

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENERAPAN *SERVICE EXCELLENCE* DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BANK  
MUAMALAT KC. PAREPARE**



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

**2025**

**ANALISIS PENERAPAN SERVICE EXCELLENCE DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BANK  
MUAMALAT KC PAREPARE**



**OLEH:**

**HERLIANA  
NIM: 2120203861206038**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi (S.E) pada  
Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut  
Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

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

**2025**

## PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Penerapan *Service Excellence* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kc Parepare

Nama Mahasiswa : Herliana

NIM : 2120203861206038

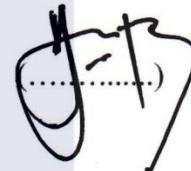
Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Nomor: B-4235/In.39/FEBI.04/PP.00.9/08/2024

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. I Nyoman Budiono, M.M.  
NIP : 19690615 202321 1 004



Mengetahui:

Dekan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Muzdarfa Muhamadun, M.Ag.

NIP 1971082001122 002



## PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Analisis Penerapan *Service Excellence* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kc Parepare

Nama Mahasiswa : Herliana

\* NIM : 2120203861206038

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Nomor: B-4235/In.39/FEBI.04/PP.00.9/08/2024

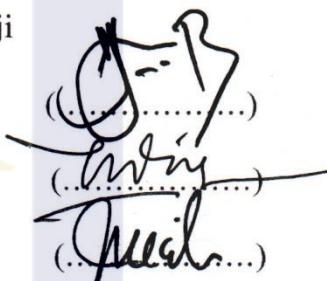
Tanggal Kelulusan : 24 Juli 2025

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. I Nyoman Budiono, M.M. (Ketua)

Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I. (Anggota)

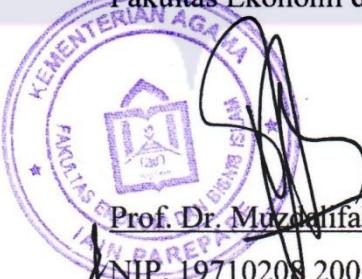
Misdar, S.E., M.M. (Anggota)

  
.....  
.....  
.....

Mengetahui:

Dekan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Muzodifah Muhammadun, M.Ag

NIP. 19710208 2001122 002

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَئِمَّةِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَىٰ آلِهٖ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

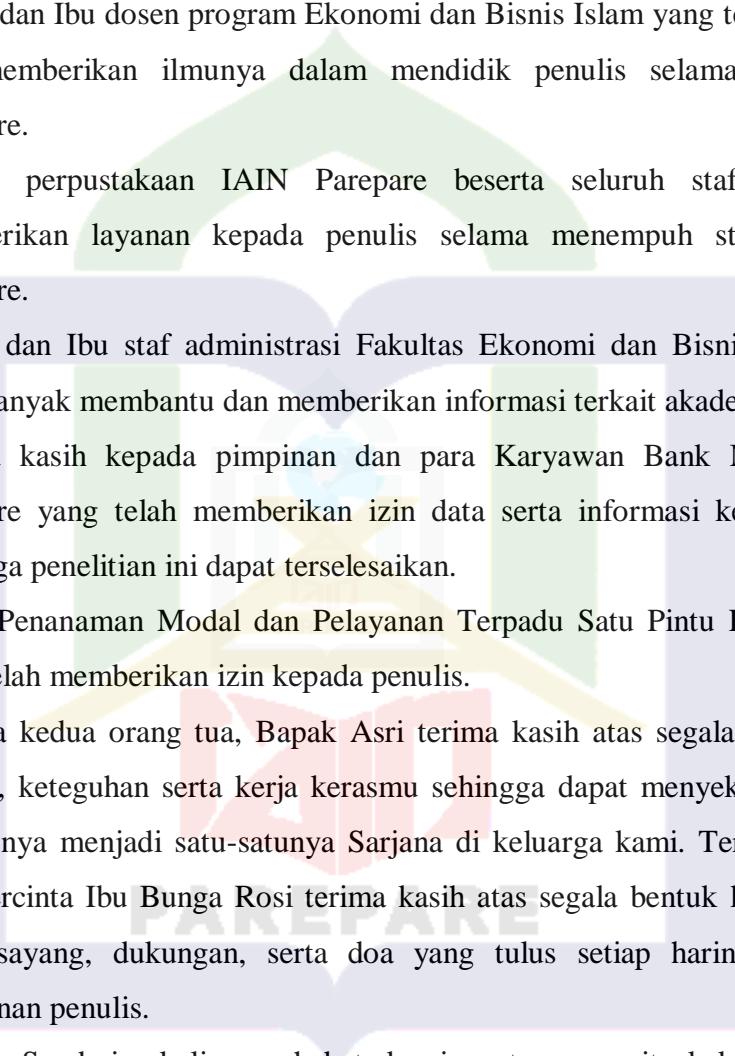
Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah swt. Berkat hidayah, taufik dan rahmat Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Sebagai rasa syukur penulis menghantarkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada kedua orang tua saya, Ibunda tersayang Bunga Rosi dan Ayahanda Asri.g terimah kasih atas segala doa, kasih sayang, dukungan moral, serta pengorbanan yang tiada henti sejak saya memulai pendidikan hingga tahap ini. Tanpa cinta, kesabaran, dan restu dari ibu dan ayah, saya tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis juga mengucapkan terimah kasih kepada kakak ku Heri dan istrinya, Hendra, Herlina yang selalu memberi semangat dan nasehat kepada penulis menjadi salah satu alasan penulis untuk semangat mengerjakan Skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan rasa terima kasih kepada bapak Dr. I Nyoman Budiono, M.M. atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis meyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dan bimbingan dari beliau, atas bimbingan dan bantuan yang diberikan, penulis ucapkan terimakasih.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola lembaga pendidikan ini demi kemajuan IAIN Parepare.
2. Ibu Prof Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswanya.



3. Bapak Dr. I Nyoman Budiono, M.M. sebagai penanggung jawab Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan nasihat dan arahan.
4. Bapak Dr. Andi Bahri S., M.E., M.FiI. I dan Pak Misdar, M.M. selaku dosen penguji saya.
5. Bapak dan Ibu dosen program Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mendidik dan memberikan ilmunya dalam mendidik penulis selama studi IAIN Parepare.
6. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh staf yang telah memberikan layanan kepada penulis selama menempuh studi di IAIN Parepare.
7. Bapak dan Ibu staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak membantu dan memberikan informasi terkait akademik.
8. Terima kasih kepada pimpinan dan para Karyawan Bank Muamalat Kc Parepare yang telah memberikan izin data serta informasi kepada penulis sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
9. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare yang telah memberikan izin kepada penulis.
10. Kepada kedua orang tua, Bapak Asri terima kasih atas segala bentuk kasih sayang, keteguhan serta kerja kerasmu sehingga dapat menyekolahkan anak bungsunya menjadi satu-satunya Sarjana di keluarga kami. Teruntuk ibunda saya tercinta Ibu Bunga Rosi terima kasih atas segala bentuk kesabaran dan kasih sayang, dukungan, serta doa yang tulus setiap harinya menyertai perjalanan penulis.
11. Kepada Saudari sekaligus sahabat dan juga teman cerita kak Heri, Hendra, Herlina, dan kak Ipa serta Tante dan Om saya terima kasih atas segala bentuk bantuan, dukungan, pelukan maupun telinga untuk mendengarkan segala keluh kesah dari penulis.
12. Kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2021. Terkhusus kepada teman saya yang masuk ke dalam grup

Nikah 2025 terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan penulis sampai di titik penyelesaian skripsi ini.

Penulis tak lupa pula mengucapkan terimah kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT. Berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat dan pahala-nya.

Akhir kata, penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruksi demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 22 Juni 2025

Penulis



HERLIANA

NIM. 2120203861206038

**PAREPARE**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Herliana  
NIM : 2120203861206038  
Tempat/Tgl. Lahir : 20 Maret 2002  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Ananlisis Penerapan *Service Excellence*  
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 skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, Sebagian atau selanjutnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal dan dihukum.

Parepare, 22 Juni 2025

Penulis



HERLIANA

NIM. 2120203861206038

## ABSTRAK

**Herliana, Analisis Penerapan Service Excellence Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kc Parepare (dibimbimng oleh Pak I Nyoman Budiono)**

Penelitian ini membahas Analisis Penerapan *Service Excellence* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kc Parepare, Penelitian ini bertujuan untuk mengentahui penerapan *service excellence* di bank muamalat kc parepare, untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank muamalat kc parepare.

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

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa; (1) kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kc Parepare berada pada kategori tinggi. Hal ini terlihat dari tiga indikator utama, yaitu layanan yang sesuai atau melebihi harapan nasabah, adanya minat untuk kembali menggunakan layanan bank, serta kesediaan nasabah merekomendasikan Bank Muamalat kepada orang lain. Nasabah merasa nyaman, dihargai, dan percaya terhadap kualitas layanan yang diberikan. (2) bahwa penerapan *service excellence* di Bank Muamalat Kc Parepare telah berjalan dengan baik, ditandai dengan sikap ramah pegawai, respons cepat terhadap kebutuhan nasabah, kemampuan staf dalam menjelaskan produk, penampilan yang profesional, serta tanggung jawab dan jaminan layanan yang diberikan. Nasabah merasa diperhatikan, dilayani dengan efisien, dan memiliki kepercayaan terhadap mutu pelayanan bank.

**Kata kunci :** *service excellence*, kepuasan nasabah.

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	ivv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK .....	viiiiii
DAFTAR ISI .....	ixx
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kegunaan penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
A. Tinjauan Penelitian Relawan.....	9
B. Tinjauan Teori .....	11
C. Kerangka Konseptual.....	32
D. Kerangka Pikir .....	35
BAB III METODE PENELITIAN .....	36
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
C. Fokus Penelitian.....	37
D. Jenis dan Sumber Data.....	37
E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	38

F. Uji Keabsahan Data .....	39
G. Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	44
A. Hasil Penelitian.....	44
1. Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Yang di Berikan Oleh Bank Bank Muamalat Kc Parepare.....	42
2. Penerapan <i>service excellence</i> di bank muamalat kc parepare .....	54
B. Pembahasan .....	81
1. Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Yang di Berikan Oleh Bank Muamalat Kc Parepare.....	81
2. Analisis Penerapan <i>Service Excellence</i> di Bank Muamalat Kc Parepare.....	83
BAB V PENUTUP .....	95
A. Simpulan.....	95
B. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA .....	I
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	IV
BIODATA PENULIS .....	XXIV

## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Bagan kerangka fikir	33
4.1	Aplikasi Mobile M-Bangking	49
4.2	Fronliner Saat Pelayanan	59
4.3	Fitur Layanan Dan Tabungan	65

## DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Surat Keterangan Pembimbing	V
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian Dari Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam	VI
Lampiran 3	Surat Izin Penelitian Dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare	VII
Lampiran 4	Surat Selesai Meneliti Di Bank Muamalat Kc Parepare	VIII
Lampiran 5	Pedoman Wawancara	IX
Lampiran 6	Surat Bukti Wawancara	XII
Lampiran 7	Dokumentasi Wawancara	XX
Lampiran 8	Biografi Penulis	XXIV

## PEDOMAN TRANSLITERASI

### 1. Transliterasi

#### a. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda. Daftar huruf Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

	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	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	hamzah	,	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

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

### b. Vokal

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

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

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـيـ	fathah dan ya	Ai	a dan i
ـوـ	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كـيـفـ : kaifa

خـوـلـ : haula

### c. *Maddah*

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasi berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ـ / ـ	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ـ	kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
ـ	dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

مات	: māta
رمى	: ramā
قيل	: qīla
يموت	: yamūtu

#### d. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

1. *ta marbutah* yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
2. *ta marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h]. Kalau ada 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:

رُوضَةُ الْجَنَّةِ	: rauḍah al-jannah atau rauḍatul jannah
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: al-madīnah al-fāḍilah atau almadīnatul fāḍilah
الْحِكْمَةُ	: al-hikmah

#### e. *Syaddah (Tasydid)*

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

رَبَّنا	: rabbanā
نَجَّا نَا	: najjainā

الْحُقْ	: <i>al-haqq</i>
الْحَجَّ	: <i>al-hajj</i>
نِعْمَ	: <i>nu 'ima</i>
عَدُوُّ	: <i>'aduwwun</i>

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

عَرَبِيٌّ	: ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)
عَلَيٌّ	: ‘Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

#### f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ٰ (*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	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy syamsu</i> )
الرَّزْلَةُ	: <i>al-zalzalah</i> (bukan <i>azzalzalah</i> )
الْفَسَقَةُ	: <i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	: <i>al-bilādu</i>

#### g. Hamzah

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

تَأْمُرُونَ	: <i>ta 'murūna</i>
النَّوْءُ	: <i>al-nau'</i>
شَيْءٌ	: <i>syai 'un</i>
أَمْرُثُ	: <i>umirtu</i>

### **h. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia**

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan 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*, khusus dan umum. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

*Fī zilāl al-qur'an*

*Al-sunnah qabl al-tadwin*

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

#### **i. *Lafz al-Jalalah* (الله)**

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

بِنْ اللَّهِ

: *Dīnullah*

بِاللَّهِ

: *Billah*

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

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ

: *Hum fī rahmatillāh*

#### **j. 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 lalladhi bi*  
*Bakkata mubārakan*  
*Syahru Ramadan al-ladhi 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-Walid Muhammad* (bukan: *Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu*)

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

## 2. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	= subḥānahū wa ta‘āla s
aw.	= 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	= صفة
دم	= بدون مكان
صلعم	= صلی الله علیه وسلم
ط	= طبعة
دن	= بدون ناشر
الخ	= إلى آخرها / آخره
ج	= جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

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).

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

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

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

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

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

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Berkembangnya perekonomian Indonesia khususnya dalam sektor jasa menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat tidak terkecuali pada sektor perbankan, yang mana saat ini persaingan dalam dunia perbankan tidak lagi berfokus pada produk akan tetapi lebih mengedepankan pelayanannya. hal tersebut disebabkan banyaknya usaha perbankan baik yang konvensional ataupun yang syariah, dimana setiap bank memberikan pelayanan jasa untuk menarik para konsumen, bahkan yang diberikan tidak hanya fungsi awal bank sebagai lembaga layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. mayoritas nasabah yang memutuskan untuk tetap puas terhadap bank tersebut semata-mata karena pelayanan yang diterimanya mampu diterima dengan baik ataupun produk yang ditawarkan pada bank tersebut dapat bermanfaat kepada nasabah dalam jangka pendek maupun jangka Panjang. Maka dari itu, pihak bank harus memberikan pelayanan yang maksimal terhadap nasabah serta profesionalitas dalam penyedia jasa.<sup>1</sup>

Pelayanan nasabah bank adalah upaya Bank untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabah dalam mengelola keuangannya, memberikan informasi terkait produk dan layanan perbankan, dan menyampaikan keluhan serta masukan dari nasabah. Pelayanan nasabah yang baik akan memperkuat hubungan antara bank dan nasabah, meningkatkan kepercayaan nasabah, serta membantu bank untuk memperoleh keuntungan. Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah,

---

<sup>1</sup>Dkk Rika Widianita, “*Kualitas Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kcp Parepare*,” AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam (2023).

bank perlu memperhatikan hal-hal seperti memberikan kemudahan akses dalam layanan perbankan baik itu melalui cabang bank, ATM, *mobile banking*, Bank juga perlu memperhatikan kualitas layanannya dengan staf yang profesional dan ramah, agar nasabah menyukai pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. sedangkan pelanggan tersebut merasa dirinya dipentingkan itu adalah hal yang wajar. Menurut Barata *Service excellence* yang diterapkan oleh *customer service* adalah pelayanan yang membuat pelanggan merasa dipentingkan, mengutamakan kepuasan pelanggan, menepatkan pelanggan sebagai mitranya, pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan serta melayani dengan ramah, tamah, cepat. Pelayanan prima oleh *customer service* terdiri dari 6 unsur pokok, antara lain: *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), dan *accountability* (tanggung jawab).<sup>2</sup>

Kepuasan nasabah bukanlah asing didengar, diucapkan, dan dilaksanakan produsen atau penjual. Kepuasan nasabah sudah menjadi keharusan bagi perusahaan yang berorientasi pada bank atau Konsumen. Tak dapat dipungkiri bahwa tiap perusahaan yang bergerak disektor bisnis tertentu secara terus menerus berupaya agar nasabah mereka puas, baik puas tehadap perusahaan, pelayanan, maupun terhadap produk. Kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan atau nasabah merupakan aspek vital dalam rangka bertahan didalam arena bisnis dan memenangkan persaingan. Meskipun demikian, tidaklah gampang untuk mewujudkan kepuasan pelanggan atau nasabah secara menyeluruh. Dimana pelanggan yang dihadapi pada saat ini berbeda dengan pelanggan pada beberapa dasawarsa lalu. Kini pelanggan semakin terdidik dan menyadari akan hak-haknya.

---

<sup>2</sup>Atep Adya Barata, “*Konsep Dasar Pelayanan Prima*,” n.d.31

Oleh karena itu dapatlah dipahami bila ada kalangan atau pakar pemasaran yang berpendapat bahwa tidak realistik bila suatu perusahaan mengharapkan tidak ada pelanggan yang tidak puas. Namun, tentu saja setiap perusahaan harus berusaha meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dan memberikan pelayanan yang semakin hari semakin baik. Jadi, memang benar adanya bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan atau nasabah berkaitan erat.<sup>3</sup>

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan harapan dengan kinerja produk atau layanan bank. Jika produk memenuhi atau melampaui harapan, nasabah akan merasa puas. Dalam pemasaran modern, pemahaman terhadap kebutuhan konsumen menjadi kunci utama untuk menciptakan kepuasan. Kepuasan ini sangat penting karena mampu membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan antara bank dan nasabah. Nasabah yang puas cenderung loyal, kembali menggunakan layanan bank, mencoba produk lain, serta merekomendasikan bank kepada orang lain. Oleh karena itu, bank perlu memberikan pelayanan terbaik dan menghargai nasabah, sesuai dengan prinsip bahwa “pelanggan adalah raja.” Kepuasan nasabah tidak hanya meningkatkan keuntungan, tetapi juga memperkuat citra positif bank di masyarakat.<sup>4</sup> Dalam konteks bank syariah, prinsip operasionalnya didasarkan pada syariat Islam, yang menghindari praktik riba dan berlandaskan Al-Qur'an dan Hadis. Bank syariah menekankan nilai keadilan, transparansi, dan kemitraan dalam setiap transaksi. Dengan layanan yang berkualitas serta berlandaskan prinsip syariah, bank dapat

<sup>3</sup> Nurfadillah, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Ratulangi*” (2017).

<sup>4</sup> Chusnul Rofiah, Dwi Wahyuni, “*Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang*,” *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis* 12, no. 1 (2017): 69–82, <https://doi.org/10.26533/eksis.v12i1.84>.

menciptakan pengalaman yang positif dan sesuai dengan nilai-nilai Islam, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah.<sup>5</sup>

Bank Muamalat Indonesia Kc Parepare adalah Perusahaan jasa yang tidak bisa dilihat kualitasnya oleh orang yang akan menggunakannya. Sehingga untuk mendorong terjualnya produk tersebut, Bank Muamalat harus memberikan service yang prima, cepat dan tepat sesuai apa yang menjadi keinginan nasabah. Hal ini yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia Kc Parepare dalam melayani nasabahnya, meskipun pernah juga mendapatkan nasabah yang protes yang tidak puas dengan Bank Muamalat Indonesia Kc Parepare, Bank Muamalat selalu berusaha tetap memberikan layanan yang ramah, murah senyum dan berusaha memberikan penjelasan kepada nasabah tersebut. *Service excellent* ini merupakan salah satu nilai lebih yang ditonjolkan agar kepuasan dan kepercayaan nasabah semakin meningkat. Dan dengan demikian secara tidak langsung Bank Muamalat Indonesia KC Parepare akan terbantu dalam memasarkan produknya. PT Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada 24 Rabius Tsani 1412 H atau 1 November 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia operasinya pada 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992. Bank Muamalat Indonesia memiliki banyak cabang di berbagai wilayah di Indonesia, salah satunya di Sulawesi Selatan berlokasi di Kota Parepare tepatnya di kecamatan ujung. Bank Muamalat KC. Parepare didirikan pada tahun 2010.<sup>6</sup>

Bank Muamalat menyediakan berbagai layanan perbankan yang berbasis pada prinsip-prinsip syariah, seperti pembiayaan, simpanan, transfer, kartu kredit, dan jasa lainnya. Bank Muamalat juga mengembangkan produk-produk inovatif seperti

<sup>5</sup> Andi Bahri and Moh Yasin Soumena, “Jurnal Mirai Management Efektivitas Sosialisasi Bank Muamalat KCP Parepare Terhadap Peningkatan Minat Menabung Masyarakat,” *Jurnal Mirai Management* 8, no. 3 (2023): 251–57.

<sup>6</sup> “Https://Www.Bankmuamalat.Co.Id/,” n.d.

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

Namun, meskipun Bank Muamalat Kc. Parepare telah beroperasi selama bertahun-tahun, tantangan dalam meningkatkan kepuasan nasabah tetap ada. Kepuasan nasabah tidak hanya bergantung pada produk dan layanan yang ditawarkan, tetapi juga pada kualitas interaksi yang terjadi antara pihak bank dan nasabah. Faktor-faktor seperti kecepatan pelayanan, kemudahan akses layanan, kesopanan dan profesionalisme staf bank, serta kenyamanan dalam menggunakan produk dan layanan bank sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. dalam konteks ini, Bank Muamalat Kc. Parepare perlu memastikan bahwa seluruh aspek operasionalnya dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan nasabah agar dapat membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan.

Mengingat pentingnya pelayanan prima (*service excellence*) maka kami memilih penelitian dengan judul tersebut, dalam membangun loyalitas dan kepuasan nasabah, khususnya di sektor perbankan syariah. Bank Muamalat, sebagai pionir bank syariah di Indonesia, menghadapi persaingan ketat di Parepare, yang merupakan

salah satu pusat ekonomi di Sulawesi Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah, serta memberikan masukan strategis untuk meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, studi ini juga berkontribusi pada pengembangan literatur lokal tentang perbankan syariah, sekaligus mendukung misi Bank Muamalat dalam memajukan ekonomi berbasis syariah dengan layanan unggul. Dalam hal tersebut peneliti akan melihat dan menganalisis *service excellence* atau pelayanan prima sudah sesuai atau belum serta melihat bagaimana mereka mengatasi pemulihan layanan dari nasabah sudah terealisasi atau masih ada yang perlu dibenahi, agar nasabah mendapatkan kepuasan. apabila kinerja sesuai dengan harapan nasabah, maka nasabah akan puas dengan harapan dan kinerja pelayanan. Dengan adanya penelitian ini akan menjadikan evaluasi bagi kinerja Bank Muamalat Kc. Parepare.

Bank Muamalat Kc Parepare juga memperhatikan kecepatan transaksi dengan memperkenalkan berbagai inovasi teknologi yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi dengan cepat dan aman, seperti MumalatDIN. Dari hasil observasi peneliti, terdapat beberapa informasi yang diperoleh mengenai masalah pelayanan customer service Bank Muamalat Kc Parepare terkait ketidakfisianan dalam menangani keluhan nasabah mengenai bentuk layanan bank, seperti rekening yang sering bermasalah, ATM terblokir, Mobile Banking yang sering mengalami gangguan, Pengaduan nasabah yang tidak tertangani dengan baik, Uang nasabah yang sudah di transfer tetapi tidak ada yang masuk sehingga menghambat proses transaksi yang ingin dilakukan oleh nasabah bank. Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka timbul dalam melakukan penelitian ini dengan judul yaitu “Analisis

penerapan *service excellence* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di bank Muamalat Kc. Parepare”

### **B. Rumusan masalah**

1. Bagaimana kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Kc. Parepare
2. Bagaiman penerapan *Service Excellence* di Bank Muamalat Kc. Parepare?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengukur kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Kc. Parepare!
2. Untuk mengetahui penerapan *Service Excellence* di bank muamalat kc parepare!

### **D. Kegunaan penelitian**

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

#### 1) Kegunaan teoritis

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

#### 2) Manfaat teoritis

##### a. Bagi perbankan

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

b. Bagi penulis

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



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Penelitian Relawan

Disadari bahwa tidak menutup kemungkinan dalam rangka penulisan proposal skripsi ini terdapat persamaan dan perbedaan yang dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Adapun penelitian sebelumnya yang akan dilakukan ini, yang membahas tentang analisis penerapan *service excellence* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kc. Parepare.

Jurnal tepak manajemen bisnis, karya rudi elfis, alfi purwanti alwie machasin, universitas Riau, dengan judul “pengaruh *service excellence* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah jasa raharja cabang riau”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan dan untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan Jasa Raharja Cabang Riau pelanggan, metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei, penentuan sampel, pengumpulan data, dan analisis data. Hasil penelitian secara langsung *service excellence* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah, semakin baik pola manajemen penerapan *service excellence* (pelayanan prima) dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah yang mengajukan klaimen di jasa raharja maka hal ini dapat meningkatkan loyalitas nasabah. Persamaan penelitian Rudy elfis dengan penelitian ini yaitu meneliti *service*

*excellence*. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian ini menggunakan metode penelitian yang berbeda yaitu kuantitatif dan objek penelitian berbeda.<sup>7</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Ariska yang berjudul “Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat KCP. Binjai”. Tujuan penelitian ini yaitu guna mengetahui bagaimana bank tersebut melakukan pelayanan terhadap nasabah tidak tetap pada bank tersebut. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, melalui metode ini data dikumpulkan dan dikelompokkan, dianalisis, kemudian di integrasikan sehingga menjadi gambaran yang jelas dan terarah mengenai masalah yang diteliti, Hasil penelitian ini menunjukkan dalam kualitas pelayanan kepada loyalitas nasabah bank membuktikan bahwa nasabah mampu merasakan kualitas pelayanan yang baik dan membuat nasabah menjadi semakin loyal dan menimbulkan kepuasan kepada bank muamalat KCP. Binjai. Persamaan Penelitian terdahulu dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan dan menggunakan pendekatan kualitatif, sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis ialah terdapat pada variable-nya, penelitian terdahulu membahas tentang loyalitas nasabah sedangkan penelitian penulis membahas mengenai kepuasan nasabah.<sup>8</sup>

Jurnal Perbankan Syariah, Karya Nurul Laily Abdulloh putri, Wahyu Dwi Warsitasari , yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Pasca Merger’. Tujuan

---

<sup>7</sup>Rudi Elfis, Alvi Purwanti Alwie, and Machasin, “*Pengaruh Service Excellent Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Jasa Raharja Cabang Riau*,” *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis XI*, no. 4 (2019): 847–65.

<sup>8</sup> Dwi Ariska, “*Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada*” (2019).

dilakukan penelitian ini untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. Jenis penelitian yang dilakukan adalah data kuantitatif dengan menggunakan *non probability* sampel untuk pengambilan sampel. Dengan hasil pembahasan bahwasannya kualitas layanan dan kepuasan nasabah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan nasabah pada bank syariah Indonesia (BSI) pasca merger, hal ini dikarenakan baik H1 maupun H2 diterima. Dan kedua variable tersebut secara simutan juga berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah pasca merger pada bank syariah indonesia (BSI). Persamaan penelitian Nurul Laily Abdulloh Putri dengan penelitian ini yaitu meneliti tentang kepuasan nasabah dan *service excellence*. Perbedaannya adalah metode penelitian yang digunakan dan objek penelitian yang berbeda.<sup>9</sup>

## **B. Tinjauan Teori**

### **1. Analisis**

#### **a. Pengertian Analisis**

Analisis adalah kemampuan memecahkan atau menguraikan suatu materi atau informasi menjadikan komponen-komponen yang lebih kecil sehingga lebih mudah dipahami. Analisis dapat diartikan sebagai usaha dalam mengamati sesuatu secara mendetail dengan cara menguraikan suatu pokok menjadi bagian atau komponen untuk kemudian dikaji lebih mendalam.

---

<sup>9</sup>Nurul Laily Abdulloh Putri, “*Pengaruh Kinerja Bank Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Pasca Merger*,”(2022): 120–40, <https://doi.org/10.30762/wadih.v6i2.140>.

### 1) Menurut Anne Gregry

Analisis di definisikan sebagai sebuah langkah pertama dari proses perencanaan.

### 2) Menurut sugiyono

Analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, yang dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain.<sup>10</sup>

Dari pengertian menurut para ahli diatas diketahui bahwasannya analisis merupakan suatu kegiatan yang didalamnya terdapat proses memilah, mengurai, dan membedakan sesuatu yang digolongkan menurut kriteria tertentu sehingga dapat menghubungkan bagian-bagian menjadi suatu kesatuan yang utuh, atau dengan kata lain, analisis merupakan suatu kegiatan yang mulai dari mencari data sampai dengan membuat suatu kesimpulan dari data tersebut sehingga data yang diperoleh dapat dipahami secara mudah baik dari diri sendiri maupun orang lain.

#### b. Tujuan Analisis

Analisis bertujuan untuk memperoleh pemahaman lebih mendetail mengenai suatu hal. Pemahaman tersebut nantinya dapat dijelaskan kepada public, sehingga public mendapatkan informasi yang bermanfaat dari analisis tersebut.

---

<sup>10</sup> Zakky, "Pengertian Analisis Menurut Para Ahli, KBBI Dan Secara Umum," 2018.

### c. Fungsi analisis

Analisis berfungsi untuk menguraikan sesuatu menjadi komponen-komponen kecil yang diketahui hubungan-hubungannya. Kemudian uraian komponen tersebut dapat lebih mudah dipahami, baik setiap bagiannya maupun secara keseluruhan. Analisis juga berfungsi untuk menentukan keputusan, yang dimaksud dalam hal ini adalah pengambilan keputusan berdasarkan dugaan, teori, atau prediksi dari sesuatu yang sebelumnya telah dipahami dengan metode analisis.

### d. Jenis-jenis Analisis

#### 1. Analisis Deskriptif

Analisis ini menggambarkan data yang diperoleh dengan apa adanya, menggunakan suatu variable umum dalam statistik, seperti mean (rata-rata), median (nilai tengah), modus (nilai yang paling sering muncul), dan standar deviasi (ukuran keragaman data).

#### 2. Analisis Komparatif

Teknik analisis perbandingan, baik antara satu tema dengan tema lainnya, maupun beberapa tema pada kelompok-kelompok subjek yang berbeda. Analisis ini dapat menemukan persamaan dan perbedaan antara beberapa hal perbandingan.

#### 3. Analisis kolerasi

Kebalikan dari Analisis komparatif, analisis kolerasi mencari keterkaitan antara beberapa tema yang berbeda. Tema-tema berbeda tersebut tidak pernah diuji atau dibuktikan sebelumnya.

#### 4. Analisis kausalitas

Kausalitas juga bersifat menemukan keterkaitan. Namun, jenis analisis satu ini lebih mengkhususkan pencarian informasi tentang bagaimana hubungan antara setiap tema dapat saling mempengaruhi satu sama lainnya.<sup>11</sup>

### 2. Kepuasan Nasabah

Kepuasan menurut kamus bahasa Indonesia berasal dari kata puas atau merasa senang (hal yang bersitat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya) kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa, bila kinerja sesuai harapan maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas, harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan mernberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.<sup>12</sup>

Menurut Kotler, kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal

<sup>11</sup> Rahma Dona, “*Jenis-Jenis Analisis*,” n.d., <https://www.scribd.com/doc/191579800/Jenis-Jenis-Analisis-Data>.

<sup>12</sup> Januardin, dkk *Kepuasan Pelanggan* (Medan, 2021).

yang mudah, karena Mudie dan Cottom (Tjiptono), kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu. Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang, individu puas karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dari pelayanan yang diberikan terpenuhi.<sup>13</sup>

Berdasarkan uraian yang menjelaskan tentang kepuasan pelanggan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tanggapan positif yang diberikan nasabah mengenai kesesuaian pelayanan dengan harapan dan kebutuhan nasabah sehingga memperoleh rasa senang atau nyaman. Dengan demikian maka penilaian terhadap kelebihan dari jasa tersebut dapat memberikan tingkatan kenyamanan terkait dengan pemenuhan kebutuhan yang sesuai atau yang melebihi harapan nasabah.

a. Manfaat kepuasan Nasabah

Menurut Tjiptono, manfaat kepuasan pelanggan adalah:<sup>14</sup>

- 1) Hubungan antara Perusahaan dan para pelanggan menjadi harmonis.
- 2) Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
- 3) Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
- 4) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut yang menguntungkan bagi perusahaan.
- 5) Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan.
- 6) Laba yang diperoleh menjadi meningkat.

---

<sup>13</sup> Khamdan Rifa. *Membangun Loyalitas Pelanggan* (jember, 2019).

<sup>14</sup> Januardin, S.P., *Kepuasan Pelanggan*. (Medan, 2021) hal.12.

b. Indikator kepuasan nasabah

Indikator dari kepuasan nasabah menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono diantaranya:<sup>15</sup>

1. Kesesuaian Harapan

Merupakan tingkat kesesuaian atas kinerja yang diharapkan nasabah dengan yang dirasakan nasabah, meliputi:

- 1) Produk yang didapat sesuai atau melampaui dengan apa yang diharapkan.
- 2) Pelayanan yang diberikan sesuai ataupun melebihi dengan harapan.
- 3) Fasilitas penunjang yang dirasakan sesuai ataupun melebihi harapan.

2. Minat Berkunjung Kembali

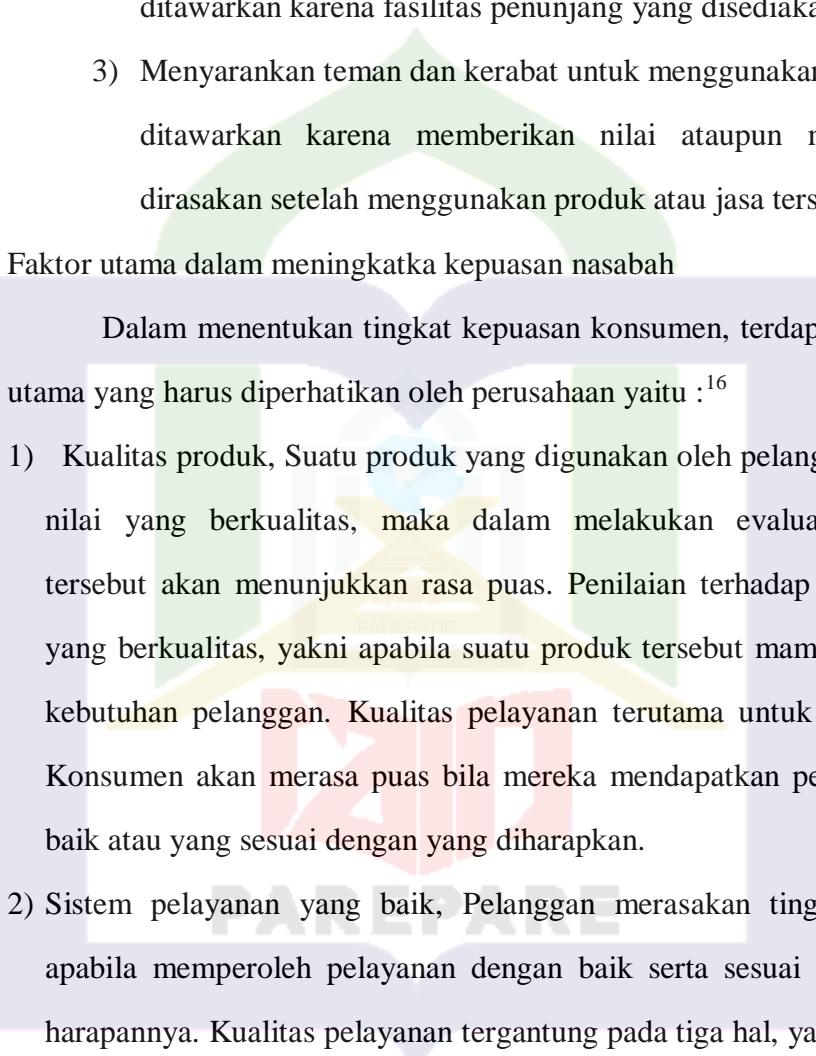
Merupakan kesediaan nasabah untuk berkunjung kembali atau menggunakan jasanya kembali, terkait:

- 1) Berminat dalam berkunjung kembali atas pelayanan yang diberikan sangat memuaskan
- 2) Berminat dalam berkunjung kembali karena memberikan value serta manfaat setelah menggunakan produk ataupun jasa tersebut.
- 3) Berminat dalam berkunjung kembali atas fasilitas penunjang yang diberikan sangat memadai.

3. Kesediaan Merekendasikan

Merupakan kesediaan nasabah setelah menggunakan produk atau jasa untuk merekomendasikan kepada teman maupun kerabat, meliputi:

<sup>15</sup> Venny Natallie Rembet,dkk “*Pengaruh Service Performance, Kepercayaan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sulutgo Cabang Beo Effect of Service Influence, Trust, and Location of Customer Satisfaction of Bank Sulutgo Branch of Beo*,” Jurnal EMBA 8, no. 3 (2020): 332–43.



- 1) Menyarankan teman dan kerabat untuk menggunakan produk yang ditawarkan karena pelayanan yang diberikan memuaskan.
- 2) Menyarankan teman dan kerabat untuk menggunakan produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- 3) Menyarankan teman dan kerabat untuk menggunakan produk yang ditawarkan karena memberikan nilai ataupun manfaat yang dirasakan setelah menggunakan produk atau jasa tersebut.

c. Faktor utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah

Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu :<sup>16</sup>

- 1) Kualitas produk, Suatu produk yang digunakan oleh pelanggan memiliki nilai yang berkualitas, maka dalam melakukan evaluasi pelanggan tersebut akan menunjukkan rasa puas. Penilaian terhadap suatu produk yang berkualitas, yakni apabila suatu produk tersebut mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- 2) Sistem pelayanan yang baik, Pelanggan merasakan tingkat kepuasan apabila memperoleh pelayanan dengan baik serta sesuai atau melebihi harapannya. Kualitas pelayanan tergantung pada tiga hal, yakni teknologi, manusia, dan sistem. Namun, faktor manusia memberikan kontribusi lebih besar yaitu harga produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang

---

<sup>16</sup> Dr. Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Jl. Semolowaru No 84, Surabaya, 2019). hal 87.

lebih tinggi kepada konsumennya. 70%. Jadi, tidak mengeherankan apabila kepuasan terhadap kualitas pelayanan sering kali sulit untuk ditirukan.

- 3) Emosional, Nasabah yang merasakan senang serta memperoleh keyakinan lebih terhadap seseorang mengaguminya jika menggunakan produk ataupun merk yang cenderung memiliki tingkat kepuasan lebih besar. Kepuasan didapat bukan dari kualitas produk namun sosial atau self esteem yang menjadikan mereka merasa puas pada suatu merk. Pelanggan atau nasabah akan memiliki rasa puas pada suatu produk meskipun produk tersebut memiliki harga cenderung mahal, tetapi hal tersebut dapat menciptakan rasa puas lebih dikarenakan adanya nilai emosional yang lebih diberikan pada suatu merek dari produk tersebut.
- 4) Harga pada dasarnya merupakan kriteria utama bagi konsumen untuk melakukan pembelian. Dalam bauran pemasaran, harga dianggap sebagai fitur kualitas suatu produk. Harga adalah jumlah nilai, biasanya dalam bentuk uang, yang dibutuhkan untuk menambah kombinasi barang atau jasa, dengan penambahan beberapa barang. Harga juga merupakan satuan moneter atau pengukuran lain, termasuk barang atau jasa lain yang dipertukarkan untuk kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa.<sup>17</sup>
- 5) Biaya dan Kemudahan Mendapatkan Produk, Pelanggan dalam memperoleh produk atau jasa tidak mengeluarkan biaya tambahan lagi

---

<sup>17</sup> Sri Wahyuni Reski Fani, "Kepuasan Konsumen Dan Pembelian Online Keputusan : Memeriksa Harga Dan Produk" 9, no. 2 (2022): 263–73.

ataupun membuang waktunya cenderung akan merasakan puas terhadap produk ataupun jasa yang diberikan tersebut.

d. Dampak kepuasan nasabah

- 1) Nasabah semakin loyal terhadap bank, kecil kemungkinan nasabah tersebut pindah ke bank lain dan akan tetap setia.
- 2) Nasabah akan berbank tunggal dan menjadikan bank tersebut tempat bertransaksi bagi seluruh aktivitas usahanya.
- 3) Nasabah cenderung menggunakan berbagai produk dan layanan yang disediakan bank tersebut.
- 4) Nasabah akan menyampaikan ke setiap orang atas layanan bank tersebut.<sup>18</sup>

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kepuasan nasabah juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir, agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani ada empat persyaratan pokok, yaitu. tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat, dan keramah tamahan. Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan di antaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas,

---

<sup>18</sup> I Nyoman Budiono, *Manajemen pemasaran bank syariah*, ed. (Kota Parepare,sulawesi selatan, 2022).

dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.<sup>19</sup> 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

### **3. *service excellence* (pelayanan prima)**

#### **a. Pengertian *service excellence* (pelayanan prima)**

Menurut Kamus Besar bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan.<sup>20</sup> Secara sederhana istilah pelayanan bisa diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain”. Sedangkan secara umum pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan nasabah dapat terpenuhi.<sup>21</sup> Pelayanan prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan nasabah. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*service excellent*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan.

Menurut Tjiptono mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan

---

<sup>19</sup> Griffin, *Faktor Pelayanan, Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*, 2003.

<sup>20</sup> “Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI),” n.d., <https://kbbi.web.id/pelayanan>.

<sup>21</sup> Malayu Hasibuan, “*Dasar-Dasar Perbankan*” (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2005), hal. 152.

diharapkan oleh konsumen.<sup>22</sup> Pelayanan adalah suatu bentuk layanan yang diselenggarakan oleh penyedia layanan produsen atau instansi pemerintah kepada pengguna layanan tersebut. Layanan dapat berupa barang yang dihasilkan dari suatu proses produksi atau dapat pula berupa pelayanan yang ditawarkan. Layanan dapat diukur dengan cara membandingkan antara apa yang diharapkan oleh pengguna layanan dan apa yang diterima oleh pengguna layanan.

Menurut Suhartanto, jasa merupakan suatu kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau individu kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat berinteraksi secara langsung. antara seseorang dengan orang lain atau mesin fisik, dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan dijelaskan sebagai usaha untuk melayani keperluan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan dan mengurus apa yang dibutuhkan seseorang.<sup>23</sup>

Dari beberapa pengertian yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima adalah sebuah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan, dalam pemenuhan kebutuhan untuk mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal.

#### b. Ciri-ciri pelayanan

Adapun ciri-ciri pelayanan prima yang dapat dipenuhi oleh Bank dalam melayani nasabah yaitu:<sup>24</sup>

##### 1) Tersedia sarana dan prasana yang baik

<sup>22</sup>Tjiptono Fandi, *Pemasaran Jasa* (jakarta, 2005).hal. 240.

<sup>23</sup> Muzdalifah Muhammadun et al., “Analysis of M-Banking Service Factors on Customer Satisfaction at Indonesian Sharia Banks Kc Mamuju,” *Jurnal Ekonomi Balance* 20, no. 2 (2024): 181–99, <https://doi.org/10.26618/jeb.v20i2.13959>.

<sup>24</sup> Kasmir, *Customer Service Excellent* (PT RajaGrafindo Persada Jakarta, 2017).

Pelayanan prima kepada nasabah yang perlu diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan yakni peralatan dan fasilitas seperti ruang tunggu, meja dan kursi yang nyaman serta udara yang sejuk dan tenang. Apabila nasabah merasa nyaman dengan sarana dan prasana yang dimiliki maka nasabah akan betah untuk berurusan dengan perusahaan.

2) Bertanggung jawab kepada nasabah sejak awal hingga akhir

Customer service maupun teller dalam menjalankan kegiatan pelayanan harus mampu melayani nasabah dari awal sampai selesai sebab nasabah akan merasa puas bila karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan. Sebaliknya jika karyawan tidak melayani nasabah secara tuntas akan menjadi preseden yang buruk pada citra lembaga bank karena biasanya nasabah yang kurang puas selalu membicarakan hal negatif tentang perusahaan dan bukan hal yang tidak mungkin apabila nasabah pindah ke mitra yang lain.

3) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur dan batas waktu normal yang sudah disediakan perusahaan pada saat transaksi, sehingga kecepatan dan ketepatan dalam bekerja terlaksana sesuai harapan. Jadi baik customer service maupun teller harus pandai mengatur waktu pada saat melayani nasabah untuk menghindari kelebihan waktu yang diberikan.

4) Mampu berkomunikasi

Petugas customer service maupun teller harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas, mudah dimengerti, tegas dan tidak bertele-tele. Demikian pula pada saat berkomunikasi harus dengan bertutur kata yang lemah lembut serta cepat memahami keinginan nasabah karena komunikasi dapat

membuat nasabah senang sehingga tidak segan untuk mengemukakan masalah yang dihadapinya.

5) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Seorang customer service harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Maka, customer service perlu di didik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah serta kemampuan dalam bekerja guna menghindari resiko yang berakibat fatal yaitu kelambatan dan ketidaktepatan pekerjaan. Pada akhirnya akan membuat kesalahan dan tidak mampu melayani nasabah dengan baik sesuai prosedur perbankan.

6) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Memberikan Kepercayaan kepada nasabah merupakan suatu hal yang dijaga dan ditingkatkan demi perkembangan perusahaan. Kepercayaan mutlak diperlukan untuk mempertahankan, mendapatkan dan meningkatkan nasabah perusahaan bank. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari maka perlu dijaga kepercayaan dengan menjadi pendengar yang baik, tepati janji, jujur dan terbuka.

c. Faktor-faktor Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan suatu bisnis, termasuk dalam bidang jasa pelayanan. Menurut Nangoi, ada empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:<sup>25</sup>

1) Kepemimpinan, Karyawan membangun kepemimpinan pada dirinya agar memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga dapat memberikan pelayanan

---

<sup>25</sup> muhammad Qodri, "Hubungan Antara Lingkungan Kerja Fisik Dengan Kualitas Pelayanan Pada Cafe Makjung" (2018).

yang maksimal. Atasan atau pimpinan diharapkan memiliki kepemimpinan pelayanan, yaitu memiliki visi untuk melayani, standar kerja yang tinggi, gaya kepemimpinan lapangan, dan mempunyai integritas. kerja yang tinggi, gaya kepemimpinan lapangan, dan mempunyai integritas.

- 2) Semangat kerja tim, tanpa semangat kerja tim, akan sulit menciptakan sikap yang berorientasi kepada nasabah. Semangat kerja tim dapat melibatkan partisipasi karyawan melalui pembagian informasi dan pengambilan keputusan sehingga dapat memperkuat komitmen untuk menampilkan yang terbaik.
- 3) Teknologi, pemanfaatan teknologi dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Teknologi lunak seperti sistem dan metode kerja yang inovatif sebagai efisiensi arus kerja untuk menunjang keberhasilan pelayanan kepada nasabah.
- 4) Kepuasan kerja karyawan, pelayanan dapat optimal jika para karyawan merasakan kepuasan kerja. Saat karyawan merasakan kepuasan kerja, aktualisasi potensi kerja karyawan dapat terwujud, salah satunya yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah.

d. Dimensi pelayanan

1) Bentuk Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik merupakan suatu service yang bisa dilihat, bisa dicium dan bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Bukti fisik suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah

bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan.



## 2) Kehandalan (*Reliability*)

Reliability merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan napa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

## 3) Ketanggapan (*Responsiveness*)

*Responsiveness* merupakan kemampuan Perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan dan penanganan keluhan pelanggan.

## 4) Jaminan (*Assurance*)

*Assurance* merupakan pengetahuan dan perilaku employee kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan

penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi keterampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan yang melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi Perusahaan, prestasi dan lain-lain.

##### 5) Empati (*Empathy*)

*Empathy* merupakan kemampuan Perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan atau kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (access) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.<sup>26</sup>

###### e. Indikator pelayanan

###### 1) Kemampuan (*ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan khusus yang mutlak diperlukan untuk mendukung program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan bekerja, melakukan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan hubungan masyarakat sebagai alat untuk membina hubungan di dalam dan di luar organisasi atau masyarakat. Sebagai karyawan dari perusahaan property, tentunya harus memiliki pengetahuan tentang produk yang sedang dipasarkan. Seperti contohnya divisi sales marketing yang

---

<sup>26</sup> Suparman HL Dkk, *Service Excellence* (Ruko Jambusari 7A Yogyakarta, 2019).

wajib mengetahui diluar kepala terkait berbagai macam produk yang dipasarkan juga dengan benefit yang akan didapat. Sebagai seorang sales, kemampuan komunikasi sangat diperlukan karena setiap harinya tim sales akan bertemu dengan orang-orang baru yang tentunya dari setiap orang memiliki karakter yang berbeda. Untuk itu tim sales perlu menajamkan skill komunikasinya agar konsumen mudah mengerti dengan apa yang dijelaskan serta ditawarkan oleh Perusahaan

### 2) Sikap (*attitude*)

Sikap adalah perilaku yang perlu dikelola ketika berhadapan dengan pelanggan. Sikap dapat berupa perilaku yang santun dan rukun, berpikir positif, sikap berakal dan logis serta memiliki empati. Dalam melayani pelanggan, karyawan tentunya harus memiliki sikap atau attitude yang baik kepada calon konsumen maupun konsumen yang datang. Contohnya seperti petugas Customer Service ketika konsumen datang petugas Customer Service harus segera menyapa dengan ramah tamah, sebutkan nama konsumen jika sudah pernah kenal sebelumnya. Namun jika belum petugas Customer Service dapat menyapa konsumen dengan sebutan Bapak/Ibu, Selamat Pagi/Siang/Sore, apakah yang dapat kami bantu?

### 3) Penampilan (*appearance*)

Penampilan adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. Dalam dunia kerja penampilan perlu diperhatikan, bagi saya dengan berpakaian yang baik

ketika bekerja akan memunculkan rasa percaya diri. Baiknya jika bekerja menggunakan pakaian yang sopan dan formal seperti kemeja/blouse, blazer, rok/celana kerja, ataupun dress formal. Saat memilih pakaian usahakan tidak menggunakan warna yang mencolok berlebihan.

#### 4) Perhatian (*attention*)

ialah kepedulian penuh kepada pelanggan baik dalam mempertimbangkan kebutuhan serta keinginan pelanggan, memahami kritik dan saran, mendengarkan dan memahami dengan sungguh-sungguh kebutuhan pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku pelanggan dan memberikan perhatian penuh kepada pelanggan memberi perhatian kepada konsumen sangat diperlukan, karena hal tersebut merupakan bentuk kepedulian perusahaan kepada konsumen. Seperti contohnya saat hari-hari besar atau hari raya memberikan bentuk perhatian kepada konsumennya dengan cara membagikan gift souvenir kepada konsumen yang merayakan hari-hari besar keagamaan. Tidak hanya saat hari besar saja, ketika konsumen ada yang berulang tahun management akan memberikan hadiah kecil sebagai bentuk ucapan kepada konsumen. Memberi perhatian tidak hanya berupa barang materil saja, petugas depertti divisi sales marketing selalu menjaga komunikasinya dengan konsumen.

### 5) Tindakan (*action*)

Tindakan adalah berbagai aktivitas aktual yang harus dilakukan saat melayani pelanggan, antara lain seperti mencatat setiap pesanan pelanggan, mencatat kebutuhan pelanggan, mengetahui kebutuhan pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan, dan mengungkapkan rasa terima kasih dengan harapan pelanggan akan datang kembali. Saat konsumen membutuhkan sesuatu terkait informasi, hendaknya petugas yang menerima informasi segera membantu untuk memberikan informasi/solusi terkait kebutuhan konsumen. Tindakan yang cepat, akan membuat konsumen merasa terbantu dan diperhatikan untuk memecahkan permasalahannya.

### 6) Tanggung jawab (*accountability*)

Tanggung jawab adalah suatu sikap sikap bias terhadap pelanggan yang mewakili beberapa bentuk kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Pendapat lain menyebutkan bahwa konsep pribadi pelayanan prima meliputi unsurunsur kepribadian, penampilan, perilaku, komunikasi, pengetahuan, dan penyampaian. Sebagai manusia kita harus memiliki sikap tanggung jawab, tidak hanya saat bekerja saja namun sikap bertanggung jawab harus diimplementasikan pada kesehariannya. Contoh sikap tanggung jawab kepada konsumen ialah jika konsumen memiliki komplain terhadap produk, maka kita perlu mendengarkan.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup>Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (yogyakarta,gaya media:, 2018).

#### f. Pelayanan dalam perspektif islam

Memberikan sebuah pelayanan yang terbaik kepada umat manusia adalah suatu pekerjaan yang sangat mulia dan juga merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang ingin melakukannya. Sebagian kecil dari ayat al-Qur'an dan hadits-hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Akan tetapi sebelum berbicara lebih jauh Islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah dalam salah satu surat al-Maidah ayat 2:

QS. Al-Ma'idah (5:2)

وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعَدْوَنِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ٢

Terjemahnya:

“dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”

Ayat dalam Surah Al-Ma'idah (5:2) ini mengandung pesan penting tentang kerja sama yang baik dan prinsip keadilan, yang relevan dengan pelayanan, terutama dalam konteks perbankan atau layanan publik. Berikut makna ayat tersebut dalam kaitannya dengan pelayanan: Dalam memberikan pelayanan, penting untuk menerapkan prinsip tolong-menolong dalam kebajikan dan takwa, di mana setiap pihak, baik karyawan, perusahaan, maupun institusi, bekerja sama untuk memberikan manfaat yang baik bagi nasabah melalui pelayanan yang ramah, cepat, dan memenuhi kebutuhan mereka, serta menjunjung tinggi integritas, kejujuran, dan transparansi. Di sisi lain, penting untuk menghindari segala bentuk tolong-menolong dalam dosa dan pelanggaran, seperti kolusi, penipuan, atau tindakan yang merugikan

pelanggan. Landasan utama dari semua ini adalah takwa kepada Allah, yang menjadi pengingat bahwa setiap tindakan akan dimintai pertanggungjawaban, sehingga pelayanan dilakukan dengan niat ikhlas untuk kebaikan bersama, bukan sekadar mengejar keuntungan semata.

Terdapat juga beberapa nilai yang harus diterapkan diperbankan syariah dalam memberikan pelayanan:

1. Profesional adalah melakukan kegiatan atau pelayan secara maksimal tanpa melibatkan masalah pribadi, suasana hati dan lain sebagainya. Karena dalam bekerja profesionalisme itu dijunjung tinggi.
2. Etika dalam ajaran Islam menuntun seluruh aspek perilaku kehidupan manusia, hampir setiap individu berhadapan dengan berbagai permasalahan etis baik menjalankan bisnis ataupun menjalankan aktivitas sehari-hari. Bisnis yang sehat adalah bisnis yang berlandaskan etika, pelaku bisnis muslim hendaknya memiliki kerangka etika bisnis yang kuat sehingga mengantarkan aktivitas bisnis nyaman dan berka.<sup>28</sup>
3. Jujur yaitu mengatakan dengan benar antara ucapan dan kenyataan. Dalam pelayanan jujur di utamakan supaya tidak ada timbul kesalah pahaman dikemudian hari.
4. Amanah berarti apa yang diucapkan dan dilakukan dapat dipertanggung jawabkan.<sup>29</sup>

### C. Kerangka Konseptual

<sup>28</sup> Abdul Hamid and Muhammad Kamal Zubair, “Implementasi Etika Islam Dalam Pemasaran Produk Bank Syariah,” *BALANCA : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 1, no. 1 (2019): 16–34, <https://doi.org/10.35905/balanca.v1i1.1037>.

<sup>29</sup> Sri Zalelawati and Tiara Marlita, “Volume 2 Nomor 6 Juni 2023 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah” 2 (2023): 1020–26.

Penelitian ini berjudul "Analisis Penerapan *Service excellence* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kc. Parepare." Untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang fokus penelitian ini, dianggap perlu untuk menjelaskan secara rinci makna dari judul tersebut, sehingga tidak menimbulkan penafsiran yang bervariasi. Penjelasan ini bertujuan untuk menciptakan pemahaman yang sama sebagai dasar utama dalam pengembangan pembahasan selanjutnya.

### 1. Analisis

Analisis adalah proses yang melibatkan beberapa aktivitas, seperti membedakan, mengurai, dan memilah, untuk mengelompokkan entitas-entitas ke dalam kategori tertentu dengan tujuan tertentu. Tujuan utama dari analisis adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang suatu subjek, mengidentifikasi masalah, menemukan solusi, dan membuat keputusan yang lebih baik.

### 2. Pelayanan prima (*service excellence*)

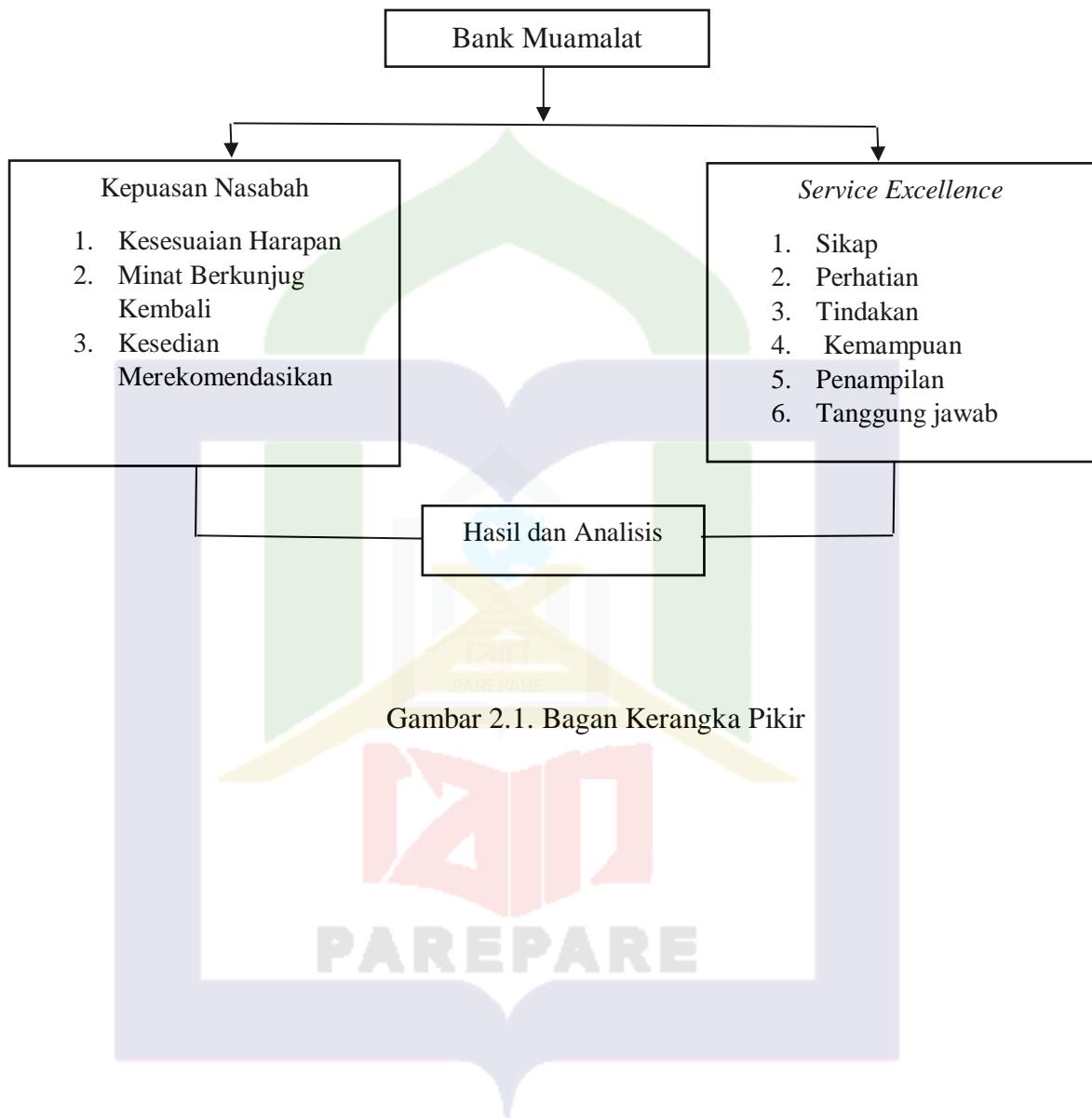
Pelayanan prima yaitu pelayanan yang diberikan oleh pihak bank muamalat melebihi daripada apa yang diinginkan dan diketahui nasabah, pelayanan prima dapat ditunjukkan melalui sikap (*Attitude*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), kemampuan (*Ability*), penampilan (*Apperance*), pelayanan prima yaitu menyapa pengunjung yang datang dan keluar, memberikan tugas yang jelas kepada karyawan, melakukan survei kepuasan pelanggan, pelayanan menjawab pertanyaan dengan sigap, apabila pelayanan salah segera minta maaf Kembali.

### 3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah dimana perasaan nasabah bank muamalat merasa senang dan mendorong pelanggan kembali serta terciptanya loyalitas, serta meningkatkan atau mempromosikan cerita positif dari mulut kemulut. Kepuasan nasabah dapat di ukur hal berikut yaitu kualitas produk, sistem pelayanan yang baik, emosional, harga, biaya dan kemudahan mendapatkan produk.



#### D. Kerangka Pikir



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode adalah salah satu langkah atau cara yang harus diambil untuk menyelesaikan suatu masalah. Dalam penyusunan laporan penelitian, langkah yang diperlukan termasuk mencari dan mengumpulkan data serta informasi yang relevan dengan permasalahan yang dihadapi.

Jenis penelitian yang sesuai dengan pendekatan ini adalah penelitian lapangan (*Field research*) yang mencakup pengumpulan data langsung dari tempat penelitian. Teknik dalam mengumpulkan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.<sup>30</sup>

#### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

##### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat di mana proses penelitian berlangsung, yang memberikan kejelasan atau jawaban terhadap pertanyaan penelitian. Ruang lingkup penelitian ini memiliki batasan wilayah yang jelas, yaitu Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Parepare di Jl. Sultan Hasanuddin No. 3, Ujung Sabbang, Kecamatan Ujung, Kota Parepare, Sulawesi Selatan.

##### 2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan selama kurang lebih 1 (Satu) bulan, disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.

---

<sup>30</sup> Deddy Mulyana, “*Metodologi Penelitian Kualitatif*,” 2003, 9.

### C. Fokus Penelitian

Penelitian yang dilakukan akan berfokus pada penerapan *service excellence* dan Tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Kc. Parepare.

### D. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, sumber data dibagi menjadi dua jenis, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

#### 1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh secara langsung dari sumbernya melalui proses pengukuran, pengisian angket, observasi, dan metode lainnya. Data primer sering dianggap sebagai sumber informasi yang paling otoritatif dan orisinal karena melibatkan peneliti secara langsung dalam pengumpulan data tersebut. Dengan menggunakan data primer, peneliti dapat lebih spesifik dalam memperoleh data yang diperlukan karena peneliti mendapatkan langsung dari sumber aslinya. Oleh karena itu, peneliti menyesuaikan pemilihan narasumber untuk memastikan bahwa data yang didapat sesuai dengan kebutuhan penelitian. Narasumber yang ditargetkan oleh peneliti meliputi pihak bank yang terdiri dari dua orang, yaitu satpam dan *customer service* dari masing-masing bank, serta tiga orang nasabah dari setiap bank. Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi mengenai analisis penerapan *service excellence* dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang tidak diperoleh langsung dari sumbernya, tetapi merupakan data pendukung yang dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, makalah, koran, internet, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini. Dalam penelitian ini, peneliti merujuk pada situs web Bank Muamalat. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), data sekunder didefinisikan sebagai data yang diperoleh oleh seorang peneliti tidak langsung dari objeknya, tetapi melalui sumber lain, baik itu berupa lisan maupun tulisan. Data sekunder merupakan Kumpulan informasi yang telah ada sebelumnya dan digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian. Peneliti memanfaatkan data sekunder untuk menganalisis, menginterpretasikan, atau memperluas pemahaman tentang topik tertentu tanpa harus mengumpulkan data secara langsung.<sup>31</sup>

## E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

### 1. Observasi

Observasi adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian melalui pengamatan dan penggunaan indera. Setelah itu, peneliti membuat laporan berdasarkan apa yang dilihat, didengar, dan dirasakan selama proses observasi.<sup>32</sup> Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap penerapan *service excellence* di Bank Muamalat Kc. Parepare. Hal ini dapat memberikan

---

<sup>31</sup> "No Title," *Definisi Data Sekunder Dan Cara Memperolehnya*, " accessed April 17, 2024, <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-6843072/definisi-data-sekunder-dan-cara-memperolehnya.>, n.d.

<sup>32</sup> Feny Rita Fiantika et al., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ed. M.Hum Yuliatri Novita, Cetakan pe (Padang, Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022). h. 21.

informasi tentang peningkatan kepuasan nasabah terhadap layanan di bank muamalat.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan penyampaian pertanyaan kepada informan mengenai topik penelitian secara langsung. Teknik wawancara bermanfaat Ketika peneliti ingin memahami pengalaman atau pendapat informan secara mendalam. Selain itu, wawancara juga dapat digunakan untuk memverifikasi informasi atau keterangan yang telah diperoleh sebelumnya. Adapun kriteria informan atau narasumber dalam peneliti ini, yang peneliti anggap mampu dalam memberikan data dan informasi yaitu. petugas transaksi keuangan (*Teller*), layanan pelanggan (*customer service*), keamanan (*security*) dan 5 nasabah.

## 3. Dokumentasi

Seperti observasi, dokumentasi juga merupakan bagian penting dari penelitian baik yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif maupun kuantitatif. Dokumentasi merupakan aktivitas pengumpulan data dalam bentuk visual. Peneliti mengumpulkan data sekunder dari sumber-sumber resmi, seperti laporan keuangan, laporan tahunan, dan informasi resmi dari masing-masing bank terkait dengan *service excellence* terhadap kepuasan nasabah mereka

## F. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian, sering hanya ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas. Terdapat dua macam validitas penelitian, yaitu validitas internal dan validitas eksternal. Validitas internal berkenaan dengan derajad akurasi

desain penelitian dengan hasil yang dicapai, sedangkan Validitas eksternal berkenaan dengan derajad akurasi apakah hasil penelitian dapat digeneralisasikan atau diterapkan pada populasi di mana sampel tersebut diambil.<sup>33</sup> Adapun uji keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

### 1. Uji Kredibilitas (*Credibility*)

Uji Kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain diakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman, analisis kasus negatif, dan *membercheck*.<sup>34</sup> Untuk menjamin kepercayaan dalam penelitian ini, peneliti harus memastikan bahwa metode penelitian yang digunakan sesuai dan relevan dengan tujuan penelitian. Selain itu, penting untuk melakukan triangulasi data dengan membandingkan temuan dari berbagai sumber untuk memverifikasi dan menvalidasi Kesimpulan.

### 2. Pengujian (*Depenability*)

Dalam penelitian kuantitatif, depenability disebut sebagai reliabilitas. Suatu penelitian dianggap reliabel jika orang lain dapat mengulangi atau mereplikasi proses penelitian tersebut. Dalam penelitian kualitatif, uji depenability dilakukan melalui audit terhadap seluruh proses penelitian.<sup>35</sup> Untuk menjamin dependabilitas penelitian ini, peneliti harus secara jelas menjelaskan langkah-langkah

---

<sup>33</sup> Prof. Dr. Sugiyono, *Prof. Dr. Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, Ed. Dr.Ir.Suptopo.S.Pd, Edisi Kedu* (Bandung: Alfabeta, Bandung, 2020)., 2020. h. 361-362.

<sup>34</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Sugiyono - 2015.Pdf* (ALFABETA, Cv. Jl. Gegerkallong Hilir No. 84 Bandung, 2015).h 270

<sup>35</sup> Sugiyono.h 277

metodologis yang diambil dalam penelitian, termasuk proses pemilihan sampel, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

### 3. Confirmability

Uji konfirmabilitas memiliki kesamaan dengan uji dependabilitas, sehingga keduanya dapat diuji secara simultan. Melakukan uji konfirmabilitas berarti menguji hasil penelitian dengan mengaitkannya pada proses yang telah dilakukan.<sup>36</sup> Untuk menguji konfirmabilitas, peneliti harus menghindari pengaruh subjektif yang berlebihan dalam analisis dan interpretasi data. Penelitian dianggap objektif ketika hasilnya telah disepakati oleh lebih banyak orang. Pengujian ini berarti menguji hasil penelitian yang terkait dengan proses yang dilakukan.

## G. Teknik Analisis Data

Analisis data melibatkan proses sistematis dalam mencari dan Menyusun data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Proses ini melibatkan pengorganisasian data ke dalam kategori, penjabaran menjadi unit-unit, sintesis, pembentukan pola, pemilihan informasi penting, serta pembuatan kesimpulan agar mudah dipahami oleh peneliti sendiri maupun orang lain. Analisis data kualitatif bersifat induktif, dimana informasi yang diperoleh dari data digunakan untuk mengembangkan hipotesis selanjutnya.<sup>37</sup>

Analisis terdiri dari tiga tahapan yang berlangsung secara bersamaan. Tahapan-tahapan tersebut mencakup reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan.

---

<sup>36</sup> Sugiyono.h 277

<sup>37</sup> Hardani Hardani et al., *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta, 2020).

### 1) Reduksi data (*data reduction*)

Mereduksi data melibatkan proses merangkum, memilih poin-poin utama, fokus pada aspek yang signifikan, mengidentifikasi tema dan pola. Hasilnya, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih terperinci, memfasilitasi peneliti dalam pengumpulan data berikutnya, dan memudahkan pencarian data jika dibutuhkan.<sup>38</sup> Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, fokus pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang tercatat dari lapangan. Proses ini berlangsung secara berkelanjutan selama periode pengumpulan data.

### 2) Penyajian data (*data display*)

Penyajian data adalah rangkaian informasi yang tersusun sehingga memungkinkan untuk membuat kesimpulan dan mengambil tindakan. Penyajian data dapat berupa narasi singkat, diagram, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya.<sup>39</sup> Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih terperinci, memudahkan peneliti dalam proses pengumpulan data berikutnya, serta memudahkan pencarian data kembali jika diperlukan.

### 3) Penarikan Kesimpulan dan verifikasi

Kesimpulan merupakan rangkuman dari hasil temuan penelitian yang mencerminkan pemikiran akhir yang didasarkan pada analisis sebelumnya atau keputusan yang diperoleh melalui pendekatan induktif atau deduktif. Kesimpulan tersebut dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal,

<sup>38</sup> 2021). M.Si Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., ed. M.Si Dr. Patta Rapanna, SE. (Syakir Media Press, *Metode Penelitian Kualitatif*, 2021, <https://g.co/kgs/ShjRERc>.

<sup>39</sup> Hardani et al., *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*.

namun demikian, dalam penelitian kualitatif, rumusan masalah masih bersifat sementara dan mungkin berkembang seiring dengan pengalaman peneliti di lapangan.<sup>40</sup>



---

<sup>40</sup> Hardani et al. *metode penelitian kualitatif dan kuantitatif* h. 171

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka diperoleh penelitian di Bank Muamalat KC Parepare terkait dengan analisis penerapan *service excellence* dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik wawancara kepada pegawai dan nasabah dari bank.

Adapun hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh penulis selama satu bulan lamanya terhadap informasi mengenai analisis penerapan *service excellence* dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut:

#### 1. Kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Kc Parepare.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang (KC) Parepare. Sebagai salah satu lembaga keuangan syariah yang beroperasi di Indonesia, Bank Muamalat dituntut untuk tidak hanya menjaga kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah, tetapi juga memastikan kualitas pelayanan yang optimal kepada seluruh nasabahnya. Dalam industri perbankan, pelayanan yang prima menjadi faktor penentu dalam menciptakan loyalitas nasabah serta membangun citra positif lembaga keuangan di mata masyarakat.

##### a. Kesesuaian Harapan

Kesesuaian harapan nasabah merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur tingkat kepuasan terhadap layanan perbankan. Harapan nasabah biasanya terbentuk berdasarkan pengalaman sebelumnya, citra perusahaan, promosi, serta kebutuhan individu terhadap layanan yang diberikan. Dalam hal ini,

nasabah Bank Muamalat KC Parepare memiliki ekspektasi tertentu terhadap pelayanan yang sesuai dengan prinsip syariah, ramah, profesional, cepat, dan mampu menyelesaikan berbagai permasalahan secara efisien.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, mayoritas nasabah menyatakan bahwa pelayanan yang mereka terima telah sesuai atau mendekati harapan mereka. Para pegawai dinilai memiliki sikap yang sopan dan ramah, serta mampu memberikan solusi saat terjadi kendala dalam transaksi. Selain itu, nasabah juga menyoroti penggunaan bahasa yang santun, pemahaman pegawai terhadap produk-produk syariah, serta kejelasan informasi yang disampaikan sebagai hal-hal yang memenuhi ekspektasi mereka. Hal ini menunjukkan bahwa pihak bank telah berupaya memberikan pelayanan yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga memperhatikan aspek emosional dan spiritual dari para nasabah.

Hasil wawancara peneliti dengan ibu Nurainun Najmah selaku customer service (CS) Bank Muamalat Kc Parepare mengenai tentang layanan yang di berikan bank saat ini apakah telah sesuai dengan harapan mayoritas nasabah, mengatakan bahwa:

“Alhamdulillah, sejauh ini pelayanan yang diberikan sudah cukup memuaskan. Nasabah merasa nyaman, baik dengan pelayanan pegawai maupun fitur-fitur yang disediakan. Sebelumnya memang pernah ada beberapa keluhan, namun Alhamdulillah keluhan tersebut biasanya segera ditangani dengan baik dan cepat. Misalnya, jika nasabah mengalami kendala saat melakukan transfer melalui m-banking seperti transfer gagal tetapi saldo sudah terpotong maka petugas langsung memberikan arahan untuk menyelesaiannya melalui aplikasi. Proses penyelesaiannya pun tidak memakan waktu lama, biasanya maksimal tiga hari. Jadi secara keseluruhan, pelayanannya tergolong cepat dan responsif.”<sup>41</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Resky nur azizah selaku Teller juga mengatakan bahwa:

---

<sup>41</sup> NN, *Customer Service Bank Muamalat Kc Parepare, Wawancara Pribadi, Parepare: 29 Mei 2025.*

“Sebenarnya, hal ini tidak bisa diukur secara langsung dari sudut pandang kami sebagai karyawan, karena kami bukanlah nasabah. Kecuali jika pertanyaannya adalah, 'Bagaimana menurut Anda?' Maka secara pribadi saya bisa mengatakan, sejauh ini semuanya berjalan cukup baik. Selama ini belum ada keluhan yang signifikan terkait pelayanan yang kami terima atau berikan. Namun tentu saja, itu berdasarkan sudut pandang saya. Untuk mengetahui penilaian yang lebih objektif, perlu dilihat dari sudut pandang para nasabah itu sendiri.”<sup>42</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Muh taufik selaku security juga mengatakan bahwa:

“Sejauh yang saya lihat, banyak nasabah yang terlihat puas. Mereka dilayani dengan cepat dan sopan. Kalau pun ada keluhan, biasanya langsung ditangani oleh petugas dengan baik.”<sup>43</sup>

dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak bank saat ini dinilai sudah cukup memuaskan dan sesuai dengan harapan mayoritas nasabah. Hal ini terlihat dari tanggapan customer service yang menyatakan bahwa nasabah merasa nyaman terhadap layanan yang diberikan, baik dari segi sikap pegawai maupun fitur layanan digital seperti m-banking. Meskipun pernah terjadi beberapa kendala teknis, pihak bank dinilai tanggap dan cepat dalam menyelesaikan masalah tersebut, dengan waktu penyelesaian yang relatif singkat, yaitu maksimal tiga hari.

Sementara itu, dari sudut pandang teller, meskipun tidak dapat memberikan penilaian secara objektif sebagai nasabah, ia menilai bahwa pelayanan sejauh ini berjalan dengan baik dan belum ada keluhan serius yang disampaikan secara langsung. Pendapat serupa juga disampaikan oleh petugas keamanan (security), yang menyatakan bahwa sebagian besar nasabah tampak puas dengan pelayanan yang cepat dan sopan, serta keluhan yang langsung ditangani oleh petugas. Dengan demikian, secara umum dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat KC Parepare telah memenuhi harapan nasabah dalam aspek kenyamanan, kecepatan, dan responsivitas.

<sup>42</sup> RNA, Teller Bank Muamalat Kc Parepare, Wawancara, Parepare 13 Juni 2025.

<sup>43</sup> MT, Security Bank Muamalat Kc Parepare, Wawancara Pribadi, Parepare 29 Mei 2025.



Dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Muh sawal selaku nasabah juga mengatakan bahwa:

“Alhamdulillah, sesuai. Saya merasa dilayani dengan baik, cepat, dan sesuai nilai-nilai Islami.”<sup>44</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Virgiawan selaku nasabah juga mengatakan bahwa:

“Sejauh ini sesuai. Pelayanannya sopan, dan fasilitas digital seperti aplikasi Muamalat DIN cukup membantu saya yang jarang ke kantor cabang.”<sup>45</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Neneng siti hafsoh selaku nasabah juga mengatakan bahwa:

“Iya, pelayanan yang saya terima sejauh ini sudah cukup sesuai dengan harapan saya. Pegawai banknya ramah, sopan, dan selalu membantu saat saya mengalami kesulitan. Proses transaksi juga cepat, dan kalau ada masalah, biasanya langsung ditangani dengan baik oleh customer service. Saya juga merasa nyaman dengan suasana di kantor cabangnya yang bersih dan tertib. Jadi, secara keseluruhan, saya puas dengan layanan yang diberikan oleh Bank Muamalat KC Parepare.”<sup>46</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Eko setiawan selaku nasabah juga mengatakan bahwa:

“Kalau menurut saya, pelayanan di Bank Muamalat sudah sesuai dengan harapan. Sikap pegawainya ramah, dan penanganan terhadap masalah nasabah juga cepat. Tidak butuh waktu lama karena mereka cukup responsif dalam memberikan Solusi.”<sup>47</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Natasya putri kadir selaku nasabah juga mengatakan bahwa:

“Sangat sesuai. Pelayanannya tetap terjaga dari waktu ke waktu. Saya merasa betah menjadi nasabah di sini.”<sup>48</sup>

<sup>44</sup> MS, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara Di Parepare 4 Juni 2025

<sup>45</sup> Virgiawan, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara, Parepare Tanggal, 4 Juni 2025.

<sup>46</sup> NSh, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara, Parepare Tangaal 12 Juni 2025

<sup>47</sup> ES, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara, Parepare Tanggal 29 Mei2025.

<sup>48</sup> NPK, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara, Parepare Tanggal 13 Juni 2025.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah Bank Muamalat KC Parepare, dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan oleh pihak bank telah sesuai dengan harapan para nasabah. Mereka merasa puas dengan sikap pegawai yang ramah, sopan, serta mampu memberikan pelayanan yang cepat dan responsif. Beberapa nasabah juga mengapresiasi bagaimana pihak bank menangani keluhan dengan sigap, tanpa memerlukan waktu yang lama, serta selalu memberikan solusi yang jelas.

Selain itu, nasabah juga merasa nyaman dengan suasana kantor cabang yang tertib dan bersih. Fasilitas digital seperti aplikasi *Muamalat DIN* turut disebut sebagai faktor yang membantu, khususnya bagi nasabah yang tidak memiliki waktu untuk datang langsung ke bank. Nilai-nilai Islami yang diterapkan dalam pelayanan juga menambah keyakinan dan kepuasan nasabah terhadap layanan yang diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat KC Parepare telah berhasil memenuhi ekspektasi mayoritas nasabah dan menciptakan pengalaman perbankan yang positif dan terpercaya.

#### b. Minat Berkunjung Kembali

Minat nasabah untuk kembali berkunjung ke suatu lembaga perbankan merupakan indikator penting dalam mengukur loyalitas dan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Di Bank Muamalat KC Parepare, tingkat minat berkunjung kembali dari nasabah terbilang tinggi. Hal ini dapat dilihat dari kenyamanan yang mereka rasakan saat berinteraksi dengan pegawai, kemudahan proses layanan, serta suasana kantor cabang yang mendukung pelayanan yang profesional dan Islami.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah menyatakan kesediaannya untuk kembali menggunakan layanan langsung di kantor cabang jika diperlukan. Sikap pegawai yang ramah, pelayanan yang cepat, serta penanganan keluhan yang responsif menjadi faktor utama yang mendorong kepercayaan

nasabah untuk terus menjalin hubungan dengan bank. Selain itu, meskipun beberapa transaksi kini dapat dilakukan secara digital melalui aplikasi Muamalat DIN, nasabah tetap merasa nyaman dan disambut baik saat datang langsung ke kantor cabang, sehingga memperkuat minat mereka untuk berkunjung kembali.

Dengan kata lain, Bank Muamalat Kc Parepare tidak hanya berhasil memenuhi harapan nasabah dalam hal layanan, tetapi juga menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan berkesan. Hal ini berdampak positif pada loyalitas nasabah dan memperkuat posisi bank sebagai lembaga keuangan syariah yang dipercaya masyarakat.

Hasil wawancara peneliti dengan ibu Nurainun Najmah selaku customer service (CS) Bank Muamalat Kc Parepare, mengenai nasabah yang datang kembali untuk menggunakan layanan yang sama mengatakan bahwa:

“Sering, sangat sering. Terutama dalam penggunaan aplikasinya. Bisa dibilang, aplikasi m-banking ini adalah yang terbaik. Saya berbicara sebagai nasabah m-banking ini dibandingkan dengan aplikasi m-banking lain sangat unggul. Aplikasinya compact, mudah dipahami, dan sangat mudah dioperasikan. Karena itu, banyak sekali nasabah yang datang dan menggunakaninya. Terutama untuk produk-produk yang berkaitan dengan transaksi digital. Apalagi sekarang, sangat mudah sekali berbelanja di store hanya dengan membawa KTP dan membuka aplikasinya. Bahkan hanya dengan KTP pun, asal ada aplikasinya dan token aktif, transaksi sudah bisa dilakukan dengan lancar.”<sup>49</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Resky nur azizah selaku Teller juga mengatakan bahwa:

“Iya, tentu saja sering. Ada beberapa nasabah, dan rata-rata dari mereka itu sangat loyal, meskipun nominal transaksinya tidak terlalu besar seperti Rp100 ribu atau Rp200 ribu namun mereka tetap rutin datang. Bahkan ada yang datang hanya sekadar untuk mencetak buku tabungan, misalnya karena ada transfer masuk dari bank lain. Jadi, iya, bisa dibilang mereka pasti datang secara rutin.”<sup>50</sup>

<sup>49</sup> NN, *Customer Service* Bank Muamalat Kc Parepare, Wawancara Pribadi, Parepare: 29 Mei 2025.

<sup>50</sup> RNA, Teller Bank Muamalat Kc Parepare, Wawancara, Parepare 13 Juni 2025.

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Muh taufik selaku security juga mengatakan bahwa:

“Iya, cukup sering. Banyak nasabah yang datang secara rutin, terutama untuk transaksi tertentu. Ini menunjukkan bahwa mereka merasa nyaman dan percaya dengan layanan yang diberikan.”<sup>51</sup>

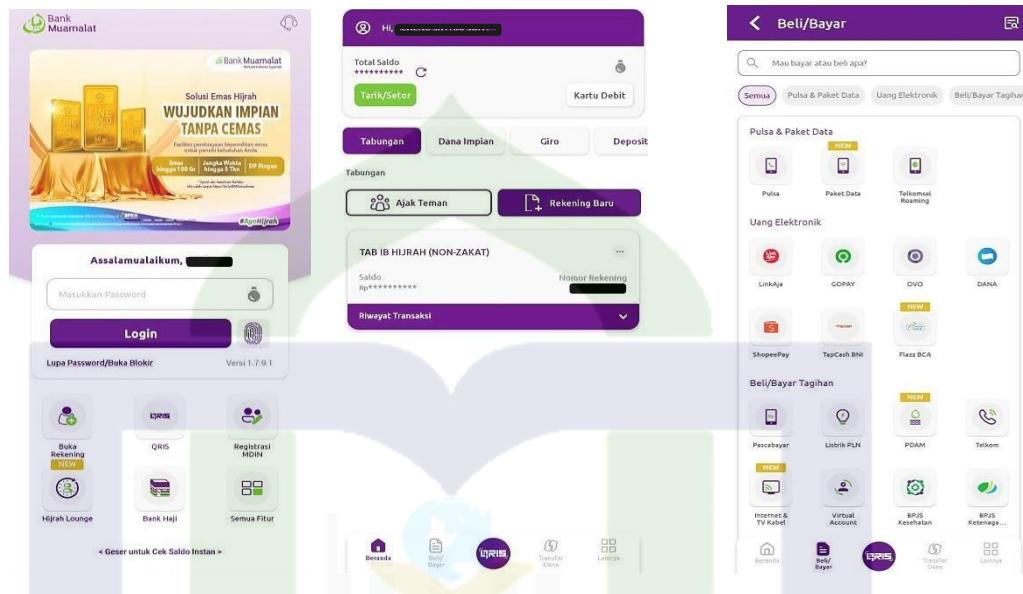
Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga narasumber yang merupakan pegawai Bank Muamalat Kc Parepare yakni customer service (Ibu Nurainun Najmah), teller (Ibu Resky), dan security (Bapak Muh Taufik) dapat disimpulkan bahwa tingkat kunjungan ulang nasabah tergolong tinggi. Ketiganya sepakat bahwa nasabah sering datang kembali, baik untuk menggunakan layanan digital seperti aplikasi m-banking maupun layanan langsung seperti pencetakan buku tabungan atau transaksi rutin lainnya.

Aplikasi m-banking Bank Muamalat dinilai sangat unggul, mudah digunakan, dan efisien, sehingga menjadi salah satu alasan utama tingginya loyalitas dan kunjungan ulang nasabah. Selain itu, meskipun nominal transaksi nasabah tidak selalu besar, loyalitas mereka tetap tinggi karena kenyamanan dan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak bank. Hal ini mencerminkan kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang konsisten dan terpercaya.

---

<sup>51</sup>MT, Security Bank Muamalat Kc Parepare, Wawancara Pribadi, Parepare 29 Mei 2025.

Berikut tampilan menu utama aplikasi *mobile banking* Bank Muamalat



Gambar 4.1 Aplikasi *Mobile Bangking* Ban Muamalat

Dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Muh sawal selaku nasabah juga mengatakan bahwa:

“Tentu, saya berencana untuk kembali menggunakan layanan Bank Muamalat KCP Parepare. Selama ini, saya merasa puas dengan pelayanannya yang ramah, cepat, dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Selain itu, fasilitas digital seperti m-banking sangat membantu dalam memudahkan transaksi harian saya. Lingkungan kantor yang nyaman dan pegawai yang profesional juga membuat saya merasa dihargai sebagai nasabah. Karena itu, saya tidak ragu untuk terus menggunakan layanan di bank ini ke depannya.”<sup>52</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Virgiawan selaku nasabah juga mengatakan bahwa:

<sup>52</sup> MS, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara Di Parepare 4 Juni 2025

“Ya, karena saya nyaman dan merasa cocok dengan sistem syariahnya, plus sekarang sudah banyak layanan yang bisa diakses secara online.”<sup>53</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Neneng siti hafsoh selaku nasabah juga mengatakan bahwa:

“Iya, saya berencana untuk kembali menggunakan layanan Bank Muamalat KC Parepare. Selama ini saya merasa puas dengan pelayanannya, baik dari segi keramahan pegawai, kecepatan layanan, maupun kemudahan dalam bertransaksi.”<sup>54</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Eko Setiawan selaku nasabah juga mengatakan bahwa:

“Tentu, kalau soal layanan di Bank Muamalat Kc Parepare, saya pasti akan terus menggunakan. Pelayanan yang diberikan oleh pegawainya, baik dan memuaskan. Mereka selalu ramah, cepat tanggap, dan siap membantu ketika ada kendala. Hal ini membuat saya merasa nyaman dan percaya setiap kali berurusan di sana.”<sup>55</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Natasya putri kadir selaku nasabah juga mengatakan bahwa:

“Sudah pasti. Saya juga mengelola beberapa transaksi keluarga melalui Bank Muamalat Kc Parepare karena saya sudah merasa sangat percaya dan nyaman dengan layanan yang diberikan. Bukan hanya untuk keperluan pribadi, tetapi saya juga membantu mengurus transaksi milik orang tua dan anggota keluarga lainnya, karena kami semua merasa aman dan tenang saat menggunakan layanan di bank ini. Pegawainya melayani dengan baik, ramah, dan selalu siap membantu jika ada kendala. Selain itu, sistem digitalnya juga memudahkan saya dalam mengakses dan mengelola rekening kapan saja.”<sup>56</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan lima orang nasabah Bank Muamalat Kc Parepare, dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah memiliki niat dan keinginan kuat untuk kembali menggunakan layanan perbankan di kantor cabang tersebut. Para nasabah menyatakan kepuasan mereka terhadap berbagai aspek

<sup>53</sup> Virgiawan, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara, Parepare Tanggal, 4 Juni 2025.

<sup>54</sup> NSH, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara, Parepare Tangaal 12 Juni 2025

<sup>55</sup> ES, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara, Parepare Tanggal 29 Mei2025.

<sup>56</sup> NPK, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara, Parepare Tanggal 13 Juni 2025.

pelayanan, seperti keramahan dan profesionalisme pegawai, kecepatan layanan, serta kenyamanan suasana kantor.

Selain itu, sistem perbankan syariah yang diterapkan menjadi salah satu daya tarik utama bagi nasabah, karena dinilai sesuai dengan nilai-nilai yang mereka yakini. Fasilitas digital seperti aplikasi m-banking juga turut meningkatkan kenyamanan dan efisiensi transaksi, baik untuk kebutuhan pribadi maupun keluarga. Kepercayaan dan kenyamanan yang sudah terbangun menjadikan Bank Muamalat KC Parepare sebagai pilihan utama dalam aktivitas keuangan mereka.

#### c. Kesedian Merekendasikan

Indikator kesediaan merekomendasikan merupakan salah satu ukuran penting dalam menilai tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap sebuah institusi keuangan, termasuk Bank Muamalat KC Parepare. Indikator ini mencerminkan sejauh mana nasabah bersedia menyarankan atau mengajak orang lain seperti keluarga, teman, maupun rekan kerja untuk menggunakan layanan di bank tersebut.

Kesediaan ini biasanya muncul apabila nasabah memiliki pengalaman positif, baik dari segi kualitas pelayanan, kemudahan akses layanan, hingga kepercayaan terhadap sistem yang diterapkan, seperti prinsip perbankan syariah yang menjadi nilai utama di Bank Muamalat. Semakin tinggi tingkat kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan nasabah, maka semakin besar pula kemungkinan mereka untuk merekomendasikan bank kepada orang lain.

Selain itu, indikator ini juga bisa dilihat dari testimoni, frekuensi nasabah mengajak orang lain membuka rekening, atau bahkan turut mengelola transaksi milik keluarga di bank yang sama. Oleh karena itu, kesediaan merekomendasikan bukan hanya menjadi tanda puasnya nasabah, tetapi juga dapat berperan sebagai media promosi alami yang berkelanjutan bagi lembaga perbankan tersebut.

Melalui wawancara dengan pegawai bank dan para nasabah, kita akan mengkaji apakah bentuk kepuasan yang mereka rasakan mendorong keinginan untuk mengajak orang lain menjadi bagian dari nasabah Bank Muanalat Kc Parepare berikut hasil wawancara.

Hasil wawancara peneliti dengan ibu Nurainun Najmah selaku customer service (CS) Bank Muamalat Kc Parepare, mengatakan bahwa:

“Pernah. Apalagi kalau misalnya, contohnya saat saya melakukan cross-selling untuk produk deposito. Di Bank Muamalat, deposito bisa dilakukan melalui aplikasi. Biasanya, kalau ingin membuka deposito, nasabah harus datang langsung ke bank, membawa uang tunai, dan mengisi formulir. Proses ini cukup memakan waktu dan merepotkan karena harus kembali lagi ke bank. Namun, dengan adanya fitur deposito melalui aplikasi, proses tersebut menjadi lebih praktis dan efisien. Pernah suatu ketika, setelah saya menjelaskan hal ini kepada seorang nasabah, ia pun merespons dengan antusias, 'Oh, bagus ya di Bank Muamalat, ternyata deposito bisa lewat aplikasi. Nanti saya akan rekomendasikan teman saya untuk buka deposito di sini saja. Begitu juga dengan layanan haji. Di sini banyak nasabah yang mendaftar haji melalui Bank Muamalat. Setelah mereka selesai mendaftar, biasanya kami juga meminta mereka untuk merekomendasikan layanan ini kepada teman atau kerabat yang ingin mendaftar haji. Nasabah pun menyambut baik permintaan tersebut dan bersedia memberikan rekomendasi.”<sup>57</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Resky nur azizah selaku Teller juga mengatakan bahwa:

“Kalau saya sih, beberapa kali pernah mendengar hal seperti ini. Tapi sejauh pengamatan saya, yang paling bisa dibuktikan adalah ketika seorang nasabah bilang bahwa layanan di Bank Muamalat itu bagus, maka tak lama kemudian ada anggota keluarganya atau kerabatnya yang juga ikut menjadi nasabah atau menabung di sini. Namun, sebenarnya hal semacam itu tidak bisa langsung diukur secara pasti. Misalnya begini: seseorang datang ke sini untuk bertransaksi, lalu melihat langsung bagaimana pelayanan customer service, teller, atau bahkan petugas keamanan kami. Kalau mereka merasa pelayanannya baik dan membandingkannya dengan pengalaman di bank lain, maka saat ada keluarga atau kerabat mereka yang bertanya soal Bank Muamalat, mereka bisa menjawab, ‘Ya, saya tahu Bank Muamalat. Pelayanannya bagus, saya berencana menabung di sana.’”

---

<sup>57</sup>NN, *Customer Service* Bank Muamalat Kc Parepare, Wawancara Pribadi, Parepare: 29 Mei 2025.

Tapi kita sendiri di sini belum tentu tahu siapa saja yang sudah direkomendasikan. Kita baru tahu ketika ada nasabah baru yang datang dan mengatakan, “Saya dapat informasi dari Ibu Hermiana, katanya bagus menabung di sini, makanya saya mau coba.” Nah, momen seperti itu yang menjadi bukti nyata adanya efek rekomendasi dari nasabah. Saya sendiri sudah beberapa kali mengalami kasus seperti itu, di mana ada nasabah yang datang karena mendapat rekomendasi dari nasabah lainnya.”<sup>58</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Muh taufik selaku security juga mengatakan bahwa:

“Pernah beberapa kali saya mendengar nasabah berbicara kepada temannya atau keluarga bahwa pelayanan di sini bagus. Bahkan ada yang bilang ‘kalau mau cepat dan nyaman, ke sini saja’. Itu membuat saya ikut bangga sebagai bagian dari tim pelayanan.”<sup>59</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai dan petugas frontliner Bank Muamalat KCP Parepare, seperti customer service, teller, dan security, dapat disimpulkan bahwa bentuk kepuasan nasabah terhadap layanan bank secara nyata mendorong terjadinya tindakan rekomendasi kepada orang lain, baik itu keluarga, teman, maupun kerabat dekat.

Customer service menyampaikan bahwa beberapa nasabah merasa terbantu dengan kemudahan layanan digital, seperti fitur deposito melalui aplikasi dan proses pendaftaran haji yang praktis. Hal ini mendorong nasabah untuk merekomendasikan Bank Muamalat kepada orang terdekat mereka. Sementara itu, teller menjelaskan bahwa meskipun proses rekomendasi tidak selalu tampak secara langsung, namun ada bukti nyata ketika nasabah baru datang dan mengaku mendapat informasi positif dari nasabah lain. Petugas keamanan juga menegaskan bahwa ia beberapa kali mendengar langsung nasabah yang menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan Bank Muamalat karena merasa puas.

Secara keseluruhan, wawancara menunjukkan bahwa pengalaman layanan yang baik, kemudahan akses, serta interaksi yang positif dengan petugas bank berperan penting dalam mendorong nasabah untuk merekomendasikan layanan

<sup>58</sup> RNA, Teller Bank Muamalat Kc Parepare, Wawancara, Parepare 13 Juni 2025.

<sup>59</sup> MT, Security Bank Muamalat Kc Parepare, Wawancara Pribadi, Parepare 29 Mei 2025.

Bank Muamalat kepada pihak lain. Hal ini menjadi indikator kuat bahwa kepuasan nasabah memiliki korelasi dengan loyalitas dan promosi dari mulut ke mulut.adapun hasil wawancara dari beberapa nasabah mengatakan bahwa:

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Muh sawal selaku nasabah mengatakan bahwa:

“Ya, saya sudah sering merekomendasikan ke teman dan saudara karena saya percaya kualitas pelayanannya.”<sup>60</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Virgiawan selaku nasabah mengatakan bahwa:

“Pasti, terutama ke teman-teman saya yang juga ingin pindah ke bank syariah dan butuh layanan yang mudah diakses lewat aplikasi.”<sup>61</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Neneng siti hafsoh selaku nasabah mengatakan bahwa:

“Tentu, saya udah pernah rekomendasikan juga ke saudara dan teman saya.”<sup>62</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Eko setiawan selaku nasabah mengatakan bahwa:

“Iya pasti direkomendasikan ji sama keluarga sama teman, karena bagus ji di sana pelayanannya terus puas ji dirasa menabung di sana pakai produk-produknya.”<sup>63</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Natasya putri kadir selaku nasabah mengatakan bahwa:

“Tentu saja. Sudah beberapa keluarga saya juga ikut menjadi nasabah di sini karena saya rekomendasikan. Saya percaya pelayanan mereka bisa diandalkan.”<sup>64</sup>

<sup>60</sup> MS, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara Di Parepare 4 Juni 2025

<sup>61</sup> Virgiawan, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara, Parepare Tanggal, 4 Juni 2025.

<sup>62</sup> NSH, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara, Parepare Tangaal 12 Juni 2025

<sup>63</sup> ES, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara, Parepare Tanggal 29 Mei2025.

Berdasarkan hasil wawancara dengan lima orang nasabah Bank Muamalat Kc Parepare, dapat disimpulkan bahwa seluruh responden menunjukkan kesediaan tinggi untuk merekomendasikan bank ini kepada orang lain, baik kepada keluarga maupun teman. Para nasabah menyampaikan bahwa mereka telah merekomendasikan Bank Muamalat karena merasa puas dengan kualitas pelayanan, kemudahan akses layanan melalui aplikasi, serta kepercayaan terhadap sistem perbankan syariah yang dijalankan.

Kepercayaan dan kepuasan terhadap pelayanan menjadi faktor utama yang mendorong mereka untuk memberikan rekomendasi. Beberapa nasabah bahkan menyatakan bahwa hasil dari rekomendasi tersebut telah membuat orang-orang di sekitar mereka ikut menjadi nasabah. Hal ini menunjukkan adanya efek promosi dari mulut ke mulut yang kuat, yang merupakan indikator positif terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah terhadap layanan Bank Muamalat.

## 2. Penerapan *service excellence* di Bank Muamalat KC Parepare

Bank Muamalat KC Parepare menerapkan *service excellence* dengan mengedepankan prinsip profesionalisme dan nilai-nilai syariah dalam setiap interaksi dengan nasabah. Setiap pegawai menjalani pelatihan khusus agar layanan yang diberikan cepat, akurat, dan dilandasi empati serta sopan santun sesuai ajaran Islam. Penyambutan nasabah dilakukan dengan senyuman tulus, salam hangat, dan sapaan ramah, disertai proaktif menanyakan kebutuhan mereka. Lingkungan kantor yang bersih, sistem antrean terorganisir, serta layanan digital seperti mobile dan internet banking semakin mendukung kenyamanan dan kemudahan bertransaksi.

Selain itu, Bank Muamalat KC Parepare menegakkan prinsip fast response dalam menanggapi pertanyaan, permintaan informasi, maupun keluhan, sehingga setiap permasalahan nasabah dapat diselesaikan dengan tepat dan cepat.

---

<sup>64</sup> NPK, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara, Parepare Tanggal 13 Juni 2025.

Pendekatan ini berhasil menciptakan kesan positif dan membangun kepercayaan jangka panjang, yang tercermin pada tingginya tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Dengan layanan prima yang konsisten, Bank Muamalat KC Parepare terus memperkuat posisinya sebagai lembaga keuangan syariah yang berdedikasi pada kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini merujuk pada fokus utama yakni berkaitan dengan analisis penerapan service excellence dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Muamalat kc Parepare. Pinrang melalui persepsi dan pengalaman nasabah dalam berbagai aspek pelayanan. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan beberapa nasabah yang berbeda latar belakang usia dan pekerjaan, sehingga memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas layanan bank.

#### a. Sikap

Dalam dunia perbankan, sikap yang ditunjukkan oleh pegawai bank kepada nasabah sangat menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap layanan yang diberikan. Pegawai bank harus selalu menunjukkan sikap ramah, sopan, dan profesional dalam setiap interaksi. Hal ini dapat dimulai dari menyambut nasabah dengan senyuman, memberikan salam yang hangat, hingga berbicara dengan nada suara yang lembut dan penuh rasa hormat. Sikap tersebut tidak hanya menunjukkan etika pelayanan, tetapi juga memberikan kenyamanan dan rasa dihargai kepada nasabah sejak awal mereka memasuki lingkungan bank.

Selain itu, pegawai bank juga dituntut untuk memiliki sikap empatik dan responsif, yaitu mampu memahami kebutuhan nasabah serta memberikan solusi yang cepat dan tepat. Menjadi pendengar yang baik, tidak menunjukkan sikap terburu-buru, serta mampu menjawab pertanyaan dengan jelas adalah bagian dari sikap pelayanan yang baik. Pegawai harus menghindari sikap acuh, kasar, atau tidak

peduli karena dapat merusak kepercayaan nasabah. Dengan menunjukkan sikap yang bersahabat dan profesional secara konsisten, pihak bank dapat membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah dan meningkatkan citra positif institusi secara keseluruhan.

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Nurainun Najmah selaku customer service (CS) Bank Muamalat Kc Parepare mengenai sikap yang ditunjukkan saat menghadapi nasabah yang marah, bingung, atau banyak bertanya agar tetap terlihat sabar dan profesional:

“Sebelum bekerja di sini, kami memang sudah diberikan pelatihan mengenai cara menghadapi berbagai jenis nasabah, termasuk memahami bahwa ada tingkatan emosi pada nasabah. Jika nasabah masih bisa ditangani sendiri, sebisa mungkin kami akan mencoba menghadapinya dengan sabar. Namun, jika situasinya sudah di luar kendali, kami akan meminta bantuan atasan atau rekan yang lebih berpengalaman. Biasanya, jika nasabah banyak bertanya, kami akan berusaha menjawab semua pertanyaan mereka dengan jelas dan sesuai kebutuhan. Setelah itu, kami juga akan memastikan kembali dengan bertanya, “Apakah penjelasan saya sudah cukup jelas?” atau “Apakah masih ada yang membingungkan?” Dengan begitu, nasabah merasa diperhatikan dan lebih tenang. Intinya, kami berusaha memberikan pengertian dengan cara yang sopan dan sabar, agar nasabah merasa nyaman dan tetap percaya kepada layanan kami.”<sup>65</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Resky Nur Azizah selaku Teller Bank Muamalat bahwa :

“Sikap yang paling utama dalam menghadapi nasabah, terutama yang sedang marah, saya pelajari sejak masa onboarding. Sebelum saya mulai bekerja langsung di bagian pelayanan, saya mengikuti proses onboarding, di mana kami mendapatkan pelatihan khusus, termasuk bagaimana cara berinteraksi dengan nasabah. Dalam pelatihan tersebut, kami diajarkan bahwa ketika menghadapi nasabah yang marah, hal pertama yang harus dilakukan adalah mencari tahu terlebih dahulu apa penyebab kemarahannya. Kita harus memahami dulu apa masalah utamanya. Setelah itu, jika masalah tersebut berkaitan dengan produk atau layanan yang kami tawarkan, maka kami berusaha menjelaskannya secara rinci dan sabar kepada nasabah. Namun, jika saya merasa tidak memiliki kewenangan atau pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan nasabah, saya tidak

<sup>65</sup> NN Customer Service Bank Muamalat Kc Parepare, Wawancara Pribadi, Parepare: 29 Mei 2025

langsung berkata bahwa saya tidak bisa menjelaskan. Sebaliknya, saya akan menyampaikan dengan sopan, misalnya: "Mohon maaf sebelumnya, Ibu. Untuk masalah ini, izinkan saya mendiskusikannya terlebih dahulu dengan atasan saya agar bisa diberikan penjelasan yang lebih tepat."

Kemudian, biasanya atasan saya yang akan membantu menjelaskan secara langsung kepada nasabah. ini sangat penting karena jenis komplain dari nasabah bisa sangat beragam. Ada yang marah karena terlalu lama menunggu, ada juga yang merasa keberatan dengan persyaratan yang ditetapkan. Contohnya, ketika nasabah ingin melakukan penarikan tunai, kami memiliki prosedur bahwa harus menyertakan KTP asli. Kalau nasabah tidak membawa KTP, kami tidak bisa memproses transaksi tersebut. Tentu kami tidak langsung menolak, tetapi kami jelaskan terlebih dahulu bahwa ini adalah prosedur resmi dari perusahaan. Jika nasabah masih belum menerima penjelasan tersebut, saya akan segera menghubungi atasan saya untuk mencari solusi terbaik. Kami berupaya sebaik mungkin agar nasabah tetap merasa dihargai dan dilayani dengan baik, meskipun dalam kondisi tidak nyaman."<sup>66</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan bapak Muh. Taufik selaku security juga mengatakan bahwa:

"Sebagai security, saya selalu berusaha tetap tenang, ramah, dan sopan. Jika nasabah terlihat marah atau bingung, saya dengarkan dengan baik, tidak memotong pembicaraan, dan berusaha menjelaskan atau mengarahkan dengan bahasa yang mudah dipahami. Jika perlu bantuan lebih lanjut, saya segera hubungkan dengan petugas yang tepat. Yang penting bagi saya adalah tetap sabar dan tidak terpancing emosi."<sup>67</sup>

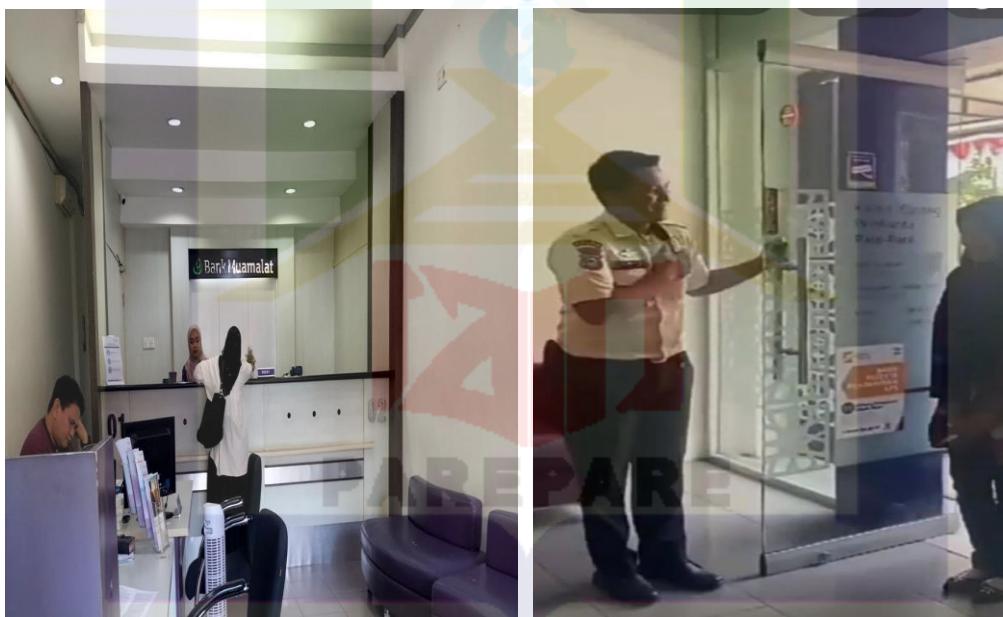
Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa selaku karyawan Bank Muamalat Kc Parepare dijelaskan bahwa sikap dan pelayanan yang diberikan kepada nasabah dilandasi oleh prinsip kesabaran, profesionalisme, dan empati. Customer Service (CS) seperti Ibu Nurainun Najmah menekankan pentingnya pelatihan awal dalam menghadapi berbagai tipe nasabah, termasuk yang sedang marah, bingung, atau banyak bertanya. Mereka berusaha memberikan penjelasan yang jelas dan komunikatif, serta memastikan bahwa nasabah benar-benar memahami informasi yang diberikan. Hal ini menunjukkan pendekatan yang proaktif, sabar, dan humanis, yang bertujuan untuk menjaga kenyamanan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan bank.

<sup>66</sup> RNA, Teller Bank Muamalat Kc Parepare, Wawancara, Parepare 13 Juni 2025.

<sup>67</sup> MT, Security Bank Muamalat Kc Parepare, Wawancara Pribadi, Parepare 29 Mei 2025.

Dari sisi teller dan security, sikap serupa juga ditunjukkan. Teller tetap menjaga ketenangan dan kesopanan dalam melayani, sedangkan Bapak Muh. Taufik selaku security menekankan pentingnya menjadi pendengar yang baik, tidak memotong pembicaraan, serta menggunakan bahasa yang mudah dimengerti saat mengarahkan nasabah. Ia juga menunjukkan komitmen untuk segera menghubungkan nasabah ke petugas terkait jika masalah tidak bisa diselesaikan langsung. Sikap ini mencerminkan pelayanan yang terkoordinasi, ramah, dan fokus pada kepuasan nasabah secara menyeluruh, tidak hanya oleh staf layanan utama, tetapi juga oleh petugas pendukung seperti keamanan.

Beberapa foto frontliner pada saat pelayanan:



Gambar 4.2 *Frontliner* Pada Saat Pelayanan

Hasil wawancara peneliti dengan bapak muh. Sawal selaku nasabah Bank Muamalat:

“Setiap kali saya datang ke Bank Muamalat KCP Parepare, pegawainya selalu menyambut dengan ramah dan sopan. Mereka tersenyum, menyapa, dan membuat saya merasa dihargai sebagai nasabah.”<sup>68</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan bapak Virgiawan selaku nasabah Bank Muamalat:

“Sikap pegawainya ramah dan sopan, mereka menyambut dengan salam dan senyum. Saya suka karena tidak kaku, terasa cukup hangat dan komunikatif.”<sup>69</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan ibu Neneng Siti Hafsoh selaku nasabah Bank Muamalat:

“Waktu saya masuk, pegawainya cukup ramah. Mereka langsung menyapa dan senyum, jadi saya merasa sedikit nyaman.”<sup>70</sup>

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan bapak Eko Setiawan selaku nasabah bank muamalat:

“Sikap pegawai bank dalam menyambut kami sebagai nasabah, terutama dari petugas keamanan (security), sangat ramah. Kami disambut dengan senyuman, dan petugas customer service serta teller juga melayani kami dengan baik dan sopan.”<sup>71</sup>

Berdasarkan hasil wawancara peneliti Natasya Putri Kadir dengan bapak selaku nasabah bank muamalat:

“Sejak awal saya menjadi nasabah, saya selalu merasa disambut dengan baik. Pegawai bank cukup konsisten dalam menunjukkan sikap sopan dan menghargai nasabah, baik yang baru maupun yang sudah lama.”<sup>72</sup>

---

<sup>68</sup> MS, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara Di Parepare 4 Juni 2025.

<sup>69</sup> Virgiawan, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara, Parepare Tanggal, 4 Juni 2025.

<sup>70</sup> NSH, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara, Parepare Tangaal 12 Juni 2025.

<sup>71</sup> ES, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara, Parepare Tanggal 29 Mei2025.

<sup>72</sup> NPK, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara, Parepare Tanggal 13 Juni 2025.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah Bank Muamalat KCP Parepare, dapat disimpulkan bahwa para pegawai bank menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan profesional dalam memberikan pelayanan. Setiap nasabah yang datang merasa disambut dengan baik melalui sapaan hangat dan senyuman dari pegawai, termasuk dari petugas keamanan hingga customer service dan teller. Hal ini memberikan kesan bahwa pegawai Bank Muamalat memiliki kesadaran akan pentingnya membangun hubungan baik dengan nasabah sejak awal interaksi. Sikap yang tidak kaku dan komunikatif juga memberikan rasa nyaman dan membuat nasabah merasa dihargai.

Selain itu, para nasabah menilai bahwa sikap sopan dan pelayanan yang konsisten ditunjukkan tidak hanya kepada nasabah baru, tetapi juga kepada nasabah lama. Konsistensi tersebut mencerminkan komitmen pegawai dalam menerapkan prinsip-prinsip service excellence. Rasa nyaman dan kepuasan yang dirasakan nasabah menjadi indikator bahwa pendekatan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Bank Muamalat berjalan dengan baik. Dengan demikian, sikap positif yang ditunjukkan pegawai menjadi salah satu faktor penting dalam membangun loyalitas dan kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan syariah.

b. Perhatian

Bank Muamalat senantiasa menunjukkan perhatian yang tulus kepada nasabahnya sebagai bentuk komitmen dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Perhatian ini tercermin dari sikap pegawai yang selalu responsif dalam menanggapi kebutuhan dan pertanyaan nasabah, baik secara langsung di kantor cabang maupun melalui layanan digital. Pegawai bank juga berupaya untuk memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami terkait produk dan layanan yang tersedia, serta memastikan bahwa setiap nasabah mendapatkan informasi yang sesuai dengan kebutuhannya.

Selain itu, perhatian juga ditunjukkan melalui suasana pelayanan yang ramah, nyaman, dan tidak terburu-buru. Nasabah disambut dengan senyuman,

sapaan hangat, serta sikap yang santun dari seluruh pegawai, termasuk petugas keamanan, customer service, dan teller. Dalam situasi tertentu, seperti saat nasabah menghadapi kendala atau kebingungan, pegawai bank dengan sabar membantu menyelesaikan permasalahan atau mengarahkan kepada pihak yang berwenang. Semua upaya ini merupakan bagian dari komitmen Bank Muamalat dalam menempatkan nasabah sebagai mitra utama, bukan sekadar pengguna layanan.

Hasil wawancara peneliti dengan ibu Nurainun Najmah selaku customer service (CS) Bank Muamalat Kc Parepare mengenai bagaimana cara menujukkan perhatian kepada nasabah agar mereka merasa nyaman dan dihargai saat berinteraksi:

“Biasanya, kami selalu menyebut nama nasabah saat berinteraksi, agar mereka merasa lebih dekat dan dihargai. Tujuannya adalah menciptakan suasana yang akrab, seolah-olah nasabah merasa sudah mengenal baik customer service (CS) yang melayani. Kami juga selalu menanyakan keperluan mereka secara sopan, seperti: "Ada yang bisa kami bantu, Bu/Pak?" agar mereka merasa diperhatikan. Jika nasabah memiliki keluhan, kami akan mendengarkannya dengan seksama. Setelah itu, kami akan mengulangi kembali apa yang disampaikan oleh nasabah untuk memastikan pemahaman kami sudah sesuai dengan yang dimaksud. Setelah mendapat konfirmasi atau validasi dari nasabah bahwa pemahaman kami benar, barulah proses transaksi atau penyelesaian masalah dilanjutkan. Hal ini kami lakukan agar pelayanan yang diberikan benar-benar tepat sasaran dan memuaskan bagi nasabah.”<sup>73</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan ibu Resky Nur Azizah selaku teller di Bank Muamalat mengatakan bahwa:

“Dalam pelayanan kami, ada yang disebut dengan small talk, yaitu percakapan ringan atau basa-basi dengan nasabah. Saya pribadi sering menerapkan small talk ini saat melayani. Selain itu, saya juga menerapkan pendekatan yang disebut get to know the customer, atau mengenal lebih dekat nasabah yang dilayani. Meskipun sebenarnya informasi seperti alamat dan data pribadi nasabah sudah tercantum di sistem atau di buku tabungan, saya tetap berusaha menggali informasi tambahan secara langsung melalui obrolan ringan. Misalnya, saya menanyakan aktivitas atau pekerjaan nasabah saat ini, namun dengan cara yang sopan dan bersahabat. Tujuannya bukan untuk bersikap kepo, tapi untuk menunjukkan bahwa

<sup>73</sup> NN, *Customer Service* Bank Muamalat Kc Parepare, Wawancara Pribadi, Parepare: 29 Mei 2025.

kami benar-benar memperhatikan dan menghargai mereka. Ketika nasabah merasa diperhatikan, mereka pun lebih terbuka dan merasa dihargai sebagai pribadi, bukan hanya sebagai pemilik rekening. Namun tentu saja, semua itu kembali pada cara kita bertanya. Jika penyampaian pertanyaannya tidak sopan atau terkesan menginterogasi, nasabah bisa saja merasa tidak nyaman. Tetapi jika disampaikan dengan cara yang halus, hangat, dan relevan, nasabah justru akan menganggap itu sebagai bentuk perhatian. Bahkan, ketika kami mengetahui lebih dalam tentang nasabah, seperti latar belakang usahanya, meskipun saldo di rekeningnya kecil, hal tersebut tetap menjadi potensi. Misalnya, nasabah tersebut ternyata adalah pemilik usaha. Maka, kami bisa menawari produk perbankan lain yang sesuai, yang bisa saja berujung pada transaksi atau kerja sama lebih lanjut. Jadi, dari pendekatan yang sederhana, bisa muncul peluang yang lebih besar bagi kedua belah pihak.”<sup>74</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan dengan bapak Muh. Taufik selaku security juga mengatakan bahwa:

“Saya menyambut nasabah dengan salam dan senyuman saat mereka datang. Saya juga membantu mereka dengan cepat, misalnya dengan menunjukkan antrian, lokasi layanan, atau membuka pintu. Hal-hal kecil seperti ini bisa membuat nasabah merasa diperhatikan dan dihargai.”<sup>75</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai Bank Muamalat KCP Parepare, dapat disimpulkan bahwa perhatian kepada nasabah merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan yang mereka utamakan. Pegawai bank, baik customer service, teller, maupun petugas keamanan, berupaya menunjukkan perhatian secara tulus agar nasabah merasa nyaman, dihargai, dan dilayani dengan baik.

Perhatian tersebut ditunjukkan melalui berbagai cara, seperti menyapa dengan salam dan senyuman, membantu nasabah dengan sigap, serta menjalin komunikasi yang akrab melalui percakapan ringan atau *small talk*. Pendekatan *get to know the customer* juga diterapkan untuk mengenal nasabah lebih dekat tanpa melanggar privasi, dengan tujuan membangun hubungan yang lebih personal dan penuh empati. Melalui sikap ramah, komunikasi sopan, serta pelayanan yang humanis dan profesional, pegawai Bank Muamalat berhasil menciptakan suasana interaksi yang positif dan membangun loyalitas nasabah secara berkelanjutan.

<sup>74</sup> RNA, Teller Bank Muamalat Kc Parepare, Wawancara, Parepare 13 Juni 2025.

<sup>75</sup> MT, Security Bank Muamalat Kc Parepare, Wawancara Pribadi, Parepare 29 Mei 2025.

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Muh sawal selaku nasabah Bank Muamalat mengatakan bahwa:

“Iya, mereka sangat fokus saat saya menyampaikan kebutuhan. Mereka tidak tergesa-gesa dan mendengarkan dengan baik, bahkan mencatat beberapa hal penting.”<sup>76</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Virgiawan selaku nasabah juga mengatakan bahwa:

“Iya, mereka cukup fokus dan tidak terkesan asal-asalan. Waktu saya tanya soal pembukaan tabungan online dan fitur mobile banking, CS menjelaskan cukup detail.”<sup>77</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Neneng Siti Hafsoh selaku nasabah juga mengatakan bahwa:

“Iya, mereka dengar baik-baik waktu saya jelaskan kebutuhan saya. Mereka juga nggak terburu-buru, jadi saya merasa diperhatikan.”<sup>78</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Eko Setiawan selaku nasabah juga mengatakan bahwa:

“Perhatian dan pelayanan yang sangat baik dalam memperhatikan kebutuhan dan keluhan kami sebagai nasabah.”<sup>79</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Natasya Putri Kadir selaku nasabah juga mengatakan bahwa:

“Ya, mereka biasanya mendengarkan dengan seksama. Pernah saya menyampaikan keluhan tentang perubahan limit transfer, dan mereka benar-benar berusaha memahami dan memberikan penjelasan sampai saya puas.”<sup>80</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah Bank Muamalat KCP Parepare, dapat disimpulkan bahwa perhatian yang diberikan oleh pegawai

<sup>76</sup> MS, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara Di Parepare 4 Juni 2025

<sup>77</sup> Virgiawan, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara, Parepare Tanggal, 4 Juni 2025.

<sup>78</sup> NSH, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara, Parepare Tangaal 12 Juni 2025.

<sup>79</sup> ES, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara, Parepare Tanggal 29 Mei2025.

<sup>80</sup> NPK, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara, Parepare Tanggal 13 Juni 2025.

bank terhadap nasabah dinilai sangat baik. Para nasabah merasakan bahwa pegawai bank memberikan fokus penuh saat mereka menyampaikan kebutuhan maupun keluhan. Sikap pegawai yang tidak tergesa-gesa, mendengarkan dengan seksama, serta mencatat hal-hal penting menunjukkan bahwa mereka serius dalam memahami dan memenuhi kebutuhan nasabah.

Selain itu, penjelasan yang diberikan oleh customer service dinilai cukup detail dan memuaskan, terutama saat menjelaskan fitur layanan seperti tabungan online dan mobile banking. Pelayanan yang dilakukan dengan sabar dan penuh perhatian membuat nasabah merasa dihargai dan nyaman dalam berinteraksi. Sikap ini menunjukkan komitmen pegawai Bank Muamalat dalam menerapkan prinsip pelayanan yang berorientasi pada kepuasan dan kenyamanan nasabah.

**PENINGKATAN FITUR PRODUK TABUNGAN DAN LAYANAN MUAMALAT PRIORITAS**

Efektif per 1 Februari 2019

Produk/ Layanan	Keterangan	Bebas Biaya Transfer	Bebas Biaya Airport Lounge		Tanda Mata Menarik
			Nasabah	Pendamping	
1 Tabungan iB Hijrah (akad mudharabah)	Bergabung dengan Tab iB Hijrah Prima				
2 Tabungan iB Hijrah Prima	Setoran awal hanya Rp100 ribu	✓	✓		✓
3 Tabungan iB Hijrah (akad wadiah)		✓	✓		
4 Muamalat Prioritas		✓	✓	✓	

Fitur saldo otomatis minimum bertransaksi, bebas biaya airport lounge, hanya di bandara Internasional. Untuk informasi selengkapnya silakan hubungi Customer Service Bank Muamalat berada di nomor 15080999 | www.bankmuamalat.co.id

**MyHijrah**

Gambar 4.3 fitur produk tabungan dan layanan

#### c. Tindakan

Pegawai bank memiliki peran penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan profesional kepada nasabah. Tindakan yang mereka lakukan tidak hanya terbatas pada penyelesaian transaksi, tetapi juga mencakup sikap, komunikasi, dan kecepatan dalam merespons kebutuhan nasabah. Sejak awal

kedatangan, pegawai bank menyambut nasabah dengan ramah, memberikan salam, serta membantu mengarahkan ke bagian layanan yang sesuai. Hal ini menciptakan suasana nyaman dan menunjukkan penghargaan terhadap nasabah.

Selama proses pelayanan, pegawai bank bertindak dengan penuh kesabaran dan ketelitian. Mereka mendengarkan dengan seksama, memahami kebutuhan nasabah, serta menjelaskan produk atau prosedur perbankan dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Ketika nasabah mengalami kendala, pegawai bank akan bertindak cepat untuk memberikan solusi yang tepat, bahkan berkoordinasi dengan tim atau atasan jika diperlukan. Dengan sikap profesional, empatik, dan responsif, pegawai bank menunjukkan komitmennya dalam memberikan pelayanan terbaik, membangun kepercayaan, serta meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan.

Hasil wawancara peneliti dengan ibu Nurainun Najmah selaku customer service (CS) Bank Muamalat Kc Parepare mengenai tindakan yang sesuai dengan standar pelayanan nasabah mengatakan bahwa:

“Biasanya, kami selalu menyebut nama nasabah saat berinteraksi, agar tercipta kesan kedekatan dan keakraban. Hal ini membuat nasabah merasa dikenal secara personal oleh customer service. Kami juga selalu menanyakan keperluan mereka dengan sopan, untuk mengetahui apa yang ingin mereka lakukan atau butuhkan. Jika nasabah menyampaikan keluhan, kami langsung mendengarkan dengan seksama. Setelah itu, kami mengulangi kembali apa yang telah disampaikan nasabah untuk memastikan kesesuaian pemahaman (validasi). Jika sudah dipastikan bahwa pemahaman kami dan nasabah selaras, barulah proses transaksi atau penyelesaian masalah dilanjutkan.”<sup>81</sup>

---

<sup>81</sup> NN, *Customer Service* Bank Muamalat Kc Parepare, Wawancara Pribadi, Parepare: 29 Mei 2025.

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Resky Nur Azizah selaku Teller juga mengatakan bahwa:

“Kami rutin mendapatkan materi penyegaran atau *refreshment* terkait pelayanan, yang bertujuan untuk mengingatkan kembali prinsip-prinsip dasar dalam memberikan layanan kepada nasabah. Meskipun, misalnya, saya sudah satu tahun menjadi teller, tetapi saja materi onboarding yang dulu pernah dipelajari perlu diulang kembali agar tidak terlupakan. Biasanya, refreshment ini disampaikan melalui video pembelajaran pelayanan yang diberikan secara berkala. Setiap bulan juga diadakan kegiatan yang disebut MIC (*Muamalat Internal Campaign*), yaitu bentuk evaluasi dari perusahaan untuk mengukur sejauh mana pemahaman pegawai baik itu saya, Naja, atau rekan-rekan di posisi customer service terhadap materi pelayanan. Walaupun materinya mungkin sudah pernah dibahas bertahun-tahun lalu, tetapi diulang kembali agar nilai-nilai dan standar pelayanan tetap tertanam dengan baik dalam keseharian kerja kami.”<sup>82</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Muh taufik selaku security juga mengatakan bahwa:

“Saya selalu mengikuti SOP yang sudah ditentukan oleh pihak bank, menjaga sikap profesional, dan memperhatikan etika kerja. Selain itu, saya juga rutin mengikuti briefing atau arahan dari atasan agar pelayanan saya tetap sesuai standar.”<sup>83</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga pegawai Bank Muamalat KCP Parepare, dapat disimpulkan bahwa tindakan pelayanan yang mereka lakukan telah mengikuti standar pelayanan prima yang ditetapkan oleh pihak bank. Pegawai secara konsisten menunjukkan upaya untuk menciptakan kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan nasabah melalui pendekatan yang ramah dan profesional.

*Customer Service* (CS) seperti Ibu Nurainun Najmah menekankan pentingnya komunikasi yang personal, seperti menyebut nama nasabah, mendengarkan keluhan dengan seksama, serta melakukan validasi ulang sebelum

---

<sup>82</sup> RNA, Teller Bank Muamalat Kc Parepare, Wawancara, Parepare 13 Juni 2025.

<sup>83</sup> MT, Security Bank Muamalat Kc Parepare, Wawancara Pribadi, Parepare 29 Mei 2025.

melanjutkan transaksi. Sementara itu, Ibu Resky sebagai teller menunjukkan bahwa pelatihan rutin dan penyegaran materi melalui program seperti *refreshment* dan *Muamalat Internal Campaign (MIC)* menjadi bagian dari budaya kerja untuk memastikan bahwa seluruh pegawai tetap paham dan menerapkan standar pelayanan yang berkualitas. Hal yang sama juga ditegaskan oleh Bapak Muh. Taufik selaku security, yang menekankan kepatuhan terhadap SOP, etika kerja, serta partisipasi aktif dalam briefing rutin sebagai bentuk komitmen dalam menjaga mutu layanan. Semua ini mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bank Muamalat dilakukan secara terstruktur, beretika, dan berorientasi pada kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan bapak Muh sawal selaku nasabah Bank Muamalat mengatakan bahwa:

“Saya cukup puas. Selama ini, transaksi berjalan lancar dan cepat. Saat ada kendala, mereka juga segera memberi solusi atau penjelasan.”<sup>84</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Virgiawan selaku nasabah juga mengatakan bahwa:

“Selama ini cukup puas. Transaksi di teller cepat, dan waktu saya pernah salah input saat transfer via mobile, mereka bantu verifikasi dengan cepat.”<sup>85</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Neneng Siti Hafsoh selaku nasabah juga mengatakan bahwa:

“Cukup puas. Pelayanannya cepat, meskipun perlumengunggu dulu dikarenakan ada nasabah lain, dan langsung ditangani dengan baik.”<sup>86</sup>

---

<sup>84</sup> MS, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara Di Parepare 4 Juni 2025

<sup>85</sup> Virgiawan, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara, Parepare Tanggal, 4 Juni 2025.

<sup>86</sup> NSH, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara, Parepare Tangaal 12 Juni 2025.

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Eko Setiawan selaku nasabah juga mengatakan bahwa:

“Kalau itu kurasa puas ji, karena pegawai bank cepat di caranya menangani nasabah, tidak perlu ji menunggu lama penanganannya.”<sup>87</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Natasya Putri Kadir selaku nasabah juga mengatakan bahwa:

“Cukup puas. Meski pada jam sibuk harus antre, tapi begitu dilayani, prosesnya cepat dan tidak bertele-tele. Petugas juga cekatan saat membantu menyelesaikan masala.”<sup>88</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan lima orang nasabah Bank Muamalat, dapat disimpulkan bahwa secara umum nasabah merasa cukup puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kecepatan dalam proses transaksi menjadi salah satu aspek utama yang mendapat apresiasi, baik dalam layanan langsung di teller maupun saat menggunakan layanan digital seperti mobile banking. Para nasabah mengungkapkan bahwa transaksi berjalan lancar dan jika terjadi kendala, pihak bank memberikan solusi atau penjelasan dengan cepat dan tepat.

Selain itu, sikap dan kinerja pegawai bank juga turut memberikan kesan positif. Meskipun terkadang nasabah harus menunggu karena antrean, pelayanan tetap diberikan secara profesional dan tidak berbelit-belit. Petugas dinilai cekatan, sigap, dan ramah dalam membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Muamalat telah menerapkan standar pelayanan yang baik, serta mampu membangun kepercayaan dan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang efektif dan responsive.

<sup>87</sup> ES, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara, Parepare Tanggal 29 Mei 2025.

<sup>88</sup> NPK, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara, Parepare Tanggal 13 Juni 2025.

#### d. Kemampuan

Kemampuan pegawai bank merupakan salah satu faktor kunci dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan menjaga kepercayaan nasabah. Pegawai bank tidak hanya dituntut untuk memiliki pengetahuan yang memadai mengenai produk dan layanan perbankan, tetapi juga dituntut untuk mampu berkomunikasi secara efektif, bersikap profesional, serta memberikan solusi secara cepat dan tepat terhadap kebutuhan nasabah. Kemampuan ini mencakup aspek teknis seperti penguasaan sistem perbankan, akurasi dalam transaksi, dan pemahaman regulasi, serta aspek non-teknis seperti empati, kesabaran, dan kemampuan membangun hubungan baik dengan nasabah.

Selain itu, pegawai bank juga dituntut untuk memiliki kemampuan adaptasi terhadap perkembangan teknologi dan digitalisasi layanan. Dalam era transformasi digital, keterampilan dalam mengoperasikan sistem elektronik, aplikasi perbankan, serta pemahaman terhadap keamanan data dan transaksi digital menjadi semakin penting. Kemampuan pegawai dalam mengikuti pelatihan dan pembaruan informasi secara berkala menjadi bukti komitmen mereka dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dan menjaga reputasi lembaga keuangan tempat mereka bekerja.

Hasil wawancara peneliti dengan ibu Nurainun Najmah selaku customer service (CS) Bank Muamalat Kc Parepare mengenai cara mengembangkan kemampuan agar semakin efektif dalam melayani nasabah.

“Kami rutin melaksanakan kegiatan *role play*, khususnya di unit Pembangunan. Kegiatan ini biasanya dilakukan dua kali seminggu, baik di CS maupun di bagian tenor. Dalam *role play* tersebut, kami saling mengingatkan mengenai hal-hal yang masih perlu diperbaiki, mengenalkan fitur-fitur baru, atau membahas produk-produk terbaru. Selain itu, kami juga sering mengikuti *role play* di BEC pusat, yang berada di Makassar, serta di cabang Pintang. Melalui kegiatan ini, kami memperkenalkan produk-produk terbaru dan memperkuat pemahaman pegawai. Bisa

dibilang, *role play* merupakan bagian penting dari pembinaan dan peningkatan pelayanan kami.”<sup>89</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Resky Nur Azizah selaku Teller juga mengatakan bahwa:

“Kalau saya pribadi, kemampuan itu saya dapatkan secara otodidak. Kenapa saya bilang otodidak? Karena menurut saya, pengalaman kerja sangat berpengaruh terhadap kemampuan seseorang. Misalnya, tentu akan berbeda antara orang yang bekerja sebagai teller selama satu tahun dengan yang sudah tiga tahun. Semakin lama kita bekerja, semakin banyak pula pengalaman yang didapat, termasuk dalam menghadapi berbagai karakter nasabah. Saya pernah mengalami kasus sekitar dua tahun lalu, ada seorang nasabah yang komplain karena dananya terpotong. Saat itu, saya sudah mencoba menjelaskan dengan baik, tapi beliau belum bisa menerima. Akhirnya, saya coba pendekatan lain, seperti memberikan penjelasan lebih rinci, menyampaikan brosur atau informasi tertulis terkait biaya yang dimaksud, bahkan memberikan sedikit ‘hadiah’ untuk meredakan suasana. Dari situ saya belajar bahwa karakter nasabah berbeda-beda ada yang bisa menerima penjelasan langsung, ada juga yang butuh pendekatan lebih personal. Beberapa tahun kemudian, saya menemui kasus serupa. Karena saya sudah punya pengalaman menghadapi nasabah dengan karakter seperti itu, saya tahu pendekatan apa yang perlu saya lakukan. Alhamdulillah, pendekatan itu berhasil. Jadi menurut saya, kemampuan dalam melayani nasabah akan berkembang seiring waktu, tidak harus selalu diajarkan secara formal. Seperti pepatah, *practice makes perfect*. Semakin sering kita berhadapan dengan berbagai situasi, semakin terasah pula kemampuan kita.”<sup>90</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Muh taufik selaku security juga mengatakan bahwa:

“Saya belajar dari pengalaman sehari-hari, mendengarkan arahan dari pimpinan, dan terbuka terhadap masukan. Jika ada pelatihan, saya berusaha mengikuti dengan serius. Saya juga belajar berkomunikasi lebih baik agar bisa menghadapi berbagai tipe nasabah.”<sup>91</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga narasumber yang memiliki posisi berbeda di Bank Muamalat KC Parepare, dapat disimpulkan bahwa pengembangan

<sup>89</sup> NN, *Customer Service* Bank Muamalat Kc Parepare, Wawancara Pribadi, Parepare: 29 Mei 2025.

<sup>90</sup> RNA, Teller Bank Muamalat Kc Parepare, Wawancara, Parepare 13 Juni 2025.

<sup>91</sup> MT, Security Bank Muamalat Kc Parepare, Wawancara Pribadi, Parepare 29 Mei 2025.

kemampuan pegawai dalam melayani nasabah dilakukan melalui berbagai pendekatan yang saling melengkapi, baik secara formal maupun informal.

Pertama, dari sisi formal, seperti yang disampaikan oleh Ibu Nurainun Najmah selaku customer service, pengembangan dilakukan secara terstruktur melalui kegiatan *role play* yang rutin dilaksanakan. Kegiatan ini berfungsi sebagai sarana evaluasi, simulasi pelayanan, serta pengenalan fitur dan produk baru, yang secara langsung meningkatkan kesiapan dan kompetensi pegawai dalam memberikan layanan terbaik.

Kedua, berdasarkan pengalaman Ibu Resky sebagai teller, pengembangan kemampuan juga sangat dipengaruhi oleh proses belajar secara otodidak melalui pengalaman kerja langsung. Interaksi dengan berbagai karakter nasabah serta penyelesaian kasus-kasus yang kompleks menjadi sarana pembelajaran yang efektif dan membentuk kepekaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai.

Ketiga, menurut Bapak Muh Taufik selaku security, pengembangan kemampuan dilakukan melalui pembelajaran dari pengalaman sehari-hari, arahan pimpinan, dan keterbukaan terhadap masukan. Ia juga menekankan pentingnya pelatihan serta peningkatan kemampuan komunikasi dalam menghadapi nasabah dari berbagai latar belakang.

Secara keseluruhan, ketiga narasumber menegaskan bahwa peningkatan kemampuan pegawai tidak hanya bergantung pada pelatihan formal, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kemauan untuk belajar dari pengalaman, beradaptasi dengan situasi, serta menerima arahan dan masukan secara terbuka. Pendekatan kombinatif inilah yang menjadi kunci dalam menciptakan pelayanan yang profesional dan efektif di lingkungan perbankan.

Dari hasil wawancara, mayoritas nasabah memberikan penilaian positif terhadap kemampuan pegawai Bank Muamalat Kc Parepare. Kutipan wawancara dari Bapak Muh. Sawal mengatakan bahwa:

“iya, mereka tampak paham dengan produk-produk yang mereka jelaskan, termasuk tabungan haji, pembiayaan, dan fitur-fitur digital. Penjelasannya mudah dimengerti.”<sup>92</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Virgiawan selaku nasabah juga mengatakan bahwa:

“saya bisa mengatakan bahwa pegawai bank cukup kompeten dan memahami produk maupun layanan yang ditawarkan. Setiap kali saya bertanya tentang jenis tabungan, pembiayaan syariah, atau fitur layanan digital seperti mobile banking, mereka selalu bisa menjelaskan dengan jelas dan mudah dipahami. Saya merasa terbantu karena mereka tidak hanya menjawab pertanyaan, tetapi juga memberi penjelasan tambahan yang membuat saya lebih mengerti. Meskipun begitu, untuk layanan digital seperti QRIS atau pembaruan aplikasi, menurut saya masih ada ruang untuk peningkatan agar bisa lebih maksimal lagi dalam melayani nasabah.”<sup>93</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Neneng Siti Hafsoh selaku nasabah juga mengatakan bahwa:

“ya, waktu saya tanya soal produk tabungan dan pembiayaan, pegawainya bisa jelasin dengan jelas dan gampang dimengerti.”<sup>94</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Eko Setiawan selaku nasabah juga mengatakan bahwa:

“Saya rasa pegawainya cukup kompeten, karena kalau ditanya soal produk maupun layanan yang ada di bank tersebut, mereka cepat dalam memberikan penjelasan dan mudah dipahami.”<sup>95</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Natasya Putri Kadir selaku nasabah juga mengatakan bahwa:

“Saya rasa pegawainya cukup kompeten, karena kalau ditanya soal produk maupun layanan yang ada di bank tersebut, mereka cepat dalam memberikan penjelasan dan mudah dipahami.”<sup>96</sup>

<sup>92</sup> MS, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara Di Parepare 4 Juni 2025

<sup>93</sup> Virgiawan, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara, Parepare Tanggal, 4 Juni 2025.

<sup>94</sup> NSH, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara, Parepare Tangaal 12 Juni 2025.

<sup>95</sup> ES, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara, Parepare Tanggal 29 Mei2025.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah, mayoritas memberikan penilaian positif terhadap kompetensi pegawai Bank Muamalat KC Parepare. Nasabah menilai bahwa pegawai bank cukup memahami produk dan layanan yang ditawarkan, seperti tabungan haji, pembiayaan syariah, serta fitur-fitur digital. Hal ini tercermin dari cara pegawai memberikan penjelasan yang cepat, jelas, dan mudah dipahami oleh nasabah, sebagaimana disampaikan oleh Bapak Muh. Sawal, Ibu Neneng, Bapak Eko, dan Ibu Tasya.

Selain itu, Bapak Virgiawan juga menekankan bahwa selain kemampuan pegawai dalam menjelaskan layanan inti seperti tabungan dan pembiayaan, mereka juga mampu memberikan penjelasan tambahan yang membantu nasabah memahami lebih dalam. Namun, ia juga mencatat bahwa aspek digital seperti QRIS dan pembaruan aplikasi masih memerlukan peningkatan agar pelayanan semakin maksimal.

#### e. Penampilan

Penampilan pegawai di Bank Muamalat menjadi salah satu aspek penting yang mencerminkan profesionalisme dan identitas lembaga keuangan syariah. Secara umum, pegawai Bank Muamalat tampil rapi, sopan, dan sesuai dengan nilai-nilai Islam yang dijunjung tinggi oleh bank ini. Pakaian yang dikenakan oleh

pegawai, baik laki-laki maupun perempuan, menunjukkan kesan formal namun tetap nyaman dan bersahaja. Para pegawai perempuan biasanya mengenakan jilbab dengan seragam yang menutup aurat dan berwarna serasi, sementara pegawai laki-laki tampil dengan kemeja rapi dan identitas nama yang jelas.

Tidak hanya dari segi pakaian, sikap dan cara berinteraksi para pegawai juga menunjukkan etika pelayanan yang islami, seperti menyapa dengan senyum,

---

<sup>96</sup> NPK, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara, Parepare Tanggal 13 Juni 2025.

menjaga kesopanan dalam bertutur kata, serta memberikan pelayanan yang penuh perhatian dan kehangatan. Penampilan yang baik ini bukan hanya tentang tampilan luar, melainkan juga mencerminkan keseriusan Bank Muamalat dalam membangun citra sebagai lembaga yang profesional, terpercaya, dan berlandaskan prinsip syariah.

Dengan penampilan yang terjaga dan pelayanan yang ramah, Bank Muamalat mampu memberikan kesan positif kepada nasabah sejak pertama kali memasuki kantor cabang. Hal ini menjadi bagian penting dari upaya bank dalam menciptakan kenyamanan, meningkatkan kepuasan nasabah, serta menjaga kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan syariah.

Hasil wawancara peneliti dengan ibu Nurainun Najmah selaku customer service (CS) Bank Muamalat Kc Parepare mengenai pentingnya penampilan dalam menciptakan kesan positif kepada nasabah juga mengatakan bahwa:

“Penampilan itu sangat penting, apalagi karena kita bekerja di institusi berbasis Islam atau syariah. Kalau penampilan kita tidak rapi atau tidak sesuai, tentu akan kurang enak dipandang dan bisa mengurangi kesan profesional, apalagi kesan syariahnya bisa hilang. Misalnya, kalau jilbab tidak menutup dada atau pakaian tidak sesuai dengan standar syariah, tentu itu tidak mencerminkan nilai-nilai yang dipegang oleh bank. Karena itu, kami sangat menjaga penampilan. Sebagai frontliner, kami bahkan diberikan waktu khusus untuk *touch-up*, agar tetap terlihat segar dan rapi selama jam kerja. Bank juga sangat memperhatikan hal ini, karena penampilan pegawai mencerminkan citra lembaga. Jadi, menurut saya, menjaga penampilan adalah bagian penting dari pelayanan yang baik dan profesional.”<sup>97</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Resky Nur Azizah selaku Teller juga mengatakan bahwa:

“Saya juga termasuk orang yang sangat menjaga penampilan. Menurut saya, penampilan penting bukan hanya untuk frontliner saja, tapi juga untuk posisi-posisi lain di perbankan. Bahkan dalam beberapa lowongan kerja, sering kali ada syarat ‘berpenampilan menarik’. Namun,

<sup>97</sup> NN, *Customer Service* Bank Muamalat Kc Parepare, Wawancara Pribadi, Parepare: 29 Mei 2025.

berpenampilan menarik di sini bukan berarti harus cantik atau ganteng, karena standar cantik dan ganteng itu relatif—subjektif bagi setiap orang. Yang paling penting adalah bagaimana seseorang bisa menjaga penampilannya dengan baik. Minimal, seseorang harus tampil wangi, berpakaian rapi, dan bajunya disetrika dengan baik. Hal-hal sederhana seperti itu sangat berpengaruh terhadap kesan pertama atau *first impression* dari nasabah. Saat nasabah pertama kali bertemu dengan pegawai bank, mereka akan langsung menilai dari penampilan dan cara pegawai tersebut membawa diri. Dan jika suatu hari nasabah kembali dan mengingat pelayanan yang diberikan, itu bisa terjadi karena kesan pertama yang positif. Jadi, penampilan bukan hanya soal visual, tapi juga mencerminkan sikap profesionalisme dan kesiapan dalam melayani.”<sup>98</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Muh taufik selaku security juga mengatakan bahwa:

“Sangat penting. Sebagai security, saya adalah orang pertama yang dilihat nasabah. Penampilan yang rapi dan sikap yang sopan bisa memberikan kesan pertama yang baik dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank.”<sup>99</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan para pegawai Bank Muamalat KC Parepare, dapat disimpulkan bahwa penampilan memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan kesan positif kepada nasabah serta mencerminkan profesionalisme dan identitas lembaga syariah. Ibu Nurainun Najmah sebagai customer service menegaskan bahwa penampilan harus sesuai dengan nilai-nilai Islam, seperti mengenakan jilbab yang menutup dada dan berpakaian sesuai standar syariah. Hal ini menunjukkan bahwa penampilan bukan sekadar soal estetika, tetapi juga bagian dari representasi nilai-nilai yang dipegang oleh bank. Selain itu, adanya kebijakan pemberian waktu khusus untuk touch-up selama jam kerja menunjukkan komitmen bank dalam menjaga penampilan pegawai sebagai bagian dari kualitas pelayanan.

Senada dengan itu, Ibu Resky sebagai teller menyoroti bahwa penampilan menarik tidak harus berarti cantik atau tampan secara fisik, melainkan bagaimana pegawai dapat menjaga kerapian dan kebersihan diri. Hal-hal sederhana seperti

<sup>98</sup> RNA, Teller Bank Muamalat Kc Parepare, Wawancara, Parepare 13 Juni 2025.

<sup>99</sup> MT, Security Bank Muamalat Kc Parepare, Wawancara Pribadi, Parepare 29 Mei 2025.

berpakaian rapi, wangi, dan sopan mampu menciptakan kesan pertama yang baik bagi nasabah. Kesan pertama inilah yang dapat memengaruhi pengalaman nasabah secara keseluruhan. Bapak Muh Taufik sebagai security juga menambahkan bahwa sebagai garda terdepan yang pertama kali berinteraksi dengan nasabah, penampilan yang rapi dan sopan sangat penting untuk membangun kepercayaan terhadap institusi perbankan. Dengan demikian, penampilan menjadi elemen penting yang mendukung citra profesional, nilai-nilai syariah, serta keberhasilan dalam memberikan layanan prima kepada nasabah.

Dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Muh sawal, nasabah memberikan tanggapan positif terkait penampilan kepada pegawai Bank Muamalat Kc Parepare, kutipan wawancara nasabah mengatakan bahwa:

“Penampilan pegawainya rapi dan profesional. Seragam mereka bersih, dikenakan dengan baik, dan mencerminkan citra bank syariah.”<sup>100</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Virgiawan selaku nasabah juga mengatakan bahwa:

“Rapi dan profesional, tidak ada masalah. Seragam mereka bagus, kesannya Islami dan formal, sesuai dengan branding bank.”<sup>101</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Neneng Siti Hafsoh selaku nasabah juga mengatakan bahwa:

“Menurut saya, penampilan pegawai sangat berpengaruh terhadap kenyamanan nasabah. Pegawai yang berpakaian rapi, bersih, dan mengenakan seragam yang sesuai mencerminkan sikap profesional serta keseriusan dalam memberikan pelayanan. Hal ini juga menciptakan kesan positif sejak awal, terutama ketika pertama kali bertemu atau berinteraksi di lingkungan bank. Kebersihan dan kerapian penampilan pegawai juga menunjukkan bahwa bank memiliki standar yang baik dalam menjaga citra lembaga, apalagi sebagai bank berbasis syariah. Penampilan yang sesuai dengan etika dan nilai-nilai syariah membuat saya sebagai nasabah merasa dihargai dan lebih percaya terhadap layanan yang diberikan.”<sup>102</sup>

<sup>100</sup> MS, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara Di Parepare 4 Juni 2025

<sup>101</sup> Virgiawan, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara, Parepare Tanggal, 4 Juni 2025.

<sup>102</sup> NSH, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara, Parepare Tangaal 12 Juni 2025

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Eko Setiawan selaku nasabah juga mengatakan bahwa:

“Menurut saya sudah cukup memuaskan, baik dari segi kebersihan maupun kerapian. Semuanya mencerminkan penampilan yang sesuai sebagai pegawai bank.”<sup>103</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Natasya Putri Kadir selaku nasabah juga mengatakan bahwa:

“Sangat baik. Setiap datang saya melihat penampilan pegawai selalu bersih dan rapi. Seragam mereka juga memberi kesan profesional dan sesuai dengan citra syariah.”<sup>104</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah Bank Muamalat KC Parepare, dapat disimpulkan bahwa secara umum nasabah memberikan tanggapan yang sangat positif terhadap penampilan para pegawai bank. Para nasabah menilai bahwa penampilan pegawai dari kebersihan, kerapian, hingga kesesuaian seragam telah mencerminkan profesionalisme, keseriusan dalam pelayanan, serta identitas sebagai bank syariah. Penampilan yang rapi dan bersih tidak hanya memberikan kesan positif, tetapi juga meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan nasabah selama berada di lingkungan bank.

Selain itu, seragam yang dikenakan oleh pegawai dinilai sudah sesuai dengan citra Islami dan formal yang menjadi bagian dari branding Bank Muamalat.

Hal ini menunjukkan bahwa penampilan pegawai tidak sekadar aspek visual, melainkan bagian penting dari pelayanan prima dan representasi nilai-nilai syariah yang dijunjung tinggi oleh bank. Keseluruhan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa penampilan pegawai menjadi salah satu faktor pendukung utama dalam membangun kepercayaan dan kepuasan nasabah.

#### f. Tanggung jawab

<sup>103</sup> ES, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara, Parepare Tanggal 29 Mei 2025.

<sup>104</sup> NPK, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara, Parepare Tanggal 13 Juni 2025.

Tanggung jawab pegawai bank merupakan hal yang sangat vital dalam menjaga kepercayaan nasabah serta menjamin kelancaran operasional perbankan. Sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai bank dituntut untuk menunjukkan sikap profesional, jujur, disiplin, dan teliti dalam menjalankan tugasnya. Tanggung jawab ini mencakup berbagai aspek, mulai dari melayani nasabah dengan ramah, mengelola transaksi secara akurat, menjaga kerahasiaan informasi, hingga memastikan bahwa setiap proses berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Selain tanggung jawab administratif dan pelayanan, pegawai bank juga memiliki tanggung jawab etis yang tinggi. Mereka harus mampu menjaga integritas dalam setiap tindakan dan keputusan, serta menjauhi segala bentuk penyalahgunaan wewenang. Dalam dunia perbankan yang sangat menjunjung tinggi kepercayaan, satu kesalahan kecil dapat berdampak besar terhadap reputasi bank secara keseluruhan.

Bagi bank yang berbasis syariah seperti Bank Muamalat, tanggung jawab pegawai juga mencakup aspek moral dan spiritual. Pegawai diharapkan tidak hanya mematuhi peraturan bank, tetapi juga menjalankan tugas berdasarkan prinsip keadilan, transparansi, dan nilai-nilai Islam. Dengan menjalankan tanggung jawab secara menyeluruh, pegawai bank menjadi bagian penting dalam membangun citra positif lembaga keuangan, serta berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi yang sehat dan beretika.

Hasil wawancara peneliti dengan ibu Nurainun Najmah selaku customer service (CS) Bank Muamalat Kc Parepare mengenai tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas-tugas pelayanan kepada nasabah mengatakan bahwa:

“Biasanya, saya menyelesaikan pelayanan untuk satu nasabah terlebih dahulu, baru kemudian melanjutkan ke nasabah berikutnya. Jadi, saya berusaha fokus menyelesaikan satu per satu. Namun, jika jumlah nasabah sedang sangat banyak, kami berusaha mengatur alur pelayanan seefisien mungkin. Misalnya, saat saya sedang menangani satu nasabah, nasabah lain

diarahkan untuk mengisi formulir terlebih dahulu agar proses pelayanan bisa lebih cepat dan tertata.”<sup>105</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Resky Nur Azizah selaku Teller juga mengatakan bahwa:

“Untuk soal pengetahuan dan pemahaman saya mengenai tanggung jawab, saya memiliki prinsip yang saya pegang, yaitu istilah 'pendingan'. Bagi saya pribadi, ada saatnya di mana semua pekerjaan harus benar-benar dituntaskan sebelum saya bisa menyelesaikan hari kerja. Artinya, saya tidak akan pulang sebelum semua tanggung jawab yang menjadi bagian saya benar-benar selesai. Ini adalah bentuk komitmen saya dalam menjalankan tanggung jawab dengan sebaik-baiknya. Semua pekerjaan yang dilakukan harus mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Karena saya bekerja di bawah naungan sebuah institusi, maka saya wajib mematuhi semua aturan dan kebijakan yang berlaku. Meskipun saya bukan pemilik perusahaan, saya tetap harus menghargai kepercayaan yang telah diberikan kepada saya. Salah satu bentuk penghargaan tersebut adalah dengan memberikan hasil kerja terbaik melalui sikap tanggung jawab. Sebab, jika kita tidak mampu bertanggung jawab atas pekerjaan kita, maka konsekuensinya adalah pemutusan hubungan kerja atau pemecatan.”<sup>106</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Muh taufik selaku security juga mengatakan bahwa:

“Saya pastikan setiap nasabah yang membutuhkan bantuan mendapat arahan yang benar dan tidak saya abaikan. Jika ada masalah, saya bantu sampai tuntas atau saya terus pantau sampai ditangani oleh petugas terkait. Saya juga selalu berada di posisi saya sesuai jadwal dan siap membantu kapan saja dibutuhkan.”<sup>107</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga narasumber yang berasal dari berbagai posisi, yaitu customer service, teller, dan security, dapat disimpulkan bahwa seluruh pegawai Bank Muamalat KC Parepare menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap tanggung jawab mereka dalam menjalankan tugas pelayanan kepada nasabah. Masing-masing pegawai memiliki pemahaman yang jelas bahwa

<sup>105</sup> NN *Customer Service* Bank Muamalat Kc Parepare, Wawancara Pribadi, Parepare: 29 Mei 2025.

<sup>106</sup> RNA, Teller Bank Muamalat Kc Parepare, Wawancara, Parepare 13 Juni 2025.

<sup>107</sup> MT, Security Bank Muamalat Kc Parepare, Wawancara Pribadi, Parepare 29 Mei 2025.

tanggung jawab adalah bagian penting dari profesionalisme kerja dan wujud nyata dari kepercayaan yang diberikan oleh perusahaan.

Customer service menekankan pentingnya fokus dan efisiensi dalam melayani nasabah satu per satu, terutama ketika kondisi antrean sedang padat. Teller menunjukkan komitmen tinggi untuk menyelesaikan seluruh tanggung jawabnya sebelum mengakhiri hari kerja, serta menjunjung tinggi kepatuhan terhadap prosedur perusahaan sebagai bentuk tanggung jawab profesional. Sementara itu, security juga menunjukkan sikap tanggap dan bertanggung jawab dalam memastikan kenyamanan serta keamanan nasabah selama berada di lingkungan bank.

Secara keseluruhan, ketiga narasumber memperlihatkan bahwa tanggung jawab kerja tidak hanya sekadar menyelesaikan tugas, tetapi juga mencerminkan dedikasi, kepedulian terhadap nasabah, serta kepatuhan terhadap standar dan aturan institusi. Sikap ini menjadi fondasi penting dalam membangun pelayanan yang berkualitas dan menjaga kepercayaan nasabah terhadap Bank Muamalat.

Dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Muh sawal selaku nasabah pegawai Bank Muamalat Kc Parepare cukup bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas pelayanan kepada nasabah mengatakan bahwa:

“Ya, saya merasa mereka bertanggung jawab. Saat saya pernah punya masalah dengan ATM, mereka bantu hingga tuntas dan tidak lepas tangan.”<sup>108</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Virgiawan selaku nasabah juga mengatakan bahwa:

“Iya, terutama saat saya pernah keluhkan notifikasi transfer yang tidak masuk. Mereka tanggapi dengan baik dan beri penjelasan, lalu tindak lanjutnya juga cepat.”<sup>109</sup>

<sup>108</sup> MS, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara Di Parepare 4 Juni 2025

<sup>109</sup> Virgiawan, Nasabah Bank Muamalat, Wawancara, Parepare Tanggal, 4 Juni 2025.

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Neneng Siti Hafsoh selaku nasabah juga mengatakan bahwa:

“ya, mereka bantu sampai urusan saya selesai.”<sup>110</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Eko Setiawan selaku nasabah juga mengatakan bahwa:

“Customer service (CS) dan teller menunjukkan tanggung jawabnya dengan baik dalam menangani keluhan serta memenuhi kebutuhan kami sebagai nasabah.”<sup>111</sup>

Hasil wawancara peneliti dengan Ibu Natasya putri kadir selaku nasabah juga mengatakan bahwa:

“Ya, itu yang saya hargai. Ketika saya pernah merasa tidak puas dengan hasil transaksi, mereka tidak lari dari tanggung jawab. Mereka komunikatif dan menindaklanjuti sampai tuntas.”<sup>112</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan lima orang nasabah, dapat disimpulkan bahwa para pegawai Bank Muamalat KC Parepare dinilai memiliki tanggung jawab yang baik dalam menyelesaikan tugas pelayanan, khususnya dalam menangani keluhan dan permasalahan nasabah. Seluruh narasumber menyampaikan kepuasan terhadap sikap pegawai yang sigap, tidak lepas tangan, dan mampu menyelesaikan masalah hingga tuntas.

Nasabah merasa bahwa customer service dan teller bertindak secara profesional dan komunikatif, serta memberikan penanganan dan tindak lanjut yang cepat atas permasalahan yang terjadi, seperti gangguan pada ATM, notifikasi transfer, hingga ketidakpuasan dalam transaksi. Sikap tanggung jawab ini memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi nasabah bahwa pihak bank hadir dan peduli terhadap kebutuhan mereka.

---

<sup>110</sup> NSH, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara, Parepare Tanggal 12 Juni 2025

<sup>111</sup> ES, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara, Parepare Tanggal 29 Mei 2025.

<sup>112</sup> NPK, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara, Parepare Tanggal 13 Juni 2025.

Secara umum, tanggapan para nasabah menunjukkan bahwa tanggung jawab pegawai Bank Muamalat tidak hanya terlihat dalam pelayanan langsung, tetapi juga dalam upaya menyelesaikan masalah dengan penuh kepedulian dan komitmen. Hal ini memperkuat citra positif bank di mata nasabah sebagai lembaga keuangan syariah yang mengutamakan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

## **B. Pembahasan**

Berdasarkan penjelasan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, terdapat sejumlah poin penting yang menjadi fokus utama dalam pembahasan ini. Setiap temuan dikaji secara mendalam untuk melihat keterkaitannya dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Pembahasan ini merujuk pada penerapan *service excellence* serta Tingkat kepuasan nasabah di bank muamalat kc parepare.

### **1. Kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Kc. Parepare**

Kepuasan nasabah merupakan hasil evaluasi nasabah terhadap pelayanan yang mereka terima dibandingkan dengan harapan awal mereka. Menurut Kotler secara umum kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Teori yang menjelaskan bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terbentuk adalah *the expectancy disconfirmation model*, yang mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut. Ketika konsumen membeli suatu produk, maka konsumen memiliki harapan tentang bagaimana produk itu berfungsi. Apabila produk berfungsi lebih baik dari yang diharapkan maka konsumen akan merasa puas.

Menurut Kotler dan Keller dalam Sunyoto Faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa.<sup>113</sup>

Di Bank Muamalat KC Parepare, kepuasan nasabah menjadi salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan penerapan *service excellence*. Penelitian ini menggunakan tiga indikator utama dalam mengukur kepuasan nasabah, yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

#### a. Kesesuaian Harapan

Indikator pertama dari kepuasan nasabah adalah kesesuaian antara harapan awal dengan pelayanan yang diterima. Nasabah yang merasa bahwa pelayanan bank sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka cenderung merasa puas.<sup>114</sup>

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah merasa puas karena pelayanan yang diterima cepat, ramah, dan sesuai dengan prinsip syariah. Misalnya, nasabah menyampaikan bahwa pegawai bank selalu menyapa dengan sopan, memberikan solusi atas keluhan, serta menjelaskan produk dengan jelas dan transparan.

#### b. Minat Berkunjung Kembali

Minat berkunjung kembali menunjukkan bahwa nasabah tidak hanya puas sesaat, tetapi juga memiliki keinginan untuk terus menggunakan layanan bank di masa mendatang.<sup>115</sup> Di Bank Muamalat KC Parepare, minat ini terlihat dari testimoni nasabah yang menyatakan akan kembali menggunakan layanan bank, baik untuk transaksi, tabungan, hingga pengajuan pembiayaan.

<sup>113</sup> adah Abdullah fajarul lailatus sa, *Kualitas Layanan, Harga, Dan Citra Merek Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*, 2020.

<sup>114</sup> Rizal Zulkarnain, Her Taufik, and Agus David Ramdansyah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mu’amalah Cilegon),” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2020, 1–24.

<sup>115</sup> Suharto. Elia Septia Wati, Muhammad Iqbal Fasa, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah,” *JURNAL AKUNTANSI, MANAJEMEN* 12, no. 2 (2023): 170, <https://doi.org/10.32507/ajei.v12i2.892>.

Beberapa nasabah menyebut bahwa mereka merasa nyaman dengan layanan customer service yang cepat tanggap dan sistem digital banking yang memudahkan akses. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang konsisten mendorong loyalitas nasabah.

c. Kesediaan merekomendasikan

Indikator terakhir dari kepuasan nasabah adalah kesediaan mereka untuk merekomendasikan bank kepada keluarga, teman, atau rekan kerja. Kesediaan ini mencerminkan tingkat kepercayaan dan kepuasan yang tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar nasabah menyatakan telah merekomendasikan Bank Muamalat kepada orang lain, terutama karena layanan yang dianggap profesional, Islami, dan aman. Beberapa nasabah juga merekomendasikan penggunaan aplikasi mobile banking karena mudah diakses dan user-friendly.

## 2. Penerapan *Service Excellence* di Bank Muamalat KC Parepare

Penerapan *service excellence* atau layanan prima di Bank Muamalat merupakan salah satu pilar utama dalam menjaga kepercayaan dan loyalitas nasabah. Bank Muamalat sebagai bank syariah pertama di Indonesia memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya efisien, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai Islami. Hal ini terlihat dari komitmen bank dalam menghadirkan pelayanan yang cepat, ramah, sopan, serta transparan dalam setiap interaksi dengan nasabah. Pelayanan prima ini tidak hanya berlaku di kantor cabang, tetapi juga melalui kanal digital seperti internet banking dan mobile banking.

Salah satu bentuk implementasi *service excellence* di Bank Muamalat KC Parepare adalah dengan menempatkan sumber daya manusia yang kompeten dan memiliki integritas tinggi. Pegawai bank dilatih secara berkala untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, kecepatan pelayanan, dan pemahaman terhadap produk-produk syariah. Penampilan profesional, keramahan dalam menyambut nasabah, serta kesigapan dalam menangani keluhan menjadi indikator

penting dalam evaluasi kualitas layanan. Para pegawai juga diharapkan untuk menanamkan semangat *ukhuwah islamiyah* dalam melayani, sehingga tercipta hubungan yang harmonis antara bank dan nasabah.

Selain pelayanan langsung, penerapan *service excellence* juga tercermin dari sistem teknologi informasi yang digunakan Bank Muamalat. Bank ini berupaya memberikan kemudahan layanan digital kepada nasabah melalui pengembangan aplikasi mobile banking yang intuitif dan fitur-fitur yang memudahkan transaksi harian. Pelayanan berbasis digital ini menjadi sangat penting di era modern, khususnya untuk menarik segmen nasabah muda yang mengutamakan kecepatan dan kenyamanan. Peningkatan pada sistem keamanan juga menjadi fokus agar nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi.

Dampak dari penerapan *service excellence* di Bank Muamalat terlihat dari meningkatnya tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Banyak nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima, bahkan merekomendasikan layanan bank ini kepada keluarga dan teman. Kepercayaan nasabah ini menunjukkan bahwa pelayanan prima bukan hanya meningkatkan citra perusahaan, tetapi juga memberikan dampak nyata terhadap pertumbuhan bisnis bank. Oleh karena itu, Bank Muamalat terus berkomitmen untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya sebagai bagian dari strategi keberlanjutan jangka panjang. Adapun indicator yang digunakan yaitu:

a. Sikap (*Attitude*)

Sikap merupakan aspek penting dalam pelayanan prima, karena sikap petugas bank mencerminkan komitmen terhadap pelayanan yang ramah, sopan, dan berorientasi pada kepuasan nasabah.<sup>116</sup> Di Bank Muamalat KC Parepare, sikap pegawai umumnya mencerminkan nilai-nilai Islami yang dijunjung tinggi oleh lembaga tersebut. Pegawai memberikan salam, senyum, dan sapa yang menjadi

---

<sup>116</sup> Imas Hasdarina Fitriani, “*Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada Bank Bni Syariah Kcp Bandar Jaya*,” 2021, 5–95.

bagian dari budaya pelayanan. Hal ini terbukti dari tanggapan nasabah yang merasa nyaman karena pegawai melayani dengan penuh kesantunan dan kehangatan. Sikap ini membangun kepercayaan nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan.

b. Perhatian (*Attention*)

Perhatian merupakan bentuk kepedulian pegawai terhadap kebutuhan dan keluhan nasabah. Penerapan indikator ini terlihat dari kesediaan pegawai untuk mendengarkan secara aktif apa yang disampaikan nasabah dan memberikan solusi yang sesuai.<sup>117</sup> Berdasarkan wawancara, nasabah menyampaikan bahwa mereka merasa diperhatikan karena setiap pertanyaan atau masalah ditanggapi dengan serius dan cepat. Misalnya, ketika ada kendala pada layanan digital banking, pegawai segera membantu tanpa menunda. Ini menunjukkan bahwa perhatian kepada nasabah menjadi salah satu prioritas dalam pelayanan di Bank Muamalat.

c. Tindakan (*Action*)

Tindakan merupakan realisasi dari sikap dan perhatian dalam bentuk pelayanan nyata.<sup>118</sup> Di Bank Muamalat KC Parepare, tindakan pegawai dalam memberikan layanan sangat responsif dan sesuai prosedur. Mereka tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga membantu secara aktif menyelesaikan kebutuhan nasabah, seperti pembukaan rekening, pengajuan pembiayaan, hingga aktivasi layanan e-banking. Hal ini memperlihatkan bahwa pegawai tidak pasif, melainkan proaktif dalam bertindak cepat dan tepat sasaran, demi kenyamanan nasabah.

d. Kemampuan (*Competence*)

Kemampuan berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan temuan, pegawai Bank Muamalat

---

<sup>117</sup> M Mursal et al., “Pelayanan Prima Pada Nasabah Lansia Di Bank 9 Jambi,” *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis* 3 (2021): 128–35, <https://doi.org/10.37034/infeb.v3i4.98>.

<sup>118</sup> Mikhral Rinaldi “Kepuasan Nasabah Daerah Pinggiran Terhadap Kualitas,” 2023.

menunjukkan kompetensi yang baik dalam memahami produk perbankan syariah, termasuk konsep akad, fitur layanan, dan regulasi yang berlaku.<sup>119</sup> Mereka mampu menjelaskan dengan jelas dan mudah dipahami oleh nasabah, bahkan kepada nasabah yang baru mengenal bank syariah. Pelatihan rutin juga dilakukan untuk meningkatkan kualitas SDM, sehingga pelayanan yang diberikan selalu relevan dan profesional.

e. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan pegawai turut memengaruhi citra bank di mata nasabah. Pegawai Bank Muamalat KC Parepare tampil rapi, profesional, dan sesuai dengan prinsip syariah. Mereka mengenakan seragam resmi yang sopan dan bersih, serta menjaga kerapian diri. Hal ini menciptakan suasana kerja yang profesional sekaligus Islami. Penampilan yang terjaga mencerminkan kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan membuat nasabah merasa dihargai.

f. Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Tanggung jawab berarti pegawai memiliki komitmen untuk menyelesaikan tugas pelayanan hingga tuntas.<sup>120</sup> di Bank Muamalat, pegawai menunjukkan sikap bertanggung jawab terhadap masalah yang dihadapi nasabah, misalnya jika ada kesalahan transaksi atau kendala teknis. Mereka tidak hanya mengarahkan, tetapi juga mendampingi proses penyelesaian hingga selesai. Tanggung jawab ini menciptakan rasa aman bagi nasabah karena merasa didampingi oleh petugas yang benar-benar peduli dan tidak lepas tangan.

Adapun ayat Al-Qur'an dan hadis yang relevan dengan pembahasan *service excellence* dan kepuasan nasabah yaitu:

Dalam perspektif Islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah

---

<sup>119</sup> Riduan Mas'ud, *Strategi Membangun Loyalitas Nasabah Perbankan SYARI'AH*, 2022.

<sup>120</sup> Nuning Fatmawatie, "Tanggungjawab Sosial Perusahaan," *Stain Kediri Press*, 2017, 125–62.

adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima.

Menurut pendapat Qardhawi, sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan:

### 1. Sifat Jujur

Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personel yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Hal ini berdasarkan pada sabda Nabi SAW, yang artinya : "Muslim itu adalah saudara muslim. Tidak boleh bagi seorang muslim, apabila ia berdagang dengan saudaranya dan menemukan cacat, kecuali diterangkannya." (HR. Ahmad dan Thobrani).

### 2. Sifat Amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya. Dalam berdagang dikenal istilah "menjual dengan amanah", artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya. Berdasarkan uraian tersebut, maka sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang atau jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan. Dengan demikian konsumen dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih barang atau jasa tersebut.

### 3. Benar

Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam Islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas Hama Allah. Dalam hadits mutafaq'alaih dari hakim bin Hazm yang artinya : "Penjual dan pembeli bebas memilih selama belum putus transaksi, jika keduanya bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkan maka keduanya mendapatkan berkah dari jual belinya. Namun, jika keduanya saling menutupi aib barang dagangan itu dan berbohong

maka jika mereka mendapatkan laba, hilanglah berkah jual beli itu.<sup>121</sup> Didalam Al Quran Surah Ali Imron ayat 159 disebutkan bahwa:

QS. Ali' Imran [3]:159

فِيمَا رَحْمَةٌ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظُلًا غَلِيلًا أَقْلَبَ لَا نَفَضُوا مِنْ حَوْلَكَ مُطَافِعُ  
عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرُ لَهُمْ وَشَاؤْرُهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَرَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ  
الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahan:

“Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal”.

Surah Ali Imran ayat 159 menjelaskan pentingnya sikap lemah lembut dalam kepemimpinan dan interaksi sosial. Allah memuji Rasulullah ﷺ karena kelembutannya, yang menjadi sebab orang-orang berkumpul dan mencintainya. Jika beliau bersikap keras dan berhati kasar, maka umat akan menjauh. Oleh karena itu, ayat ini mengajarkan tiga prinsip utama: memaafkan kesalahan orang lain, mendoakan mereka, dan bermusyawarah dalam pengambilan keputusan. Setelah itu, barulah seseorang bertawakkal kepada Allah. Ayat ini menjadi pedoman penting dalam membangun hubungan yang harmonis dan kepemimpinan yang efektif dalam Islam, dengan menekankan keseimbangan antara kasih sayang, kerja sama, dan kepercayaan kepada Allah.

<sup>121</sup> Muhammad Yusuf Musa, *Falsafat Al-Ahklaq Fi Al-Islam* ((kairo: Dar al A'raf, 1945)., n.d.).

Konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa:

QS. Al-Baqarah [2]:267

الْأَرْضِ مِنْ لَكُمْ أَخْرَجْنَا وَمِمَّا كَسَبْتُمْ مَا طَبِّبْتُ مِنْ أَنْفُقُوا أَمْتُوْا الدِّينَ يَأْتِيْهَا  
أَنَّ وَاعْلَمُوا ۖ فِيهِ تُغْمِضُوا أَنْ إِلَّا بِأَخْذِيْهِ وَلَسْتُمْ تُنْفِقُونَ مِنْهُ الْخَيْرُ ۗ تَنَمِّمُوا وَلَا ۖ  
خَمِدُ ۖ غَنِيٌّ اللَّهُ

Terjemahan:

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

Bagaimana seorang pelayan publik bisa memberi pelayanan terhadap masyarakat sepenuh hati sesuai standar yang telah ditentukan, sebagai pelayan publik harus mempunyai iman yang kuat, bagaimana pelayan publik harus mempunyai jiwa yang adil, jujur, akuntabel, transparan semua itu kunci dari keberhasilan pelayanan agar (IKM) indeks kepuasan masyarakat terpenuhi. Dari ayat diatas sangatlah berhubungan dengan penelitian yang akan penulis lakukan yaitu dalam hal pelayanan publik jadi dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

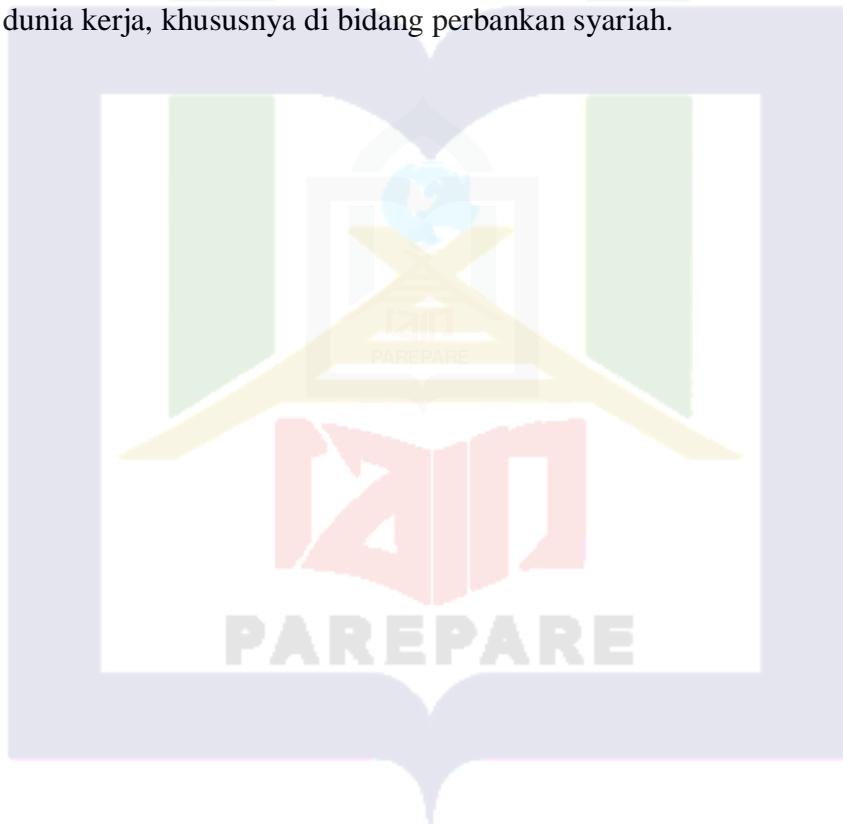
1. Pelayanan yang berkualitas melalui penerapan *service excellence* tidak hanya menciptakan pengalaman positif, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan ini tercermin dari tiga indikator utama, yaitu kesesuaian harapan, di mana layanan yang diberikan sesuai bahkan melebihi ekspektasi; minat berkunjung kembali, yang mencerminkan kenyamanan dan kepercayaan nasabah dalam bertransaksi; serta kesediaan untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain sebagai bentuk apresiasi terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, *service excellence* menjadi elemen krusial dalam memperkuat kepuasan nasabah dan mendukung keberlanjutan layanan perbankan syariah di tengah dinamika persaingan industri.
2. Penerapan *service excellence* di Bank Muamalat Kc Parepare menjadi kunci dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang prima bagi nasabah. Hal ini tercermin dari sikap ramah dan profesional pegawai, perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan nasabah, tindakan cepat dan responsif, kemampuan staf dalam memberikan solusi dan penjelasan produk, penampilan yang rapi, serta tanggung jawab dalam menyelesaikan masalah. Seluruh aspek tersebut menunjukkan komitmen Bank Muamalat dalam memberikan pelayanan terbaik yang meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah.

#### B. Saran

1. Bank Muamalat Kc Parepare harus terus mempertahankan dan meningkatkan aspek-aspek positif dalam layanan customer service mereka, mulai dari layanan pembukaan rekening, layanan tutup rekening, layanan atm, layanan pengaduan nasabah, layanan cross-selling, dan layanan mobile banking. Bank

Muamalat Kc Parepare harus terus melakuk an peningkatan terhadap layanannya agar nasabah dapat tetap merasa puas, dengan melakukan Perbaikan Aplikasi M-din, Efisienkan Penanganan Pengaduan Nasabah, Penerapan sistem yang lebih efisien dalam menanggapi dan menyelesaikan keluhan nasabah dengan cepat, Keterbukaan dalam Penutupan Rekening, Promosi Layanan Cross Selling, Pelatihan Continu Customer Service, Survei Berkala dan Umpan Balik.

2. Untuk Peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai referensi dalam memahami pentingnya *Service Excellence* dalam dunia kerja, khususnya di bidang perbankan syariah.



## DAFTAR PUSTAKA

### *Al-Qur'an Al-Karim*

Ariska, Dwi. "Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada," 2019.

Bahri, Andi, and Moh Yasin Soumena. "Jurnal Mirai Management Efektivitas Sosialisasi Bank Muamalat KCP Parepare Terhadap Peningkatan Minat Menabung Masyarakat." *Jurnal Mirai Management* 8, no. 3 (2023): 251–57.

Barata, Atep Adya. "Konsep Dasar Pelayanan Prima," n.d.

Definisi Data Sekunder Dan Cara Memperolehnya," accessed April 17, 2024, <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-6843072/definisi-data-sekunder-dan-cara-memperolehnya>. "No Title," n.d.

Di, Pelayanan, Bank Aceh, Cabang Pembantu, and Mikhral Rinaldi. "Kepuasan Nasabah Daerah Pinggiran Terhadap Kualitas," 2023.

Dkk, Suparman HL. *Service Excellence*. Ruko Jambusari 7A Yogyakarta, 2019. <https://id.scribd.com/document/548980090/Service-Excellent>.

Dona, Rahma. "Jenis-Jenis Analisis," n.d. <https://www.scribd.com/doc/191579800/Jenis-Jenis-Analisis-Data>.

Dr. Kasmir, S.E., M.M. *Customer Service Excellent*. PT RajaGrafindo Persada Jakarta, 2017.

Dr.Khamdan Rifa I, SE., Si. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. jember, 2019.

Dwi Wahyuni, Chusnul Rofiah,. "Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang." *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis* 12, no. 1 (2017): 69–82. <https://doi.org/10.26533/eksis.v12i1.84>.

Elfis, Rudi, Alvi Purwanti Alwie, and Machasin. "Pengaruh Service Excellent Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Jasa Raharja Cabang Riau." *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis* XI, no. 4 (2019): 847–65.

Elia Septia Wati, Muhammad Iqbal Fasa, Suharto. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah." *Jurnal Akuntansi, Manajemen* 12, no. 2 (2023): 170. <https://doi.org/10.32507/ajei.v12i2.892>.

Fandi, Tjiptono. *Pemasaran Jasa*. jakarta, 2005.

Fatmawatie, Naning. "Tanggungjawab Sosial Perusahaan." *Stain Kediri Press*, 2017, 125–62.

Fiantika, Feny Rita, Mohammad Wasil, Sri Jumiyati, Leli Honesti, Sri Wahyuni, Erland Mouw, Jonata, et al. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edited by M. Hum Yuliatri Novita. Cetakan pe. Padang, Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022.

Fitriani, Imas Hasdarina. "Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada Bank BNI Syariah KCP Bandar Jaya," 2021, 5–95.

Griffin. *Faktor Pelayanan, Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*, 2003.

Hamid, Abdul, and Muhammad Kamal Zubair. "Implementasi Etika Islam Dalam Pemasaran Produk Bank Syariah." *BALANCA : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 1, no. 1 (2019): 16–34. <https://doi.org/10.35905/balanca.v1i1.1037>.

Hardani, Hardani, Politeknik Medica, Farma Husada, Helmina Andriani, Dhika Juliana Sukmana, Universitas Gadjah Mada, and Roushandy Fardani. *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta, 2020.

Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. yogyakarta,gaya media:, 2018.

Hasibuan, Malayu S.P. "Dasar-Dasar Perbankan," 2005.

"Https://Www.Bankmuamalat.Co.Id/," n.d. <https://www.bankmuamalat.co.id/>.

I Nyoman Budiono, S.P., M.M. *MANAJEMEN PEMASARAN BANK SYARIAH*. Edited By M.E Asriadi Arifin , S.E. Kota Parepare,sulawesi selatan, 2022.

Indrasari, Dr. Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Jl. Semolowaru No 84, Surabaya, 2019.

Januardin, S.P., M.M DKK. *Kepuasan Pelanggan*. Medan, 2021.

"Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)," n.d. <https://kbbi.web.id/pelayanan>.

lailatus sa, adah Abdullah fajarul. *Kualitas Layanan, Harga, Dan Citra Merek Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*, 2020.

M.Si Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., ed. M.Si Dr. Patta Rapanna, SE. (Syakir Media Press, 2021). *Metode Penelitian Kualitatif*, 2021. <https://g.co/kgs/ShjRERc>.

muhammad Qodri. "Hubungan Antara Lingkungan Kerja Fisik Dengan Kualitas Pelayanan Pada Cafe Makyung," 2018.

Muhammadun, Muzdalifah, Syahriyah Semaun, St Aminah, and Andi Bahri S. "Analysis of M-Banking Service Factors on Customer Satisfaction at Indonesian Sharia Banks Kc Mamuju." *Jurnal Ekonomi Balance* 20, no. 2 (2024): 181–99. <https://doi.org/10.26618/jeb.v20i2.13959>.

Mulyana, Deddy. "Metodologi Penelitian Kualitatif," 2003, 9.

Mursal, M, S Sipuldi, Muhammad Fauzi, Topan Alparedi, and Defiar Syarif. "Pelayanan Prima Pada Nasabah Lansia Di Bank 9 Jambi." *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis* 3 (2021): 128–35. <https://doi.org/10.37034/infeb.v3i4.98>.

Musa, Muhammad Yusuf. *Falsafat Al-Ahklaq Fi Al-Islam*. (kairo: Dar al A'raf, 1945)., n.d.

Nurfadillah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Ratulangi," 2017.

Nurul Laily Abdulloh Putri. "Pengaruh Kinerja Bank Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Pasca Merger." *Wadiyah* 6, no. 2 (2022): 120–40. <https://doi.org/10.30762/wadiyah.v6i2.140>.

Prof. Dr. Sugiyono. *Prof. Dr. Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, Ed. Dr.Ir.Suptopo.S.Pd, Edisi Kedu* (Bandung: Alfabeta, Bandung, 2020)., 2020.

Rembet, Venna Natallie, Lisbeth Mananeke, and Sjendry S. Loindong. "Pengaruh Service Performance, Kepercayaan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sulutgo Cabang Beo Effect of Service Influence, Trust, and Location of Customer Satisfaction of Bank Sulutgo Branch of Beo." *Jurnal EMBA* 8, no. 3 (2020): 332–43.

Reski Fani, Sri Wahyuni. "Kepuasan Konsumen Dan Pembelian Online Keputusan : Memeriksa Harga Dan Produk" 9, no. 2 (2022): 263–73.

Riduan Mas'ud. *Strategi Membangun Loyalitas Nasabah Perbankan Syari'ah*, 2022.

Rika Widianita, Dkk. "Kualitas Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Kcp Parepare." *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, 2023.

Sugiyono. *Metode Penelitian Sugiyono - 2015.Pdf*. ALFABETA, Cv. Jl. Gegerkallong Hilir No. 84 Bandung, 2015.

Zakky. "Pengertian Analisis Menurut ParaAhli, KBBI Dan Secara Umum," 2018.

Zalelawati, Sri, and Tiara Marlita. "Volume 2 Nomor 6 Juni 2023 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah" 2 (2023): 1020–26.

Zulkarnain, Rizal, Her Taufik, and Agus David Ramdansyah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mu'amalah Cilegon)." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2020, 1–24.







DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
NOMOR : B-4235/ln.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**

- 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
- Bahwa yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu untuk diserahkan tugas sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa.

**Mengingat**

- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah RI Nomor: 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
- Peraturan Presiden RI Nomor 29 Tahun 2018 tentang Institut Agama Islam Negeri Parepare;
- Keputusan Menteri Agama Nomor: 394 Tahun 2003 tentang Pembukaan Program Studi;
- Keputusan Menteri Agama Nomor 387 Tahun 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembukaan Program Studi pada Perguruan Tinggi Agama Islam;
- Peraturan Menteri Agama Nomor 35 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Parepare
- Peraturan Menteri Agama Nomor 16 Tahun 2019 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri Parepare.

**Memperhatikan :**

- 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
- Surat Keputusan Rektor Institut Agama Islam Negeri Parepare Nomor: 361 Tahun 2024 Tahun 2024, tanggal 21 Februari 2024 tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam;

**MEMUTUSKAN**

- 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
- Menunjuk saudara: **I Nyoman Budiono, M.M.**, sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir bagi mahasiswa :

Nama Mahasiswa : HERLIANA

NIM : 2120203861206038

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Penelitian : ANALISIS PENERAPAN SERVICE EXCELLENCE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT KC PAREPARE

- Tugas pembimbing adalah membimbing dan mengarahkan mahasiswa mulai pada penyusunan sinopsis sampai selesai sebuah karya ilmiah yang berkualitas dalam bentuk skripsi/tugas akhir;
- Segala biaya akibat diterbitkannya surat keputusan ini dibebankan kepada Anggaran Belanja IAIN Parepare;
- Surat keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan Parepare  
Pada tanggal 23 Agustus 2024

Dekan.



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.  
NIP 197102082001122002



**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 9110, website : [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id) email: [mail.iainpare.ac.id](mailto:mail.iainpare.ac.id)

Nomor : B-2298/ln.39/FEBI.04/PP.00.9/05/2025

27 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	:	HERLIANA
Tempat/Tgl. Lahir	:	SENDANA, 20 Maret 2002
NIM	:	2120203861206038
Fakultas / Program Studi	:	Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Semester	:	VIII (Delapan)
Alamat	:	DUSUN SENDANA, DESA KOMBILING KABUPATEN MAMUJU TENGAH

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

ANALISIS PENERAPAN SERVICE EXCELLENCE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT KC. PAREPARE

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 28 Mei 2025 sampai dengan tanggal 28 Juni 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

SRN IP0000507



**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 : dpmpfsp@pareparekota.go.id*

---

**REKOMENDASI PENELITIAN**  
**Nomor : 509/IP/DPM-PTSP/6/2025**

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 Pendeklegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

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

**MENGIZINKAN**

KEPADA : **HERLIANA**

NAMA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**

UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **PERBANKAN SYARIAH**

Jurusan : **DUSUN SENDANA, KAB. MAMUJU TENGAH**

ALAMAT : **melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :**

JUDUL PENELITIAN : **ANALISIS PENERAPAN SERVICE EXCELLENCE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT KC PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **BANK MUAMALAT KC PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **28 Mei 2025 s.d 25 Juni 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 : **03 Juni 2025**

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

**Hj. ST. RAHMMAH AMIR, ST, MM**

**Pembina Tk. 1 (IV/b)**  
**NIP. 19741013 200604 2 019**

**PAI PARE**

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 DPMPSP Kota Parepare (scan QRCode)





بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

No : 029/BM1 KC -PARE /VI/2025

**SURAT KETERANGAN TELAH MENELITI**

*Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaaatu*

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

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

Nama	:	Herliana
Nim	:	2120203861206038
Jenis Kelamin	:	Perempuan
Pekerjaan	:	Mahasiswa IAIN Parepare

Benar telah melakukan kegiatan penelitian dengan judul **“ANALISIS PENERAPAN SERVICE EXCELLENCE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT KC PAREPARE”** dikantor kami PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Parepare sejak tanggal 28 Mei 2025 sampai 23 Juni 2025.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'aiakum Warahmatullaahi Wabarakaaatu*

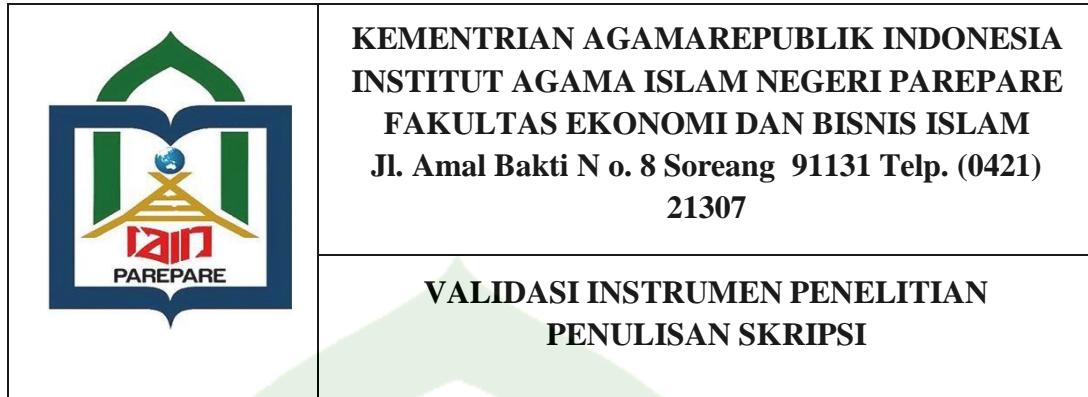
**PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk.  
KC PAREPARE**

Parepare, 23 Juni 2025

Branch Manager Bank Muamalat

KC Parepare

**Bank Muamalat  
CABANG PAREPARE**  
Warda Bachtiar, S. Sy., M.E



NAMA MAHASISWA : HERLIANA  
 NIM : 2120203861206038  
 PRODI : PERBANKAN SYARIAH  
 FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
 JUDUL : ANALISIS PENERAPAN *SERVICE EXCELLENCE* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT KC PAREPARE

### **PEDOMAN WAWANCARA**

#### **A. WAWANCARA UNTUK PIHAK BANK (CUSTOMER SERVICE, TELLER, DAN SECURITY)**

- Pertanyaan Service Excellence
  1. Menurut Anda, Sikap seperti apa yang Anda tunjukkan saat menghadapi nasabah yang marah, bingung, atau banyak bertanya agar tetap terlihat sabar dan profesional?
  2. Bagaimana Anda menunjukkan perhatian kepada nasabah agar mereka merasa nyaman dan dihargai saat berinteraksi dengan Anda?

3. Bagaimana Anda memastikan tindakan Anda selalu sesuai dengan standar pelayanan yang diharapkan?
4. Bagaimana cara Anda mengembangkan kemampuan Anda agar semakin efektif dalam melayani nasabah?
5. Seberapa penting menurut Anda penampilan dalam menciptakan kesan positif kepada nasabah?
6. Bagaimana Anda menunjukkan tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas-tugas pelayanan kepada nasabah?

➤ Pertanyaan Kepuasan Nasabah

1. Menurut anda, apakah layanan yang diberikan bank saat ini telah sesuai dengan harapan mayoritas nasabah?
2. Apakah anda sering melihat nasabah datang kembali untuk menggunakan layanan yang sama?
3. Apakah anda pernah mendengar nasabah menyatakan niat untuk merekomendasikan bank ini kepada orang lain?

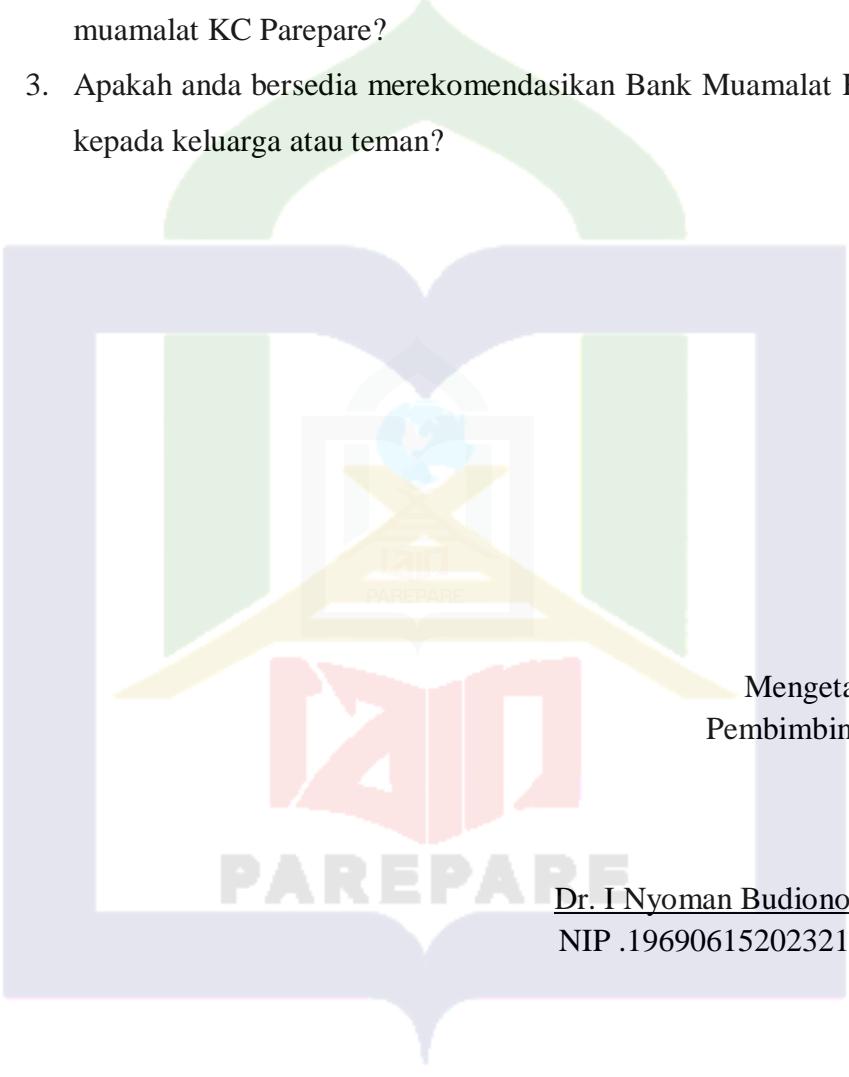
B. WAWANCARA UNTUK NASABAH

➤ Pertanyaan Service Excellence

1. Bagaimana sikap pegawai bank dalam menyambut dan melayani Anda?
2. Apakah pegawai bank memberikan perhatian penuh saat Anda menyampaikan kebutuhan atau keluhan?
3. Apakah anda puas dengan kecepatan dan ketepatan tindakan pegawai saat menangani transaksi atau masalah anda?
4. Menurut anda apakah pegawai bank cukup kompeten dan memahami produk atau layanan yang ditawarkan?
5. Bagaimana pendapat anda tentang penampilan pegawai (kebersihan, kerapian, kesesuaian seragam)?
6. Apakah petugas menunjukkan tanggung jawab dalam menyelesaikan permintaan atau keluhan Anda?

➤ Pertanyaan Kepuasan Nasabah

1. Apakah pelayanan yang anda terima di Bank Muamalat KC Parepare sesuai dengan harapan anda?
2. Apakah anda berencana untuk kembali menggunakan layanan bank muamalat KC Parepare?
3. Apakah anda bersedia merekomendasikan Bank Muamalat KC Parepare kepada keluarga atau teman?



Mengetahui,  
Pembimbing Utama

Dr. I Nyoman Budiono, S.P.,M.M.  
NIP .196906152023211004

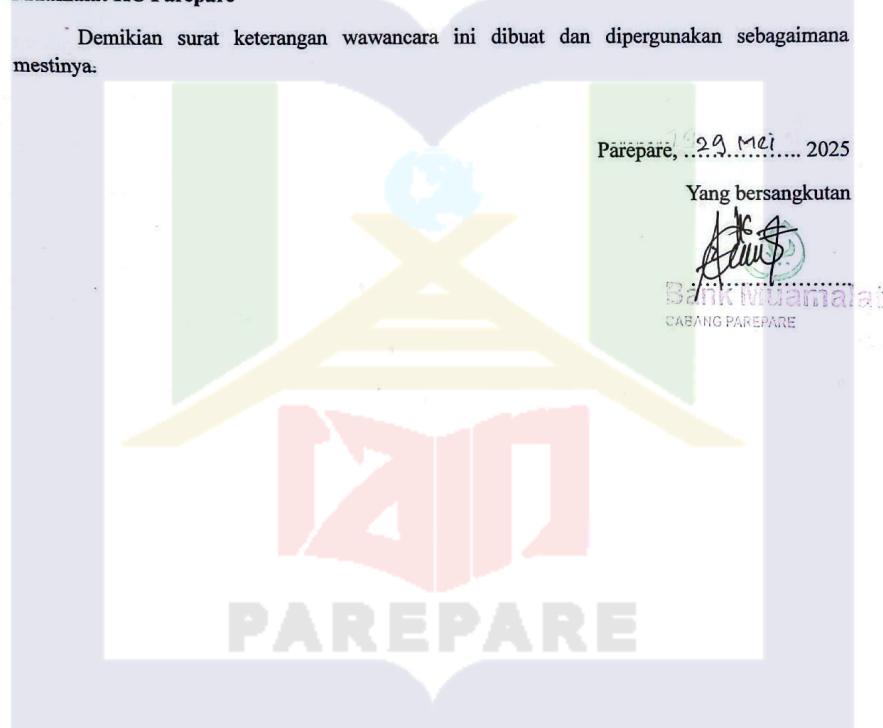
**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurainun Najmal  
Alamat : Barm  
Umur :  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Jabatan : CS

Bahwa benar telah diwawancara oleh HERLIANA untuk keperluan skripsi dengan judul  
**“Analisis Penerapan Service Excellence Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KC Parepare”**

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.



**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : *Herliana, N,Hub*  
Alamat : *Same*  
Umur : *-*  
Jenis Kelamin : *Perempuan*  
Jabatan : *Teller Hybrid*

Bahwa benar telah diwawancara oleh HERLIANA untuk keperluan skripsi dengan judul  
**“Analisis Penerapan Service Excellence Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank  
Muamalat KC Parepare”**

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana  
mestinya.



**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

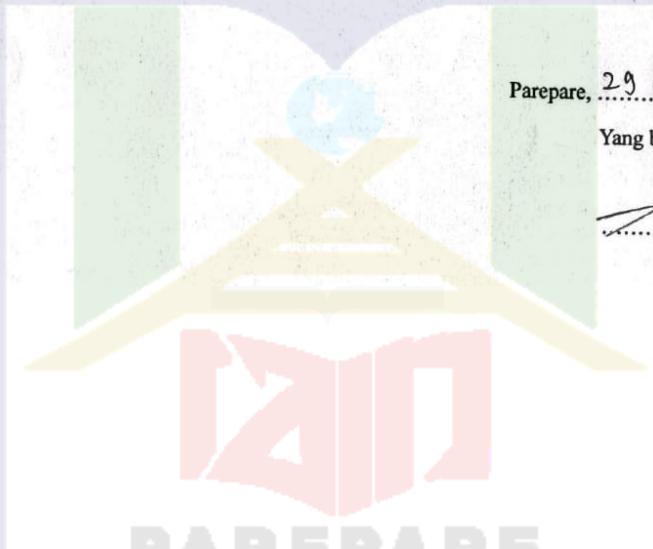
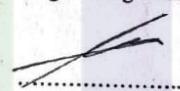
Nama : MUH .TAUFIK  
Alamat : JL . SULTAN HASAUDDIN  
Umur : 27 TAHUN  
Jenis Kelamin : LAKI - LAKI  
Jabatan : SECURITY

Bahwa benar telah diwawancara oleh HERLIANA untuk keperluan skripsi dengan judul  
**“Analisis Penerapan Service Excellence Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank  
Muamalat KC Parepare”**

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana  
mestinya.

Parepare, 29 MEI 2025

Yang bersangkutan



**PAREPARE**

**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MUL. SAWAL  
Alamat : KAJUANGI  
Umur : 21 TAHUN  
Jenis Kelamin : LAKI LAKI  
Jabatan : NASABAH

Bahwa benar telah diwawancara oleh HERLIANA untuk keperluan skripsi dengan judul  
**“Analisis Penerapan Service Excellence Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank  
Muamalat KC Parepare”**

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana  
mestinya.

Parepare, 4. Jun 2025

Yang bersangkutan



**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

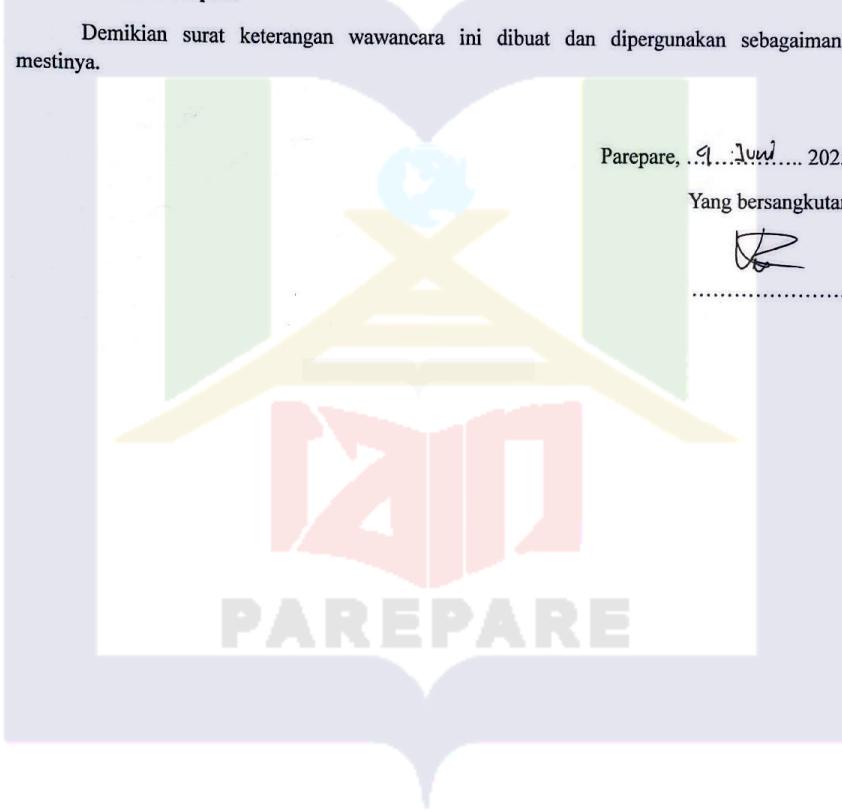
Nama : MUTH. VIRGIA AWATI  
Alamat : Jl. LAHALEDE  
Umur : 22 TAHUN  
Jenis Kelamin : LAKI LAKI  
Jabatan : NASABAH

Bahwa benar telah diwawancara oleh HERLIANA untuk keperluan skripsi dengan judul  
**“Analisis Penerapan Service Excellence Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KC Parepare”**

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, ... Januari 2025

Yang bersangkutan



### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Neneng Siti Hafidah  
Alamat : Rincang  
Umur : 32 tahun  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Jabatan : Nasabah

Bahwa benar telah diwawancara oleh HERLIANA untuk keperluan skripsi dengan judul  
**“Analisis Penerapan Service Excellence Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KC Parepare”**

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 12 Juni 2025

Yang bersangkutan



**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

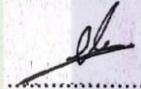
Nama	: EKHO SETIAWAN
Alamat	: PEKKABATA
Umur	: _
Jenis Kelamin	: LAKI - LAKI
Jabatan	: NASABAH

Bahwa benar telah diwawancara oleh HERLIANA untuk keperluan skripsi dengan judul  
“Analisis Penerapan Service Excellence Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank  
Muamalat KC Parepare”

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana  
mestinya.

Parepare, 29 MEI 2025

Yang bersangkutan



**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Natasya Putri Kadir  
Alamat : Jln. Hj. Idris  
Umur :  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Jabatan : Nasabah

Bahwa benar telah diwawancara oleh HERLIANA untuk keperluan skripsi dengan judul  
**“Analisis Penerapan Service Excellence Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KC Parepare”**

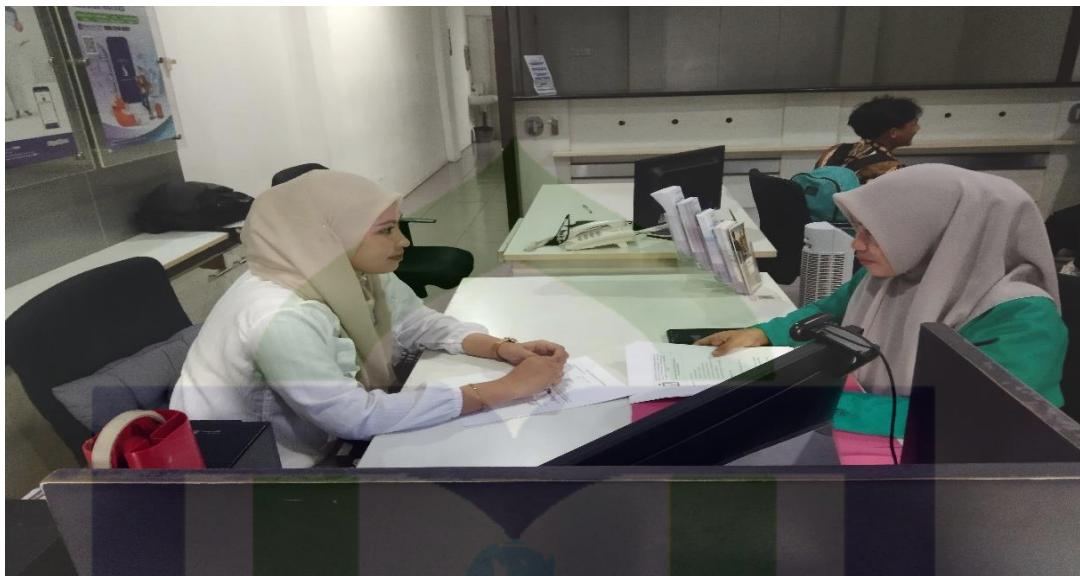
Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 13 Juni 2025

Yang bersangkutan



## DOKUMENTASI WAWANCARA



Wawancara Dengan Ibu Nurainun Najmah Selaku *Customer Service* Bank Muamalat Kc Parepare



Wawancara Dengan Ibu Resky Selaku *Teller* Di Bank Muamalat Kc Parepare



Wawancara Dengan Bapak Taufik Selaku *Security* Di Bank Muamalat Kc Parepare



Wawancara Dengan Bapak Sawal Selaku Nasabah Bank Muamalat Kc Parepare



Wawancara Dengan Bapak Virgiawan Selaku Nasabah Bank Muamalat Kc Parepare



Wawancara Dengan Ibu Neneng Selaku Nasabah Bank Muamalat Kc Parepare



Wawancara Dengan Bapak Eko Selaku Nasabah Bank Muamalat Kc Parepare



Wawancara Dengan Ibu Natasya Selaku Nasabah Bank Muamalat Kc Parepare

## BIODATA PENULIS



**Herliana**, lahir pada tanggal 20 Maret 2002. Penulis merupakan anak dari Bapak Asri dan Ibu Bunga Rosi. Anak ke Empat dari 5 (lima) bersaudara. Tempat tinggal berdomisili Sendana, Desa Kombiling, Kec. Pangale, Kab. Mamuju Tengah. Penulis memulai pendidikan di TK Kasih Ibu pada tahun 2008-2009, kemudian di SDN Kombiling pada tahun 2009-2015. Selanjutnya melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Pangale pada tahun 2015-2018, kemudian melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Samapaga pada tahun 2018-2021. Pada tahun yang sama, Penulis pendidikan di perguruan tinggi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dan mengambil Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).

Penulis pernah melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat MBK (KPM) di desa Riso Kec. Tapango, Kab. Polewali Mandar kemudian melakukan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Enrekang. Penulis juga melakukan penelitian di Bank muamalat kc parepare dengan judul — Analisis Penerapan *Service Excellence* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah i Bank Muamalat Kc Parepare

Penulis dapat dihubungi melalui alamat email:

[Herlianaasriana@gmail.com](mailto:Herlianaasriana@gmail.com)