberi penjelasan dan dipastikan tetap mendapatkan pelayanan yang baik hingga masalah selesai. Sikap tanggung jawab dan komunikasi yang jelas jadi kunci utama. Hal ini dijelaskan oleh Ibu Resky Nur Azizah B. Palaloi sebagai berikut.

Kalau sampai terjadi kesalahan dalam pelayanan, saya biasanya langsung minta maaf dulu ke nasabah. Setelah itu saya jelaskan dengan baik apa yang sebenarnya terjadi. Kalau bisa saya perbaiki langsung saat itu juga, saya akan selesaikan secepat mungkin. Tapi kalau butuh bantuan atasan atau butuh waktu, saya kasih tahu nasabah dan bantu urus sampai selesai. Intinya, saya tetap tenang, ramah, dan berusaha agar nasabah tetap merasa dihargai dan percaya sama layanan kami.⁶⁷

Pernyataan tersebut menunjukkan sikap profesional dan tanggung jawab dari seorang teller dalam menghadapi kesalahan layanan. Ketika terjadi kesalahan, hal pertama yang dilakukan adalah meminta maaf sebagai bentuk empati dan pengakuan atas ketidaknyamanan nasabah. Setelah itu, teller berusaha menjelaskan situasinya dengan jelas agar nasabah memahami penyebabnya. Jika kesalahan bisa langsung diperbaiki, teller akan menyelesaikannya secepat mungkin. Namun jika memerlukan bantuan dari atasan atau proses lebih lanjut, teller akan memberikan informasi yang jujur dan tetap mendampingi nasabah sampai masalah terselesaikan. Selama proses tersebut, teller menjaga sikap tenang dan ramah untuk memastikan nasabah tetap merasa dihargai, nyaman, dan percaya terhadap layanan yang diberikan. Sikap ini mencerminkan pentingnya komunikasi yang baik dan pelayanan yang bertanggung jawab dalam menjaga kepuasan dan kepercayaan nasabah.

Secara umum pelayanan Islami di Bank Muamalat sudah cukup baik dan sesuai dengan prinsip syariah. Namun, masih ada beberapa hal yang dirasa kurang

⁶⁷ Resky Nur Azizah B. Palaloi, Teller, *Wawancara* di Bank Muamalat KC Parepare, tanggal 27 Mei 2025

optimal. Misalnya, sebagian nasabah merasa penjelasan mengenai akad atau istilah syariah belum selalu disampaikan secara jelas, terutama bagi mereka yang belum familiar dengan sistem perbankan syariah. Ada juga nasabah yang berharap karyawan lebih aktif dalam memberikan edukasi tentang produk-produk Islami, agar mereka merasa lebih yakin dan paham sebelum mengambil keputusan. Selain itu, beberapa nasabah menginginkan agar semua karyawan memiliki pemahaman syariah yang sama kuat, sehingga tidak ada perbedaan penjelasan antar cabang atau antar karyawan. Hal-hal tersebut menunjukkan bahwa meskipun layanan Islami sudah diterapkan, masih ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal konsistensi dan pendekatan edukatif kepada nasabah. Hal ini dijelaskan oleh Rizka selaku nasabah dari Bank Muamalat KC Parepare sebagai berikut.

Sebagai nasabah, saya melihat bahwa secara umum pelayanan Islami di Bank Muamalat sudah berjalan dengan baik, mulai dari penggunaan akad-akad syariah hingga suasana pelayanan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Namun, menurut saya masih ada beberapa hal yang bisa ditingkatkan. Misalnya, tidak semua karyawan menjelaskan akad atau prinsip syariah secara rinci saat saya membuka produk baru. Kadang, saya merasa penjelasannya terlalu singkat atau menggunakan istilah yang tidak saya pahami. Saya juga pernah mengalami perbedaan cara penjelasan antara satu karyawan dengan karyawan lain, yang membuat saya bingung. Harapan saya, Bank Muamalat bisa lebih konsisten dalam menyampaikan edukasi syariah ke nasabah, supaya kami benar-benar paham dan yakin bahwa semua layanan memang sesuai prinsip Islam.⁶⁸

Pelayanan Islami di Bank Muamalat dinilai sudah baik, terutama dalam penggunaan akad-akad syariah dan suasana layanan yang sesuai nilai Islam. Namun, masih ada kekurangan dalam hal penyampaian informasi syariah yang belum konsisten. Penjelasan mengenai akad sering kali terlalu singkat atau menggunakan istilah yang sulit dipahami, dan ada perbedaan cara penyampaian antar karyawan yang membuat nasabah bingung. Oleh karena itu, diharapkan Bank Muamalat dapat

⁶⁸ Rizka, Nasabah, *Wawancara* di Bank Muamalat KC Parepare, tanggal 27 Mei 2025

meningkatkan konsistensi dan kejelasan edukasi syariah agar nasabah merasa lebih yakin dan memahami sepenuhnya layanan yang diberikan. Hal serupa juga diungkapkan oleh Amaliah Ramdana sebagai berikut.

Saya merasa masih ada beberapa hal yang belum konsisten dalam pelayanan Islami di Bank Muamalat. Misalnya, karyawan kadang lupa mengucapkan salam padahal itu bagian dari nilai Islami yang seharusnya diterapkan secara rutin. Selain itu, saya pernah melihat situasi di mana nasabah yang datang belakangan justru dilayani lebih dulu, jadi seperti tidak sesuai dengan antrian. Hal-hal kecil seperti ini memang terlihat sepele, tapi bisa memengaruhi kesan terhadap konsistensi penerapan prinsip pelayanan Islami.⁶⁹

Pernyataan tersebut menggambarkan pandangan seorang nasabah mengenai pelayanan Islami di Bank Muamalat yang dinilai masih belum sepenuhnya konsisten dalam praktik sehari-hari. Meskipun bank ini secara prinsip mengusung nilai-nilai syariah, terdapat beberapa aspek kecil namun signifikan yang dirasakan kurang diperhatikan. Misalnya, pengucapan salam sebagai bentuk etika Islami tidak selalu dilakukan oleh petugas saat melayani nasabah. Padahal, salam bukan hanya rutinitas verbal, melainkan simbol keramahan, penghormatan, dan implementasi nilai Islam dalam pelayanan.

Selain itu, sistem antrean juga menjadi sorotan. Beberapa nasabah menyampaikan adanya ketidaksesuaian dalam urutan layanan, seperti dilayaninya nasabah yang datang belakangan lebih dulu. Situasi ini memunculkan persepsi ketidakadilan dalam pelayanan. Namun, pihak bank memberikan klarifikasi bahwa dalam beberapa kasus, nasabah yang tampak seperti menyerobot antrean sebenarnya telah mengambil nomor antrean lebih awal, tetapi memilih menunggu di luar atau di tempat lain sehingga tidak terlihat berada dalam urutan fisik antrean. Ketika nomor

⁶⁹ Amaliah Ramdana, Nasabah, *Wawancara* di Bank Muamalat KC Parepare, tanggal 27 Mei 2025

antrean mereka dipanggil, mereka kembali masuk ke ruang layanan, yang secara prosedural memang sesuai, namun secara visual bisa menimbulkan kesalahpahaman.

Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun sistem telah diterapkan dengan prosedur yang benar, komunikasi dan transparansi masih perlu ditingkatkan agar tidak terjadi persepsi negatif dari nasabah lain. Ke depannya, penting bagi pihak bank untuk memberikan penjelasan yang lebih terbuka atau bahkan memasang informasi terkait alur antrean guna menghindari kebingungan. Hal ini juga menjadi cerminan pentingnya pelayanan Islami yang tidak hanya menekankan pada aspek syariah formal, tetapi juga menyangkut keadilan sosial, kenyamanan, dan empati terhadap persepsi pelanggan.

Dengan demikian, harapan nasabah adalah agar prinsip-prinsip syariah tidak hanya diinternalisasi dalam bentuk akad dan produk, tetapi juga diimplementasikan secara menyeluruh dalam sikap, komunikasi, serta perilaku pelayanan. Konsistensi, transparansi, dan komunikasi yang baik menjadi kunci agar nilai-nilai Islam benar-benar terasa dalam setiap interaksi di lingkungan Bank Muamalat.

Dalam upaya menjaga kualitas pelayanan Islami yang konsisten, sikap karyawan dalam menghadapi nasabah yang mengalami kendala juga menjadi aspek penting yang mencerminkan komitmen terhadap nilai-nilai syariah. Hal ini di jelaskan oleh Amaliah Ramdana sebagai berikut.

Saat saya mengalami kendala, karyawan di Bank Muamalat KC Parepare langsung sigap membantu. Mereka mendengarkan keluhan saya dengan sabar dan menjelaskan penyebab masalahnya dengan jelas. Kalau bisa diselesaikan saat itu juga, langsung ditangani. Tapi kalau butuh waktu, mereka memberi tahu prosesnya dan berjanji akan menghubungi lagi. Sikap mereka tetap ramah dan membantu, jadi saya merasa tetap dihargai meskipun sedang ada masalah.⁷⁰

⁷⁰ Amaliah Ramdana, Nasabah, *Wawancara* di Bank Muamalat KC Parepare, tanggal 27 Mei 2025

Pernyataan tersebut menggambarkan sikap profesional dan solutif dari karyawan Bank Muamalat KC Parepare dalam menangani kendala yang dialami nasabah. Ketika nasabah menghadapi masalah, karyawan menunjukkan respons yang cepat dengan mendengarkan keluhan secara sabar dan memberikan penjelasan yang jelas mengenai penyebab kendala tersebut. Hal ini mencerminkan pelayanan yang tidak hanya berorientasi pada solusi, tetapi juga memperhatikan kenyamanan dan kepercayaan nasabah. Jika kendala dapat diselesaikan saat itu juga, karyawan akan langsung menanganinya. Namun, apabila membutuhkan waktu lebih lama, karyawan akan memberikan informasi yang transparan mengenai proses penyelesaiannya dan memastikan tindak lanjut dilakukan, termasuk dengan janji untuk menghubungi kembali. Keramahan dan sikap kooperatif karyawan dalam kondisi seperti ini sangat penting, karena dapat memberikan rasa dihargai bagi nasabah, sekaligus memperkuat citra positif layanan Bank Muamalat.

Dalam pelaksanaan pelayanan di Bank Muamalat, sebagian nasabah menyampaikan bahwa kendala memang tidak selalu terjadi, namun ada beberapa hal yang sempat menjadi perhatian. Salah satu kendala yang dialami adalah lambatnya penanganan ketika terjadi masalah, di mana respon karyawan tidak secepat yang diharapkan. Selain itu, ada pula keluhan mengenai ketidakteraturan dalam sistem antrian, seperti slip antrian yang tidak sesuai urutan, sehingga menimbulkan kesan kurang tertib. Meskipun begitu, nasabah umumnya memahami situasi tersebut dan tetap mengapresiasi sikap ramah serta upaya karyawan dalam memberikan penjelasan dan penyelesaian atas setiap kendala yang terjadi seperti yang Eko Setiawan katakan bahwa.

Terkait kendala dalam pelayanan, sebenarnya tidak terlalu sering terjadi. Namun, apabila ada, biasanya berkaitan dengan lambatnya penanganan permasalahan. Sebagai contoh, ketika terjadi kendala, respon atau proses

penyelesaiannya terkadang dirasakan cukup lama. Selain itu, saya juga pernah mengalami situasi di mana antrian diserobot oleh nasabah lain karena kelalaian saya yang tidak mengambil nomor antrian terlebih dahulu. Meskipun tampak sebagai hal yang sepele, aspek-aspek seperti ini tetap perlu mendapatkan perhatian agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan secara maksimal.⁷¹

Meskipun kendala dalam pelayanan di Bank Muamalat tidak terjadi secara sering, namun tetap ada beberapa hal yang perlu menjadi perhatian. Salah satu kendala yang dirasakan adalah lambatnya penanganan terhadap masalah yang dihadapi nasabah. Respon yang kurang cepat ini dapat memengaruhi kepuasan, terutama ketika nasabah membutuhkan solusi segera. Selain itu, kendala lain yang dirasakan adalah ketidakteraturan dalam sistem antrian, seperti slip antrian yang tidak berjalan sesuai urutan, namun hal seperti ini telah dijelaskan sebelumnya bahwa ini hanyalah kesalahpahaman customer yang menganggap bahwa antrian kadang tidak sesuai. Oleh karena itu, peningkatan pada aspek ketepatan waktu dan ketertiban prosedur pelayanan menjadi penting agar pengalaman nasabah tetap positif dan pelayanan semakin optimal. Rizka juga menambahkan bahwa “Kadang waktu antri terasa terlalu lama, kita harus menunggu cukup lama untuk dilayani. Hal seperti ini kadang menimbulkan ketidaknyamanan.”⁷²

Pernyataan tersebut mencerminkan salah satu kendala yang dirasakan nasabah dalam pelayanan, yaitu lamanya waktu tunggu saat antri. Meskipun terlihat sederhana, durasi antrian yang terlalu panjang dapat berdampak langsung pada kenyamanan dan kepuasan nasabah. Ketika nasabah harus menunggu lama untuk dilayani, hal ini dapat menimbulkan rasa jenuh, ketidakpuasan, bahkan kesan bahwa pelayanan tidak efisien. Dalam konteks layanan perbankan yang ideal, kecepatan dan ketepatan waktu merupakan bagian penting dari kualitas pelayanan. Oleh karena itu,

⁷¹ Eko Setiawan, Nasabah, *Wawancara* di Bank Muamalat KC Parepare, tanggal 25 Mei 2025

⁷² Rizka, Nasabah, *Wawancara* di Bank Muamalat KC Parepare, tanggal 27 Mei 2025

pengelolaan antrian yang baik, termasuk optimalisasi jumlah karyawan, penggunaan sistem antrian elektronik yang tertib, serta transparansi estimasi waktu tunggu, menjadi langkah penting untuk meningkatkan kenyamanan dan pengalaman nasabah secara keseluruhan.

Terkait upaya peningkatan kualitas pelayanan Islami di Bank Muamalat ke depannya, nasabah menyarankan agar konsistensi dalam penerapan nilai-nilai Islami lebih diperhatikan, terutama dalam hal menyapa dengan salam, menjelaskan akad secara rinci dan mudah dipahami, serta menjaga keadilan dalam pelayanan seperti sistem antrian. Selain itu, edukasi tentang prinsip-prinsip syariah sebaiknya dilakukan secara lebih aktif dan merata oleh semua karyawan agar tidak menimbulkan kebingungan atau perbedaan informasi antar karyawan. Dengan perbaikan pada hal-hal kecil namun berdampak tersebut, diharapkan pelayanan Islami di Bank Muamalat dapat semakin mencerminkan nilai-nilai syariah secara menyeluruh, meningkatkan kenyamanan nasabah, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan syariah. Rizka juga menjelaskan bahwa.

Sebagai nasabah, saya berharap pelayanan Islami di Bank Muamalat ke depannya bisa lebih ditingkatkan, terutama dalam hal konsistensi penerapan nilai-nilai Islam. Misalnya, karyawan selalu mengucapkan salam saat melayani, bersikap ramah dan adil kepada semua nasabah tanpa membedakan. Saya juga berharap penjelasan tentang akad-akad syariah bisa disampaikan dengan lebih jelas dan sederhana, supaya mudah dipahami oleh semua kalangan. Selain itu, sistem antrian juga perlu lebih ditertibkan agar tidak menimbulkan kebingungan atau rasa tidak nyaman. Dengan begitu, saya rasa kualitas pelayanan Islami akan terasa lebih maksimal dan membuat nasabah semakin percaya dan nyaman.⁷³

Salah satu poin utama yang disoroti adalah pentingnya konsistensi dalam menerapkan nilai-nilai Islami secara nyata dalam interaksi sehari-hari, seperti ucapan salam, sikap ramah, serta perlakuan yang adil tanpa membedakan nasabah. Selain itu,

⁷³ Rizka, Nasabah, *Wawancara* di Bank Muamalat KC Parepare, tanggal 27 Mei 2025

edukasi mengenai produk berbasis syariah, khususnya akad-akad yang digunakan, dinilai masih perlu penyampaian yang lebih sederhana dan mudah dipahami agar tidak membingungkan, terutama bagi nasabah yang awam dengan istilah syariah. Aspek teknis seperti ketertiban dalam sistem antrian juga menjadi perhatian, karena meskipun terkesan sepele, hal ini sangat memengaruhi kenyamanan dan persepsi profesionalitas layanan. Dengan memperbaiki hal-hal tersebut, Bank Muamalat dinilai dapat lebih memperkuat identitasnya sebagai lembaga keuangan berbasis syariah yang tidak hanya mematuhi prinsip Islam secara administratif, tetapi juga mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang etis, humanis, dan berkesan bagi seluruh nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, kendala pelayanan di Bank Muamalat menunjukkan bahwa secara umum pelayanan berjalan baik dan sesuai prinsip syariah, namun masih terdapat beberapa hambatan yang perlu diperhatikan. Kendala teknis seperti keterlambatan penanganan masalah, sistem antrian yang kadang lama, serta penjelasan mengenai akad yang kurang jelas atau tidak konsisten antar karyawan menjadi perhatian utama nasabah. Meskipun keluhan dari nasabah tergolong jarang, ketika muncul, penanganannya sudah dilakukan dengan sikap ramah, tenang, dan solutif, baik oleh customer service maupun teller. Para karyawan biasanya mendengarkan keluhan dengan sabar, meminta maaf atas ketidaknyamanan, dan memberikan penjelasan serta solusi secara transparan. Namun, beberapa nasabah mengharapkan peningkatan konsistensi dalam penerapan nilai-nilai Islami seperti ucapan salam, sikap adil dalam pelayanan, serta penyampaian informasi syariah yang lebih sederhana dan mudah dipahami. Meskipun kendala-kendala ini tampak kecil, namun memiliki dampak terhadap kepuasan dan kepercayaan nasabah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan, baik dari sisi teknis maupun etika Islami, menjadi

penting agar Bank Muamalat dapat terus memperkuat identitasnya sebagai bank syariah yang profesional dan berorientasi pada nasabah.

Meskipun pelayanan di Bank Muamalat secara umum telah mencerminkan prinsip syariah, terdapat ruang perbaikan dalam aspek teknis dan komunikasi. Konsistensi dalam menerapkan nilai-nilai Islami, keteraturan sistem antrian, serta peningkatan kecepatan dan kejelasan dalam penanganan masalah menjadi fokus penting untuk ditingkatkan. Dengan perbaikan ini, Bank Muamalat diharapkan mampu memberikan pelayanan yang tidak hanya sesuai prinsip syariah, tetapi juga profesional, nyaman, dan membangun kepercayaan jangka panjang dari nasabah.

B. Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Islami Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KC Parepare

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.⁷⁴ Konsep kualitas pelayanan dalam lembaga keuangan syariah seperti Bank Muamalat memiliki dimensi yang lebih luas dibandingkan dengan pelayanan konvensional. Hal ini disebabkan oleh orientasi pelayanan yang tidak hanya bertumpu pada kualitas teknis dan kepuasan nasabah, tetapi juga berakar pada nilai-nilai Islami yang menjadi landasan moral dan spiritual dalam setiap interaksi dan aktivitas pelayanan.

Dalam konteks layanan perbankan syariah, kualitas pelayanan mencakup beberapa aspek penting, antara lain kepatuhan terhadap hukum Islam (*compliance*), yang mengacu pada penerapan prinsip syariah sesuai fatwa Dewan Syariah Nasional. Selain itu, kepercayaan (*assurance*) dibangun melalui pengetahuan dan sikap sopan

⁷⁴ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)* (Yogyakarta: CV Andi, 2011).

karyawan yang mampu menumbuhkan keyakinan nasabah. Keandalan (*reliability*) tercermin dari konsistensi dalam memberikan layanan yang akurat dan sesuai janji. Aspek berwujud (*tangible*) mencakup fasilitas fisik dan penampilan petugas, sementara empati (*empathy*) menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan nasabah. Terakhir, ketanggapan (*responsiveness*) menekankan pada kecepatan dan kesiapan karyawan dalam memberikan layanan secara tepat waktu. Hal tersebut lebih sering dikenal dengan teori Dimensi CARTER oleh Othman dan Owen untuk mengukur kualitas pelayanan.

Pelayanan Islami yang diterapkan di lingkungan kerja bank Muamalat KC Parepare bersandar pada prinsip-prinsip syariah yang menjunjung tinggi integritas dan etika Islami. Nilai-nilai seperti kejujuran, sopan santun, keramahan, serta penghormatan terhadap nasabah tanpa memandang status menjadi bagian utama dalam membentuk kualitas layanan yang unggul dan bermartabat.

Selain sikap dan perilaku karyawan, penampilan juga menjadi aspek penting dalam mencerminkan profesionalisme dan identitas syariah dari Bank Muamalat. Terdapat standar berpakaian yang harus dipatuhi oleh seluruh karyawan, khususnya perempuan, di mana pakaian harus menutupi aurat, tidak menerawang, tidak ketat, dan tidak pendek, sesuai dengan ajaran Islam. Standar ini bukan hanya bersifat fisik, tetapi juga menjadi simbol dari komitmen terhadap prinsip-prinsip moral dan kesopanan dalam Islam.

Penerapan nilai-nilai Islami ini tercermin tidak hanya dalam bentuk aturan atau kebijakan formal, melainkan juga dalam tagline bank, cara berinteraksi antar karyawan dengan nasabah, hingga etika kerja yang terinternalisasi dalam keseharian karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak sekadar

dilakukan atas dasar profesionalisme kerja semata, tetapi juga sebagai bentuk ibadah dan wujud integritas terhadap ajaran agama.

Seseorang dikatakan profesional jika memenuhi tiga kriteria, yaitu mempunyai keahlian untuk melaksanakan tugas sesuai dengan bidangnya, melaksanakan suatu tugas atau profesi dengan menetapkan standar baku di bidang profesi yang bersangkutan dan menjalankan tugas profesinya dengan mematuhi Etika Profesi yang telah ditetapkan.⁷⁵

Dengan demikian, pelayanan di Bank Muamalat menjadi representasi nyata dari perpaduan antara profesionalitas dan spiritualitas, yang tidak hanya memperkuat posisi kompetitif bank di mata nasabah, tetapi juga menegaskan identitasnya sebagai lembaga keuangan yang berkomitmen penuh terhadap nilai-nilai Islam. Pelayanan Islami ini menjadi keunggulan tersendiri yang membedakan Bank Muamalat dari lembaga keuangan lainnya, sekaligus memperkuat kepercayaan dan loyalitas nasabah dalam jangka panjang.

Pelayanan dalam lembaga keuangan syariah seperti Bank Muamalat tidak hanya menekankan aspek teknis dan profesionalisme semata, tetapi juga menyelaraskannya dengan prinsip dan etika Islami. Untuk memastikan konsistensi dan kualitas pelayanan tersebut, Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi instrumen penting yang dijadikan pedoman oleh seluruh karyawan. SOP yang diterapkan tidak hanya mengatur tindakan-tindakan formal dalam pelayanan, melainkan juga mencakup aspek sikap, penampilan, dan nilai-nilai spiritual, yang merupakan ciri khas dari layanan berbasis syariah.

⁷⁵ Sri Wahyuni Nur and Nur Asia Hamid, "Pengaruh Profesionalisme Dan Intensitas Moral Auditor Terhadap Intensi Melakukan Whistleblowing Pada Kantor Akuntan Publik Makassar," *Jurnal Assets* 8, no. 2 (2018): 117.

Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan di Bank Muamalat mencakup aspek-aspek dasar yang berperan penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif bagi nasabah. Unsur seperti sikap sopan santun, penampilan yang rapi, dan keramahan menjadi bagian utama dalam interaksi antara karyawan dan nasabah. Implementasi dari prinsip-prinsip ini terlihat melalui kebiasaan karyawan dalam memberikan senyuman, menyambut dengan sikap terbuka, serta menjaga komunikasi yang baik dan menyenangkan. Sikap-sikap tersebut tidak hanya mencerminkan profesionalisme dalam pelayanan, tetapi juga menggambarkan nilai-nilai etika Islami yang menjadi fondasi utama budaya kerja di bank syariah. Dengan penerapan sikap tersebut, suasana pelayanan menjadi lebih hangat dan menghargai, sehingga berdampak positif terhadap kenyamanan dan kepuasan nasabah dalam setiap transaksi atau interaksi yang dilakukan.

SOP pelayanan di Bank Muamalat mencakup ketentuan khusus yang mengatur perilaku dan penampilan karyawan secara rinci. Salah satu ketentuan penting adalah kewajiban mengucapkan salam Islami kepada nasabah sebagai bentuk penghormatan dan bagian dari etika pelayanan berbasis syariah. Selain itu, penyambutan nasabah dilakukan dengan gerakan tangan yang sopan sebagai simbol keramahan dan perhatian terhadap kualitas interaksi. Dari segi penampilan, terdapat pengaturan berpakaian yang disesuaikan dengan hari kerja, serta ketentuan penggunaan jilbab yang wajib menutupi dada. Ketentuan tersebut tidak hanya mencerminkan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariat Islam, tetapi juga memperkuat citra profesionalisme dalam lingkungan kerja.

Pelayanan Islami di Bank Muamalat mencakup berbagai aspek, mulai dari cara berkomunikasi, sikap karyawan, hingga pemahaman mendalam terhadap produk-produk berbasis syariah. Dalam pelaksanaannya, interaksi dengan nasabah

diawali dan diakhiri dengan ucapan salam, yang tidak hanya menjadi ciri khas dibandingkan dengan bank konvensional, tetapi juga menciptakan suasana yang lebih hangat dan bernuansa spiritual. Selain itu, karyawan juga memiliki tanggung jawab untuk memberikan penjelasan mengenai akad-akad syariah yang digunakan dalam produk layanan, seperti akad jual beli dan akad perwakilan, guna memastikan bahwa nasabah memahami bahwa setiap transaksi dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.

Nilai-nilai pelayanan Islami semakin ditekankan melalui sikap individu para karyawan dalam menjalankan tugasnya. Sikap seperti keramahan, kesabaran, kerendahan hati, kejujuran, dan kesopanan merupakan bagian penting dari etika kerja yang diterapkan secara konsisten. Penerapan sikap-sikap ini mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan bukan sekadar memenuhi aspek transaksi semata, melainkan juga merupakan wujud nyata dari internalisasi ajaran Islam dalam aktivitas sehari-hari di lingkungan kerja.

Nilai-nilai tersebut memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan tugas dan tanggung jawab seorang Customer Service (CS) dan Teller di lingkungan kerja Bank Muamalat. Sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan langsung kepada nasabah, CS dan Teller dituntut untuk menerapkan sikap-sikap Islami seperti kejujuran, kesabaran, keramahan, dan kesopanan dalam setiap interaksi. Seorang CS tidak hanya bertugas memberikan informasi mengenai produk dan layanan bank, tetapi juga memastikan bahwa komunikasi yang dilakukan mencerminkan penghormatan dan empati kepada nasabah.⁷⁶ Teller memiliki peran penting dalam melayani berbagai transaksi keuangan dengan teliti dan jujur, sambil menjaga sikap

⁷⁶ Nur Illaiyah Mardi, "Implementasi Pelayanan Prima (Service Excellence) Pada Bank Muamalat KCP Pasuruan Untuk Memaksimalkan Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Muamalat KCP Pasuruan)," *IHSANIKA: Jurnal Pendidikan Agama Islam* 3, no. 1 (2025): 227–38.

yang ramah dan santun.⁷⁷ Dengan menginternalisasi nilai-nilai keislaman tersebut dalam pekerjaan sehari-hari, CS dan Teller mampu membangun kepercayaan, menciptakan kenyamanan, serta menumbuhkan loyalitas nasabah terhadap layanan berbasis syariah yang dijalankan secara konsisten oleh Bank Muamalat.

Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bank Muamalat KC Parepare tidak hanya berfungsi untuk menjamin kualitas pelayanan secara administratif, tetapi juga menegaskan karakter pelayanan yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah. Praktik-praktik Islami seperti pengucapan salam, pemakaian busana yang sesuai syariat, sikap santun, serta kejujuran dan ketulusan dalam memberikan layanan, bukan sekadar rutinitas prosedural, melainkan mencerminkan integritas moral, komitmen spiritual, dan budaya kerja Islami yang menjadi ciri khas lembaga ini. Penerapan nilai-nilai tersebut turut membangun relasi yang harmonis, beretika, dan dilandasi rasa saling percaya antara karyawan dan nasabah, sehingga memperkuat citra bank sebagai lembaga keuangan yang mengedepankan nilai-nilai Islam secara menyeluruh.

Untuk menilai secara lebih komprehensif efektivitas implementasi tersebut, teori kualitas layanan dengan pendekatan dimensi CARTER dapat digunakan sebagai kerangka analisis. Teori Carter mengembangkan dimensi kualitas layanan dari model SERVQUAL dengan menambahkan unsur penting dalam konteks perbankan syariah, yaitu compliance atau kepatuhan terhadap prinsip syariah. Dimensi ini sangat relevan untuk menilai sejauh mana pelayanan di lembaga keuangan syariah seperti Bank Muamalat telah mencerminkan nilai-nilai Islami dalam praktiknya.

⁷⁷ Farid Wajdi, Supriadi, and Ahmad Joharudin, "Kualitas Pelayanan Di Bank Sumsel Babel Muaradua Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan," *Journal of Research in Management Business and Social Science* 2, no. 1 (2024): 53–73.

Pertama, *compliance* (kepatuhan syariah) menjadi fondasi utama pelayanan di Bank Muamalat, sebagaimana dijelaskan bahwa seluruh kegiatan operasional harus sesuai dengan fatwa Dewan Syariah Nasional. Ini terlihat dari penerapan akad-akad syariah yang sesuai dan SOP berpakaian serta etika kerja Islami. Penerapan salam, sopan santun, dan penjelasan akad juga mencerminkan komitmen terhadap prinsip-prinsip syariah.

Kedua, *assurance* (jaminan dan kepercayaan) dapat dilihat dari sikap profesionalisme petugas yang ditunjukkan melalui keramahan, pengetahuan terhadap produk, serta kemampuan menjelaskan prinsip syariah dengan jelas kepada nasabah. Hal ini membangun kepercayaan bahwa layanan yang diterima tidak hanya sesuai secara teknis, tetapi juga secara spiritual.

Ketiga, *reliability* (keandalan) mencakup konsistensi layanan yang sesuai janji. Bank Muamalat berusaha memberikan pelayanan yang tepat waktu dan akurat, meskipun sebagian nasabah masih merasakan kendala seperti lambatnya penanganan atau ketidakteraturan antrian yang dapat menurunkan persepsi keandalan layanan, namun hal ini terkadang hanya kesalahpahaman nasabah.

Keempat, *tangible* (berwujud) terlihat dari penampilan karyawan yang mendukung identitas Islami. Penggunaan pakaian yang sesuai syariat, jilbab yang menutup dada, serta penampilan yang rapi menjadi bagian dari citra profesional dan religius yang diusung bank. Selain itu, aspek tangible juga tercermin dari fasilitas fisik yang tersedia, seperti ruang tunggu yang bersih, penataan interior yang mencerminkan nuansa Islami, serta keberadaan musala dan ruang layanan yang terorganisir dengan baik. Namun demikian, sebagian kecil nasabah menyampaikan bahwa ukuran bangunan kantor masih tergolong kecil dan ruang pelayanan terasa sempit, terutama saat jumlah pengunjung meningkat. Kondisi ini terkadang

menimbulkan ketidaknyamanan, karena ruang gerak menjadi terbatas dan suasana terasa lebih padat. Oleh karena itu, meskipun secara estetika dan nilai Islami sudah cukup tercermin, peningkatan kapasitas dan kenyamanan ruang fisik menjadi hal yang patut dipertimbangkan guna mendukung kualitas layanan secara menyeluruh.

Kelima, *empathy* (empati) tercermin dalam bagaimana karyawan menunjukkan perhatian, kesabaran, dan keramahan dalam melayani nasabah. Perlakuan yang adil tanpa membedakan status sosial menjadi nilai penting dalam menjaga hubungan baik dengan nasabah.

Keenam, *responsiveness* (ketanggapan) mengacu pada kesiapan dan kecepatan karyawan dalam membantu nasabah. Meskipun umumnya respons cepat, namun beberapa pengalaman nasabah menunjukkan masih perlunya peningkatan dalam hal waktu tanggap terhadap kendala layanan.

Dengan demikian, penerapan nilai-nilai pelayanan Islami di Bank Muamalat KC Parepare dapat dikatakan telah mencerminkan keenam dimensi Carter secara menyeluruh, meskipun tetap ada ruang perbaikan khususnya pada aspek keandalan dan ketanggapan. Pemanfaatan teori ini membantu dalam mengukur dan memahami bagaimana spiritualitas dan profesionalitas dapat berjalan seiring dalam menciptakan layanan berkualitas tinggi di lembaga keuangan syariah.

Kualitas pelayanan Islami di Bank Muamalat KC Parepare dibentuk atas dasar perpaduan antara profesionalisme kerja dan nilai-nilai spiritual Islam yang terintegrasi dalam setiap aspek layanan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya ditujukan untuk memenuhi kebutuhan teknis nasabah, tetapi juga sebagai bentuk ibadah dan pengamalan etika syariah. Dimensi pelayanan seperti salam Islami, penampilan sopan, dan komunikasi yang ramah menciptakan suasana yang lebih hangat dan humanis. Dalam konteks ini, pelayanan tidak lagi dipandang sekadar

sebagai proses bisnis, melainkan sebagai manifestasi nilai-nilai keislaman dalam praktik sehari-hari.

Untuk menilai efektivitas pelayanan tersebut, pendekatan dimensi CARTER digunakan sebagai kerangka analisis yang relevan. Dimensi *compliance* tercermin dari kepatuhan terhadap fatwa Dewan Syariah Nasional, pemilihan akad-akad syariah, dan implementasi nilai-nilai Islami dalam SOP, yang secara umum telah berjalan baik. Namun, masih terdapat kendala pada aspek *assurance*, di mana sebagian nasabah mengeluhkan kurangnya kejelasan penjelasan terkait akad-akad syariah oleh petugas. Ini menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas pemahaman dan komunikasi syariah oleh karyawan. Selanjutnya, dalam dimensi *reliability*, terdapat permasalahan berupa antrean panjang dan lamanya waktu tunggu yang menyebabkan ketidaknyamanan bagi nasabah. Beberapa dari mereka merasakan proses pelayanan yang tidak konsisten dan lambat dalam penanganan masalah, terutama di waktu-waktu tertentu, yang mengurangi persepsi akan keandalan layanan.

Pada dimensi *tangible*, standar penampilan Islami karyawan serta tata ruang yang mencerminkan identitas syariah telah diterapkan dengan baik, namun terdapat kendala pada fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang sempit dan kurangnya tempat duduk bagi nasabah. Hal ini berdampak pada kenyamanan dan pengalaman layanan secara keseluruhan. Pada aspek dimensi *responsiveness*, Bank Muamalat secara umum menunjukkan tanggapan yang cepat terhadap keluhan dan permintaan, tetapi tetap ada keluhan terkait lambatnya tindak lanjut dalam menyelesaikan kendala teknis atau administratif tertentu.

Dengan demikian, meskipun pelayanan Islami di Bank Muamalat KC Parepare telah menunjukkan penerapan yang kuat dari nilai-nilai syariah sesuai

dengan dimensi CARTER, temuan-temuan dari lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah kendala yang perlu diperbaiki. Khususnya pada aspek penjelasan produk syariah, kecepatan pelayanan, ketertiban antrean, serta kualitas fasilitas fisik. Perbaikan yang berkelanjutan pada area tersebut akan memperkuat keunggulan kompetitif bank, memperkuat loyalitas nasabah, serta menegaskan komitmennya sebagai pelopor perbankan syariah di Indonesia.

Bank Muamalat sebagai pelopor perbankan syariah di Indonesia menempatkan pelayanan Islami sebagai inti dari strategi layanannya. Dalam konteks operasional, pelayanan Islami bukan sekadar pendekatan etika, tetapi menjadi instrumen penting dalam membangun kepercayaan, kenyamanan, dan loyalitas nasabah. Penerapan nilai-nilai Islami dalam pelayanan diimplementasikan secara sistematis melalui pelatihan intensif, role play berkala, pengawasan kualitas, dan evaluasi yang berkesinambungan.

Pelatihan pegawai merupakan kegiatan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan, serta meningkatkan kinerja pegawai. Pendidikan dan pelatihan berupaya mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian pegawai. Oleh karena itu setiap organisasi yang ingin berkembang harus benar-benar memperhatikan pendidikan dan pelatihan pegawai sehingga dapat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai.⁷⁸

Pelatihan merupakan tahapan fundamental dalam membentuk kompetensi karyawan agar mampu memahami serta menerapkan prinsip-prinsip syariah secara konsisten dalam pelayanan. Pelatihan karyawan merupakan proses sistematis yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap agar mereka

⁷⁸ Mashuri Yusuf Naim, Mursalim Umar Gani, and Rini Purnamasari, "Pengaruh Kepemimpinan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Etos Kerja Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Area Makassar," *Jurnal Balanca* 1, no. 2 (2019): 216.

dapat bekerja secara optimal.⁷⁹ Dalam konteks Bank Muamalat, pelatihan ini mencakup pengenalan prinsip HIJRAH yang menjadi landasan etis dan profesional bagi seluruh karyawan.

Selain pelatihan awal, penguatan nilai-nilai pelayanan juga dilakukan melalui kegiatan *role play* dan briefing rutin. Kegiatan ini tidak hanya sebagai media latihan keterampilan pelayanan, tetapi juga sebagai sarana internalisasi nilai-nilai Islami dalam konteks praktis. Seperti yang dijelaskan oleh Okvi Maharani dkk, internalisasi nilai Islami dalam organisasi tidak cukup hanya pada pemahaman teoritis, tetapi harus diaktualisasikan melalui pembiasaan dan penguatan budaya kerja Islami secara berkelanjutan.⁸⁰

Salah satu indikator keberhasilan dari implementasi pelayanan Islami adalah tingginya tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Nasabah merasa dihargai dan nyaman karena pendekatan pelayanan yang ramah, jujur, serta sesuai dengan nilai-nilai syariah.

Bank Muamalat juga menerapkan sistem evaluasi layanan secara aktif, salah satunya melalui *Voice of Customer (VOC)*. Metode ini memberikan ruang bagi nasabah untuk menyampaikan umpan balik terkait pengalaman layanan mereka, yang kemudian digunakan sebagai dasar untuk perbaikan layanan. Evaluasi ini penting untuk memastikan kesesuaian antara ekspektasi nasabah dengan realisasi pelayanan yang diberikan.

Ruang tunggu dan fasilitas penunjang lainnya turut memengaruhi kenyamanan nasabah. Beberapa keluhan terkait keterbatasan ruang dan tempat duduk

⁷⁹ Muhammad Darari Bariqi, "Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia," *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis* 5, no. 2 (2018): 64–69.

⁸⁰ Okvi Maharani, Eko Handoyo, and Edi Waluyo, "Analisis Implementasi Sekolah Ramah Anak Berbasis Islam Terhadap Pemenuhan Hak Anak Dan Perlindungan Anak," *Action Research Journal Indonesia (ARJI)* 7, no. 2 (2025): 593–609.

menunjukkan bahwa aspek fisik juga perlu diperhatikan. Dalam teori *service quality* oleh Parasuraman, dimensi *tangible* atau bukti fisik merupakan salah satu faktor penting dalam menilai kualitas layanan, selain *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Secara keseluruhan, strategi pelayanan Islami yang diterapkan oleh Bank Muamalat menunjukkan efektivitas dalam menciptakan hubungan jangka panjang dengan nasabah. Pendekatan personal melalui salam, senyuman, serta pemberian perhatian khusus seperti ucapan ulang tahun, menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya bersifat transaksional, tetapi juga emosional dan spiritual. Nilai-nilai Islami ini menjadi pembeda utama dari bank konvensional, serta memperkuat citra Bank Muamalat sebagai lembaga keuangan syariah yang tidak hanya menjual produk, tetapi juga menghadirkan pelayanan yang bernilai.

2. Kendala layanan Islami dalam penyajian di Bank Muamalat

Dalam proses pelayanan perbankan, khususnya di institusi berbasis syariah seperti Bank Muamalat, tantangan dan kendala tetap menjadi bagian yang tak terhindarkan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa pihak, baik karyawan bank maupun nasabah, teridentifikasi bahwa kendala dalam pelayanan di Bank Muamalat KC Parepare bersifat variatif, meliputi aspek teknis, komunikasi, maupun pemahaman terhadap prinsip-prinsip syariah.

Kendala utama yang sering ditemui adalah keterlambatan dalam penanganan keluhan nasabah dan ketidakteraturan dalam sistem antrian. Kelambatan respon ini, meskipun tidak terjadi secara masif, menimbulkan kesan kurang efisien terutama bagi nasabah yang membutuhkan penyelesaian cepat. Selain itu, slip antrian yang

tidak sesuai urutan juga menjadi salah satu perhatian yang berulang disebutkan oleh nasabah, karena memengaruhi rasa keadilan dan kenyamanan dalam pelayanan.

Hal-hal ini menunjukkan bahwa dalam praktik operasional, efisiensi sistem layanan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam mengelola beban kerja karyawan dan sistem antrean secara lebih tertib. Keterlambatan penanganan dan ketidaksesuaian dalam antrean ini, jika tidak segera diatasi, dapat berdampak terhadap persepsi kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Salah satu aspek yang menonjol dalam kualitas pelayanan di Bank Muamalat adalah kemampuan karyawan dalam merespons keluhan nasabah secara efektif. Pendekatan yang digunakan menunjukkan adanya komitmen terhadap pelayanan yang humanis, di mana karyawan tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga menunjukkan empati dan kepedulian terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah. Hal ini tercermin dari sikap mereka yang mendengarkan keluhan dengan penuh perhatian, menyampaikan permintaan maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi, serta segera mencari solusi yang relevan dan dapat diterima oleh nasabah. Respons yang cepat dan sikap yang solutif ini mencerminkan upaya bank dalam menjaga kepuasan nasabah dan membangun kepercayaan jangka panjang melalui pendekatan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada penyelesaian masalah.

Strategi ini sejalan dengan konsep *service recovery* dalam manajemen layanan, di mana keberhasilan dalam menanggapi keluhan pelanggan secara efektif dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas, bahkan setelah terjadinya kegagalan layanan. Sikap ramah, tenang, dan sabar dari karyawan menjadi aset penting dalam mempertahankan kepercayaan nasabah.

Selain itu, adanya keterbukaan dalam menjelaskan estimasi waktu penyelesaian, serta kesediaan untuk mendampingi nasabah sampai masalah selesai,

memperlihatkan adanya komitmen terhadap pelayanan yang berorientasi pada solusi. Pendekatan ini juga mencerminkan nilai-nilai Islami seperti *ihsan* (berbuat baik) dan *ta'awun* (saling membantu), yang menjadi dasar moral dalam pelayanan berbasis syariah.

Pelayanan Islami di Bank Muamalat dinilai telah dijalankan dengan baik oleh sebagian besar nasabah. Hal ini terlihat dari penerapan akad-akad syariah, suasana kantor yang mencerminkan nilai-nilai Islam, dan sikap profesional karyawan dalam melayani. Namun, terdapat beberapa tantangan yang masih perlu mendapat perhatian lebih serius.

Dalam praktik pelayanan di Bank Muamalat, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut. Salah satunya adalah ketimpangan dalam pemahaman karyawan terhadap prinsip-prinsip syariah. Penjelasan terkait akad sering kali disampaikan secara singkat dan menggunakan istilah-istilah teknis yang sulit dipahami oleh nasabah yang belum familiar dengan konsep keuangan syariah. Hal ini dapat menimbulkan kebingungan dan mengurangi pemahaman nasabah terhadap produk yang mereka gunakan. Selain itu, terdapat pula ketidakkonsistenan dalam penerapan etika pelayanan, seperti kurangnya sapaan salam yang mencerminkan nilai-nilai Islami serta ketidakadilan dalam pengelolaan antrian, yang dapat berdampak pada persepsi negatif terhadap profesionalisme dan keadilan dalam pelayanan.

Hal ini memperlihatkan bahwa pelayanan Islami tidak hanya diukur dari penggunaan produk syariah, tetapi juga dari implementasi nilai-nilai Islam secara menyeluruh, baik dalam interaksi verbal maupun non-verbal. Maka, dibutuhkan pelatihan berkelanjutan bagi seluruh karyawan mengenai komunikasi syariah dan nilai-nilai etis dalam Islam agar pelayanan lebih konsisten dan terintegrasi.

Nasabah berharap adanya peningkatan kualitas pelayanan yang lebih merata dan konsisten, baik dari segi teknis maupun spiritual. Mereka menekankan pentingnya penjelasan yang lebih sederhana tentang akad-akad syariah, disiplin dalam sistem antrian, serta konsistensi dalam menerapkan nilai-nilai Islam dalam setiap aspek pelayanan.

Dalam konteks ini, pendekatan edukatif menjadi sangat penting. Karyawan tidak hanya bertugas sebagai pelayan administratif, tetapi juga sebagai komunikator nilai syariah kepada masyarakat. Oleh karena itu, dibutuhkan penguatan fungsi edukasi melalui brosur, video, atau pelatihan berkala, agar pemahaman tentang prinsip-prinsip syariah bisa lebih mudah diserap oleh semua kalangan nasabah.

Selain edukasi, penguatan sistem pelayanan berbasis teknologi juga dapat menjadi solusi, misalnya dengan sistem antrian digital yang lebih transparan dan akurat, atau fitur layanan pengaduan yang responsif dan mudah diakses. Hal ini akan membantu meningkatkan efisiensi pelayanan sekaligus memperkuat citra profesionalisme bank syariah.

Pelayanan yang ideal di bank syariah tidak hanya menekankan kepatuhan terhadap aspek formal seperti akad atau fatwa DSN-MUI, tetapi juga implementasi nilai-nilai Islami dalam sikap dan etika karyawan. Ucapan salam, keadilan dalam melayani, empati, dan tanggung jawab adalah manifestasi nyata dari prinsip-prinsip tersebut.

Untuk memahami lebih dalam persoalan kendala dalam kualitas layanan, digunakan pendekatan dimensi CARTER, yaitu: *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Responsiveness*, yang merupakan pengembangan dari model SERVQUAL dalam konteks keuangan syariah, menurut hasil penelitian hanya

terdapat 3 dimensi yang mengalami kendala yaitu *Reliability*, *Tangible*, dan *Responsiveness*.

Pertama, dalam aspek *Reliability* (keandalan), Bank Muamalat masih menghadapi tantangan dalam hal keterlambatan pelayanan dan ketidakteraturan sistem antrean. Keluhan mengenai slip antrean yang tidak sesuai urutan serta lamanya waktu tunggu menjadi indikator bahwa pelayanan belum sepenuhnya dapat diandalkan. Masalah ini berpotensi menurunkan persepsi nasabah terhadap efektivitas dan profesionalisme bank. Diperlukan pembenahan sistem antrean berbasis teknologi yang lebih akurat dan transparan untuk meningkatkan kepercayaan serta efisiensi operasional.

Kedua, pada dimensi *Tangible* (aspek fisik), suasana kantor yang bersih, rapi, dan mencerminkan nilai-nilai Islami mendapat tanggapan positif. Penampilan karyawan juga sesuai dengan standar syariah, seperti berpakaian sopan dan menutup aurat. Namun, terdapat keluhan mengenai keterbatasan fasilitas seperti ruang tunggu yang sempit dan kurang nyaman. Aspek fisik yang kurang memadai ini dapat memengaruhi keseluruhan pengalaman layanan, dan oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan sarana dan prasarana pendukung.

Ketiga, dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) menunjukkan bahwa petugas Bank Muamalat memiliki keinginan untuk membantu dan menyelesaikan masalah nasabah secara cepat. Namun, beberapa keluhan mengindikasikan bahwa respons terhadap masalah teknis atau administratif kadang lambat atau memerlukan tindak lanjut lebih dari satu kali. Ini menunjukkan perlunya penyempurnaan sistem layanan keluhan serta pelatihan komunikasi efisien, agar respons yang diberikan dapat lebih cepat, tepat, dan akurat.

Secara keseluruhan, kendala layanan Islami di Bank Muamalat KC Parepare mencerminkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kepatuhan terhadap prinsip syariah formal, tetapi juga oleh kemampuan operasional dan sikap personal karyawan dalam mengimplementasikan nilai-nilai tersebut secara menyeluruh dan konsisten. Upaya perbaikan harus mencakup dua arah: teknis dan spiritual. Secara teknis, sistem antrean, penanganan keluhan, dan fasilitas perlu ditingkatkan. Secara spiritual, penguatan nilai-nilai Islam dalam komunikasi, pelayanan, dan etika kerja perlu dikembangkan melalui pelatihan, pembinaan, dan keteladanan manajemen.

Dengan mengintegrasikan dimensi CARTER sebagai kerangka evaluatif, Bank Muamalat diharapkan dapat secara objektif mengidentifikasi titik-titik lemah dan memperbaiki kualitas layanannya, sehingga mampu menjadi bank syariah yang tidak hanya unggul dalam produk, tetapi juga terpercaya dalam pelayanan, serta konsisten membawa misi dakwah melalui etika kerja Islami yang nyata.

Bank Muamalat sebagai pionir perbankan syariah di Indonesia memiliki tanggung jawab lebih untuk menjadi contoh dalam integrasi antara nilai syariah dan profesionalisme layanan. Oleh karena itu, penekanan terhadap budaya kerja Islami yang konsisten, termasuk pelatihan soft skill dan penguatan nilai moral Islam, menjadi langkah strategis untuk menghadirkan pelayanan yang tidak hanya efisien tetapi juga bernilai spiritual tinggi.

Secara keseluruhan, pelayanan di Bank Muamalat KC Parepare menunjukkan adanya komitmen terhadap penerapan prinsip-prinsip syariah dalam operasional perbankan. Keberhasilan dalam merespons keluhan nasabah secara humanis, penerapan akad-akad syariah, serta suasana kerja yang mencerminkan nilai-nilai Islam menjadi poin-poin kekuatan yang patut diapresiasi. Namun demikian,

tantangan-tantangan seperti ketidakteraturan dalam sistem antrean, keterlambatan dalam penanganan keluhan, serta ketimpangan pemahaman karyawan terhadap prinsip syariah menunjukkan bahwa masih terdapat ruang yang luas untuk perbaikan.

Penting untuk dipahami bahwa pelayanan dalam bank syariah tidak hanya mencakup aspek teknis dan administratif, tetapi juga mencerminkan misi dakwah dan edukasi. Oleh karena itu, integrasi antara efisiensi sistem dan nilai-nilai spiritual harus terus diperkuat. Pelatihan berkala bagi karyawan mengenai komunikasi islami, peningkatan literasi syariah, serta pemanfaatan teknologi pelayanan adalah langkah-langkah strategis yang dapat meningkatkan mutu pelayanan secara menyeluruh.

Harapan nasabah terhadap pelayanan yang lebih konsisten, ramah, dan mencerminkan nilai-nilai Islam menandakan adanya kesadaran kolektif akan pentingnya kualitas layanan dalam perspektif syariah. Bank Muamalat, sebagai pelopor perbankan syariah di Indonesia, memegang peran penting dalam memberi teladan baik melalui profesionalisme, etika kerja Islami, maupun kepedulian terhadap kebutuhan nasabah. Dengan penguatan aspek teknis dan spiritual secara seimbang, Bank Muamalat diharapkan mampu mewujudkan pelayanan yang tidak hanya memuaskan secara fungsional, tetapi juga memberi nilai tambah secara moral dan religius bagi seluruh pemangku kepentingan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan peneliti tentang Kualitas Layanan Islami Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KC Parepare yang telah di paparkan di BAB IV, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Secara keseluruhan, Bank Muamalat berhasil menunjukkan efektivitas dari kualitas layanan merek, yang tidak hanya memenuhi kebutuhan nasabah secara fungsional, tetapi juga memberikan nilai tambah moral dan religius. Pendekatan ini menjadi keunggulan kompetitif yang menegaskan posisi Bank Muamalat sebagai pelopor perbankan syariah yang terpercaya dan berkomitmen penuh terhadap pelayanan Islami yang berkualitas dan berintegritas.
2. Pelayanan di Bank Muamalat KC Parepare telah menunjukkan komitmen terhadap prinsip syariah dan nilai Islami melalui pelayanan yang empatik dan penerapan akad syariah, namun masih menghadapi kendala seperti keterlambatan penanganan keluhan, dan pemahaman yang belum merata di kalangan karyawan. Untuk itu, diperlukan pelatihan berkelanjutan, edukasi nasabah, dan pemanfaatan teknologi guna meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Sebagai pionir perbankan syariah di Indonesia, Bank Muamalat harus terus mengintegrasikan profesionalisme dengan nilai spiritual agar pelayanan tidak hanya memenuhi kebutuhan fungsional tetapi juga memberikan nilai moral dan religius, sehingga dapat menjadi teladan dalam industri perbankan syariah dengan layanan yang konsisten, optimal, dan berkarakter.

B. Saran

Penulis telah melakukan penelitian dengan menggunakan metode observasi, wawancara, lalu kemudian menganalisis data, menyajikan dan menarik kesimpulan dari hasil temuan, maka peneliti memberikan saran kepada:

1. Supervisor untuk tetap rutin mengawasi dan mengevaluasi layanan, memastikan implementasi nilai-nilai Islam secara konsisten, serta mendorong pelatihan dan pemanfaatan teknologi pelayanan yang efisien.
2. Costumer Service perlu menyampaikan informasi syariah dengan bahasa yang mudah dipahami, menunjukkan empati, serta menjaga etika Islami dalam setiap interaksi untuk membangun kepercayaan nasabah.
3. Teller diharapkan menjaga akurasi dan keadilan dalam transaksi, tampil profesional, serta konsisten menerapkan nilai-nilai Islami seperti amanah, ramah, dan adil dalam melayani..
4. Peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan atau rekomendasi kepustakaan dalam melakukan penelitian tentang Kualitas Layanan Islami dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Adolph, Ralph. "Jenis Jenis Teller," no. November 1998 (2016).
- Affif, Faisal. "Strategi Dan Operasional Bank." *Bandung Eresco*, 2012.
- Ainun. "Karyawan Costumer Service BANK Muamalat KCP Parepare." 2024.
- Alberta, Lembunai Tat. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Dan Regiliustitas Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi" 8, no. 1 (2014).
- Bariqi, Muhammad Darari. "Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia." *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis* 5, no. 2 (2018).
- Bolang, Vinny Ribka, James D.D Massie, and Agus Supandi Soegoto. "Peran Pelayanan Teller Dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Bri Unit Karombasan Cabang Manado." *Jurnal EMBA* 3, no. 3 (2015): 1126–39.
- Budiono, I Nyoman. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2022.
- Buteikienè, A. "Undang Undang RI Nomor 21 Tahun2008 Tentang Perbankan Syariah" 1998 (2008).
- Emzir. *Analisis Data: Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta, Rajawali Pers), 2014.
- Evalin, Zuziana Zesaria, Iswandi Sukartaatmadja, and Muhammad Noorman Mulyadi. "Analisis Peran Kinerja Customer Service Dan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank." *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* 9, no. 2 (2021).
- Fadjriansyah, Agung, Wahyu Eko Setianingsih, and Rusdiyanto Rusdiyanto. "Pengaruh Kualitas Layanan Islami Dan Brandimage Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kc Jember." *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)* 2, no. 1 (2023).
- Fandy, Tjiptono. *Pemasaran Jasa*. Yokyakarta: Bayumedia Publishing, 2005.
- Fathina, Hana.
 "Https://Finansial.Bisnis.Com/Read/20221104/90/1595051/Perbankan-Pengertian-Sejarah-Fungsi-Sistem-Dan-Uu-Perbankan," 2022.
- Fathurrozi, Ahmad, and Fikriyah Karimah. "Pelayanan Dan Informasi Customer Service Berbasis Bot Telegram Dengan Algoritma Forward Chaining Pada Cv.Primguard Indonesia." *Journal of Informatic and Information Security* 2, no.

2 (2021).

Fernandes, Yolanda Darma, and Doni Marlius. "Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang." *Akademi Keuangan Dan Perbankan Padang*, 2018.

Ganefi Sa'ud, Suryani, and Wilfridus B.Elu. "Karakteristik Pekerjaan Teller Di Dalam Melayani Nasabah Di Era Media Social Pada Perusahaan PT. Bank Mandiri (PERSERO) Di Area Cikini." *Jurnal Riset Perbankan, Manajemen, Dan Akuntansi* 3, no. 1 (2019): 40. <https://doi.org/10.56174/jrpma.v3i1.39>.

Hannani, et al. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2023.

Husain, Umar. *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000.

Jasmine, Kha. "Pelayanan Pada Nasabah Dalam Oerspekrif Etika Customer Service." *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu*, 2014.

Kasmir. "Dasar-Dasar Perbankan." Jakarta : Rajawali Pers, 2012.

Maharani, Okvi, Eko Handoyo, and Edi Waluyo. "Analisis Implementasi Sekolah Ramah Anak Berbasis Islam Terhadap Pemenuhan Hak Anak Dan Perlindungan Anak." *Action Research Journal Indonesia (ARJI)* 7, no. 2 (2025).

Mardi, Nur Illaiyah. "Implementasi Pelayanan Prima (Service Excellence) Pada Bank Muamalat KCP Pasuruan Untuk Memaksimalkan Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Muamalat KCP Pasuruan)." *IHSANIKA: Jurnal Pendidikan Agama Islam* 3, no. 1 (2025).

Marlina, Desi. "Strategi Pelayanan Customer Service Dan Teller Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia (Bri) Syariah Metro Tahun 2018." *Repository.Metrouniv.Ac.Id*, 2019.

Mawardi. *Ekonomi Islam*. Pekanbaru: Alaf Riau, 2007.

Naim, Mashuri Yusuf, Mursalim Umar Gani, and Rini Purnamasari. "Pengaruh Kepemimpinan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Etos Kerja Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Area Makassar." *Jurnal Balanca* 1, no. 2 (2019).

Nisa, Kholifatun. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah," 2019.

- Nur, Sri Wahyuni, and Nur Asia Hamid. "Pengaruh Profesionalisme Dan Intensitas Moral Auditor Terhadap Intensi Melakukan Whistleblowing Pada Kantor Akuntan Publik Makassar." *Jurnal Assets* 8, no. 2 (2018).
- Pokhrel, Sakinah. "Pelayanan Customer Service Berbasis Islami Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah." *Ayan* 15, no. 1 (2024).
- Popi Purnamasari. "Strategi Pelayanan Cuatomer Service Dan Teller Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KCP. Sape," 2022.
- Rambat, Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa*, n.d.
- S.P, Hasibuan melayu. *Dasar Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004.
- Sahalika, Fitria. "Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan" 4 (2015).
- Sangadji Etta Mamang, Sopiah. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset, 2013.
- Sofyan, Assauri. *Manajemen Pemasaran*, 2013.
- Sujarweni, Wiratna. *Metode Penelitian (Yogyakarta: Pustaka Baru)*, 2014.
- Syarifuddin, Ahmad Dzul Ilmi. "Pengaruh Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Bank BNI Cabang Makassar)." *YUME : Journal of Management* 4, no. 1 (2021).
- Tiara Purnama Sari. "Penerapan Etika Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Bank Muamalat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan," 2021.
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: CV Andi, 2011.
- Tjiptono Fandy, Diana Anastasia. *Pelanggan Puas? Tak Cuckup!* Yogyakarta: CV Andi Offset, 2015.
- Trianziani, Shiska. "View Metadata, Citation and Similar Papers at Core.Ac.Uk" 4, no. November (2020).
- Ujang, Sumarwan. *Perilaku Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty, 2008.
- Wadjdi, Farid, et al. "Kualitas Pelayanan Di Bank Sumsel Babel Muaradua Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan." *Journal of Research in Management Business and Social Science* 2, no. 1 (2024).



LAMPIRAN

Lampiran 1 (SK Pembimbing)



DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
NOMOR : B-4216/In.39/FEBI.04/PP.00.9/08/2024

TENTANG

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI/TUGAS AKHIR MAHASISWA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAEREPARE

- Menimbang : a. Bahwa untuk menjamin kualitas skripsi/tugas akhir mahasiswa FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN Parepare, maka dipandang perlu penetapan pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa tahun 2024
- b. Bahwa yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu untuk diserahi tugas sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah RI Nomor: 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
6. Peraturan Presiden RI Nomor 29 Tahun 2018 tentang Institut Agama Islam Negeri Parepare;
7. Keputusan Menteri Agama Nomor: 394 Tahun 2003 tentang Pembukaan Program Studi;
8. Keputusan Menteri Agama Nomor 387 Tahun 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembukaan Program Studi pada Perguruan Tinggi Agama Islam;
9. Peraturan Menteri Agama Nomor 35 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Parepare
10. Peraturan Menteri Agama Nomor 16 Tahun 2019 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri Parepare.
- Memperhatikan : a. Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Nomor: SP DIPA-025.04.2...307381/2024, tanggal 24 November 2023 tentang DIPA IAIN Parepare Tahun Anggaran 2024
- b. Surat Keputusan Rektor Institut Agama Islam Negeri Parepare Nomor: 361 Tahun 2024 Tahun 2024, tanggal 21 Pebruari 2024 tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam;
- MEMUTUSKAN
- Menetapkan : a. Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare Tahun 2024
- b. Menunjuk saudara: **Dr. Ahmad Dzul Iimi Syarifuddin, M.M.**, sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir bagi mahasiswa :
- Nama Mahasiswa : RAHMI IMBO
- NIM : 2120203862201082
- Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah
- Judul Penelitian : ANALISIS PENERAPAN AKUNTANSI KEPERILAKUAN TERHADAP PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DI BANK MUAMALAT KCP PAREPARE
- c. Tugas pembimbing adalah membimbing dan mengarahkan mahasiswa mulai pada penyusunan sinopsis sampai selesai sebuah karya ilmiah yang berkualitas dalam bentuk skripsi/tugas akhir;
- d. Segala biaya akibat diterbitkannya surat keputusan ini dibebankan kepada Anggaran belanja IAIN Parepare;
- e. Surat keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan Parepare
Pada tanggal 21 Agustus 2024
Dekan.



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 197102082001122002

Lampiran 2 (Surat Permohonan Izin Penelitian)



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

Alamat : JL. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-1553/In.39/FEBI.04/PP.00.9/05/2025 02 Mei 2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
di
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : RAHMI IMBO
Tempat/Tgl. Lahir : MA'TI, 05 Juli 2002
NIM : 2120203862201082
Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : MA'TI, LEMBANG RANO, KEC. RANO, KAB. TANA TORAJA

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

KUALITAS LAYANAN ISLAMI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT KCP PAREPARE

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 05 Mei 2025 sampai dengan tanggal 05 Juli 2025.

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

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.



Dekan,
Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 197102082001122002

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare

Lampiran 3 (Surat Rekomendasi Penelitian)

SRN IP0000385


PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Bandar Madani No. 1 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmpptsp@pareparekota.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN
Nomor : 385/IP/DPM-PTSP/5/2025

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 :

M E N G I Z I N K A N

KEPADA
NAMA : **RAHMI IMBO**

UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**
Jurusan : **AKUNTANSI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH**
ALAMAT : **MA' TI, DESA RANO KEC. RANO, KAB. TANA TORAJA**
UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **KUALITAS LAYANAN ISLAMI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT KCP PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **BANK MUAMALAT KCP PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **07 Mei 2025 s.d 05 Juli 2025**

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 : **08 Mei 2025**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA PAREPARE**


Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM
Pembina Tk. 1 (IV/b)
NIP. 19741013 200604 2 019

Biaya : Rp. 0.00

- UU ITE 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 **BSrE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPPTSP Kota Parepare (scan QRCode)



Balai
Sertifikasi
Elektronik



Lampiran 4 (Surat Selesai Meneliti)

 Bank Muamalat

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

No : 034/BMI-KC PARE/VII/2025

SURAT KETERANGAN TELAH MENELITI

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat dan hidayanya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari hari, Aamiin.

Manajemen PT. Muamalat Indonesia, Tbk cabang Parepare, menyatakan bahwa:

Nama	: Rahmi Imbo
Nim	: 2120203862201082
Jenis kelamin	: Perempuan
Pekerjaan	: Mahasiswi

Benar telah melakukan penelitian dengan judul "KUALITAS LAYANAN ISLAMI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT KC. PAREPARE" di kantor kami PT. Bank muamalat Indonesia, Tbk cabang Parepare sejak tanggal 05 Mei 2025 sampai 05 Juni 2025.

Demikian asurat keterangan ini di buat untuk di penggunaan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk. KC PAREPARE

Parepare 24 Juni 2025

Branch Manager Bank Muamalat KC Parepare


Bank Muamalat
Winda Bachriah, S.Pd

Lampiran 5 (Surat Pernyataan Wawancara)

SURAT KETERANGAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : *Ikham Salim*

Alamat : *BTN Sio Asri Lapadde*

Jabatan : *SPV.*

Menerangkan Bahwa:

Nama : *Rahmi Imbo*

Alamat : *Tana Toraja*

Pekerjaan : *Mahasiswa*

Perguruan Tinggi : *IAIN Parepare*

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul **“Kualitas Layanan Islami Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KCP Parepare”**

Surat Keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, *27* Mei 2025

Narasumber,

(Signature)
Ikham Salim

SURAT KETERANGAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Nurainun Najmah
Alamat : Barru
Jabatan : Customer Service

Menerangkan Bahwa:

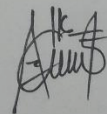
Nama : Rahmi Lubo
Alamat : Tana Toraja
Pekerjaan : Mahasiswa
Perguruan Tinggi : IAIN Parepare

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul **"Kualitas Layanan Islami Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KCP Parepare"**

Surat Keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 22 Mei 2025

Narasumber,



(Nurainun Najmah)

SURAT KETERANGAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Rezky Nur Arzas B. Palevi
Alamat : Bojo Baru
Jabatan : Teller Hybrid 01

Menerangkan Bahwa:


Nama : Rahmi Imbo
Alamat : Tana Toraja
Pekerjaan : Mahasiswa
Perguruan Tinggi : IAIN Parepare

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul **"Kualitas Layanan Islami Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KCP Parepare"**

Surat Keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 21... Mei 2025

Narasumber,


Rezky Nur Arzas B. Palevi

SURAT KETERANGAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Rizka
Alamat : ENREKANG
Jabatan : Masabah

Menerangkan Bahwa:


Nama : Fahmi Lubo
Alamat : Tana Toraja
Pekerjaan : Mahasiswa
Perguruan Tinggi : IAIN Parepare

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul **"Kualitas Layanan Islami Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KCP Parepare"**

Surat Keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 27 Mei 2025

Narasumber,


(RIZKA)

SURAT KETERANGAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Eko Setiawan
 Alamat : Pinrang
 Jabatan : Nasabah

Menerangkan Bahwa:


Nama : Rahmi Imbo
 Alamat : Tana Toraja
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Perguruan Tinggi : IAIN Parepare

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul **"Kualitas Layanan Islami Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KCP Parepare"**

Surat Keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 25. Mei 2025

Narasumber,


 (Eko Setiawan)

SURAT KETERANGAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Amaliah Ramdani
 Alamat : Pinrang
 Jabatan : Nasabah

Menerangkan Bahwa:

Nama : Rahmi Imbo
 Alamat : Tana Toraja
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Perguruan Tinggi : IAIN Parepare

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul **“Kualitas Layanan Islami Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KCP Parepare”**

Surat Keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 27 Mei 2025

Narasumber,

**IAIN
PAREPARE**

(AMALIAH RAMDANA)

Lampiran 6 (Pedoman Wawancara)

	KEMENTERIAN AGAMA RI
	INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
	Jl. Amal Bakti No. 08 Soreang 91132 Telp. (0421) 21307, Fax Mail (o421) 2404
VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN	

NAMA : RAHMI IMBO
NIM : 2120203862201082
PRODI : AKUNTANSI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JUDUL : KUALITAS LAYANAN ISLAMIS DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BANK
MUAMALAT KCP PAREPARE

PEDOMAN WAWANCARA

JABATAN INFORMAN: SUPERVISOR

1. Bagaimana SOP dalam pelayanan nasabah?
2. Seperti apa konsep pelayanan Islami yang diterapkan?
3. Apa saja nilai Islami yang menjadi pedoman dalam layanan nasabah?
4. Bagaimana anda memastikan bahwa seluruh karyawan telah menerapkan prinsip-prinsip Islami dalam pelayanannya?
5. Bagaimana cara pihak bank dalam mengukur kepuasan nasabah?
6. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah?
7. Sejauh mana pelayanan Islami dapat meningkatkan kepuasan nasabah?
8. Apakah ada keluhan dari nasabah mengenai pelayanan? Jika ada, bagaimana penanganannya?
9. Apakah ada strategi khusus dalam menguatkan pelayanan Islami agar kepuasan nasabah meningkat?

10. Bagaimana hasil evaluasi bank terhadap hubungan antara pelayanan Islami dan loyalitas nasabah?

JABATAN INFORMAN: SERVICE COSTUMER

1. Bagaimana SOP pelayanan berbasis Islami kepada nasabah?
2. Bagaimana penerapan prinsip Islami yang anda terapkan dalam melayani nasabah?
3. Apakah anda diberikan /diwajibkan mengikuti training terkait pelayanan?
4. Bagaimana cara anda mempertahankan kualitas layanan kepada nasabah?
5. Bagaimana respons nasabah terhadap pelayanan yang anda berikan?
6. Apakah terdapat kendala/keluhan saat melayani nasabah? Bagaimana cara anda menanganinya?
7. Apakah penerapan prinsip Islami dapat meningkatkan kepuasan nasabah
8. Menurut anda, apakah pelayanan Islami dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah? Mengapa demikian?
9. Bagaimana anda melayani nasabah yang komplain/mengeluh/emosian?

JABATAN INFORMAN: TELLER

1. Bagaimana anda menerapkan nilai-nilai Islami dalam pekerjaan anda?
2. Apakah ada pelatihan khusus dari bank dalam memberikan pelayanan sesuai syariat Islam?
3. Bagaimana anda menunjukkan sikap Islami dalam menyambut dan melayani nasabah?
4. Bagaimana anda mengetahui bahwa nasabah merasa puas atau tidak puas atas pelayanan anda?
5. Apa yang biasanya anda lakukan jika terjadi kesalahan layanan kepada nasabah?
6. Apa anda merasa bahwa pendekatan Islami membuat nasabah lebih nyaman?
7. Bisakah anda memberikan contoh di mana pelayanan Islami berdampak positif pada hubungan anda dengan nasabah?

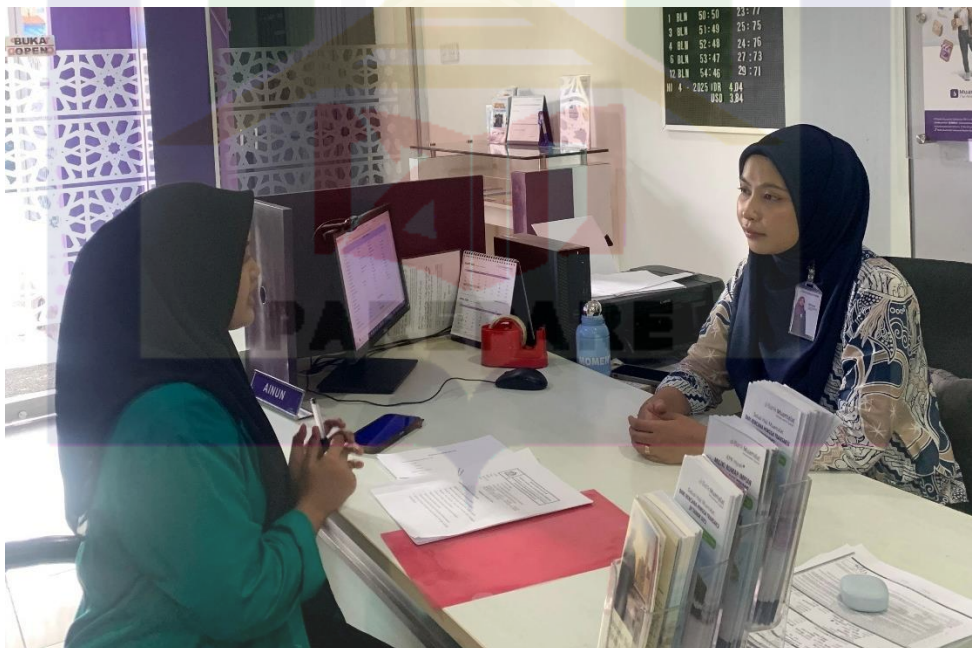
JABATAN INFORMAN: NASABAH

1. Apa alasan anda menjadi nasabah di Bank Muamalat?
2. Menurut anda, apa yang menjadi keunggulan dari pelayanan Bank Muamalat?
3. Bagaimana bentuk pelayanan Islami yang anda terima dari pelayanan Bank Muamalat?
4. Menurut Anda, apakah ada bagian dari pelayanan Islami yang masih kurang optimal atau tidak konsisten di Bank Muamalat?
5. Apakah terdapat kendala saat pelayanan di Bank Muamalat?
6. Bagaimana tindakan karyawan saat anda mendapatkan kendala?
7. Bagaimana kepuasan anda terhadap pelayanan dari Bank Muamalat?
8. Apakah penjelasan yang telah diberikan costumer service cukup jelas?
9. Apakah CS dan Teller melayani dengan sopan, ramah, dan murah senyum?
10. Apakah saran/bantuan dari CS menyelesaikan permasalahan anda?
11. Apakah penampilan CS dan Teller sopan dan rapi?
12. Apakah ruang tunggu yang disediakan cukup nyaman?
13. Apakah CS dan teller menunjukkan sikap simpati dan peduli kepada kebutuhan anda?
14. Apa saran anda agar pelayanan Islami di Bank Muamalat bisa lebih baik ke depannya?
15. Selama menjadi nasabah, bagaimana menurut anda kualitas pelayanan dari Bank Muamalat?

Lampiran 7 (Dokumentasi)



Wawancara dengan Supervisor Bank Muamalat KC Parepare



Wawancara dengan Costumer Service Bank Muamalat KC Parepare



Wawancara dengan Costumer Service Bank Muamalat KC Parepare



Wawancara dengan Nasabah Bank Muamalat KC Parepare

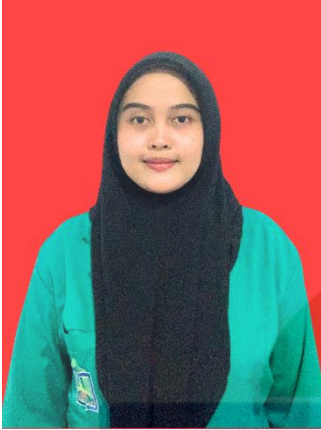


Wawancara dengan Nasabah Bank Muamalat KC Parepare



Wawancara dengan Nasabah Bank Muamalat KC Parepare

BIODATA PENULIS



Rahmi Imbo, dilahirkan di Ma'ti pada tanggal 05 Juli 2002. Anak ketiga dari empat bersaudara, pasangan Bapak Anwar Ate' dan Ibu Syamsuriati Eti yang telah mendidik dan mencurahkan cinta kasih sepenuh hati sejak kecil hingga dewasa. Penulis memulai pendidikan di sekolah dasar di MIN Bena' pada 2010. Setelah itu menempuh sekolah menengah pertama di SMPN SATAP 4 Bonggakaradeng pada tahun 2015. Penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 3 Tana Toraja Jurusan IPA 2018. Setelah lulus di SMAN 3 Tana Toraja pada tahun 2021 penulis melanjutkan studi di perguruan tinggi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan mengambil program studi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah. Penulis berkesempatan berkontribusi dalam organisasi Persatuan Olahraga Mahasiswa (PORMA) dan Pengurus Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (DEMA-F) pada tahun 2022-2023.

Penulis pernah melaksanakan Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) di PLTU Barru selama 1 bulan dan melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 40 hari di Desa Mirring, Kec. Binuang, Kab. Polewali Mandar, Sulawesi Barat. Penulis kemudian menyelesaikan tugas akhir untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) di IAIN Parepare dengan judul skripsi "Kualitas Layanan Islami Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KC Parepare".