

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Model Pelayanan Prima yang Diberikan Karyawan Bank Muamalat Parepare kepada Nasabahnya

Pelayanan prima merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan dan dilaksanakan dengan sedetail dan sebaik mungkin agar dapat mempertahankan nasabah serta dapat menambah nasabah di Bank Muamalat Parepare. Bank Muamalat Parepare tidak hanya sekedar memberikan pelayanan prima, akan tetapi juga dapat memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah sehingga nasabah menjadi puas. Dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Sebagaimana hasil wawancara dengan *Customer Service* (CS) Bank Muamalat Parepare, sebagai berikut:

“Sebagai lembaga yang beroperasi pada bidang jasa dan keuangan, Kami disini tidak berfokus memikirkan profit yang besar seperti lembaga keuangan yang lainnya. Tetapi selalu mengedepankan pelayanan dibagian frontliner untuk menunjang kepuasan nasabah.”<sup>1</sup>

Kepuasan nasabah merupakan hal yang perlu diperhatikan karena kepuasan nasabah adalah kunci sukses dalam bisnis jasa perbankan syariah. Tujuan ini tentunya dapat dicapai salah satunya dengan cara layanan prima. Membuat nasabah merasa nyaman dan mudah dalam melakukan proses transaksi dan menikmati produk-produk yang ditawarkan oleh pihak Bank Muamalat Parepare. Sebagaimana hasil wawancara dengan *Customer Service* Bank Muamalat Parepare sebagai berikut:

---

<sup>1</sup>Abu Ali Fermadi, Karyawan Bank Muamalat Parepare, Wawancara Penuli 18 Agustus 2020.

“Perilaku dalam memberikan pelayanan juga harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh bank. Selain itu pelayanan yang diterapkan oleh Bank Muamalat Parepare diberlakukan oleh seluruh karyawan Bank Muamalat Parepare karena pelayanan yang terbaik secara otomatis akan memberikan kepuasan terhadap nasabah, meningkatkan loyalitas nasabah, dan berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabahnya. Standarisasi pelayanan di Bank Muamalat Parepare, seperti *Customer Service* dan *Teller* dengan menerapkan senyum, sapa, salam dalam memberikan pelayanan.”<sup>2</sup>

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan oleh Bank Muamalat Parepare antara lain:

### 1. *Customer Service*

Salah satu layanan lembaga keuangan kepada nasabah adalah jasa layanan nasabah (*customer service*). *Customer Service (CS)* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berhadapan langsung dengan nasabah (*frontliner*). Pemberian jasa layanan yang baik dan efektif kepada nasabah setiap perusahaan memiliki strategi dan standar pelayanan masing-masing untuk meningkatkan pelayanannya.<sup>3</sup>

*Customer Service (CS)* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan nasabah. Dalam kedudukannya sebagai *centre and contact point* antara bank dengan nasabah, *customer service* haruslah mengetahui secara umum dan luas bentuk-bentuk pelayanan jasa dan produk bank dengan baik.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup>Abu Ali Fermadi, Karyawan Bank Muamalat Parepare, Wawancara Penulis 18 Agustus September 2020.

<sup>3</sup>Julius R. Latumaerissa, *Bank & Lembaga Keuangan Lain Teori dan Kebijakan*, (Jakarta : Mitra Wacana,2017), h.369.

<sup>4</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: Gramedia Puastaka Utama,2014), h.64.

Dalam kesehariannya sebagai karyawan bank, *Customer Service* memiliki fungsi sebagai berikut:

1.) Sebagai *Front Line Officer*

Keberadaan *customer service* berada dibagian depan suatu bank, maka *customer service* menjadi cerminan penilaian baik atau buruknya pelayanan suatu bank. Pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh suatu bank.

2.) Sebagai *Receptionis*

Artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Fungsinya dalam hal ini melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin dan harus bersikap ramah, sopan, dan menyenangkan.

3.) Sebagai *Deskman*

Artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Artinya jika nasabah yang sudah memperoleh informasi secara lengkap kemudian bermaksud melakukan transaksi, petugas *customer service* melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti formulir, slip, atau lainnya. Pelayanan diberikan termasuk memberi arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas, serta prosedur transaksi yang diinginkan.

#### 4.) Sebagai *Salesman*

Maksudnya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Menjual artinya menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank. Dalam hal ini *customer service* harus meyakinkan nasabah agar mau membeli produk yang ditawarkan.

#### 5.) Sebagai *Customer Relation Officer*

Yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan dan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.

#### 6.) Sebagai Komunikator

*Customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.<sup>5</sup>

Adapun tugas *Customer Service* antara lain:

- 1 Melayani pembukaan rekening baru (deposito, tabungan, giro).
- 2 Melayani permintaan buku cek, buku bilyetgiro, dan buku setoran.
- 3 Membuat debet nota kepada nasabaah giro atas pemakaian buku cek/bilyetgiro.
- 4 Melayani informasi saldo nasabah.
- 5 Memberikan informasi tentang produk-produk bank.
- 6 Melayani complain nasabah.

---

<sup>5</sup>Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada: 2005), h.182.

- 7 Menginventarisir daftar hitam nasabah giro.
- 8 Mengadministrasikan/membuat stok buku cek dan bilyetgiro.
- 9 Memebuat laporan pembukaan rekening baru (deposito, tabungan,giro), harian, bulanan, dan tahunan.
- 10 Membuat laporan penutupan rekening (tabungan dan giro), harian, bulanan,dan tahunan.
- 11 Membuat jurnal harian seksi.
- 12 Membuat slip antar seksi.
- 13 Membuat slip serah terima internal.
- 14 Membuat slip kolektif penerimaan setoran tunai (khusus pembelian buku cek/bilyetgiro).<sup>6</sup>

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang diberikan *Customer Service (CS)* yaitu sikap, penampilan, dan *Skill* yang diberikan berdasarkan wawancara dengan karyawan Bank Muamalat Parepare selaku *Customer Service* yang dilakukan peneliti di Bank Muamalat Parepare.

a. Sikap

Sikap (*Attitude*) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi nasabah. Sikap juga dapat diartikan sebagai suatu reaksi atau respon berupa penilaian yang muncul dari seorang individu terhadap suatu objek. Proses yang mengawali terbentuknya sikap adalah adanya objek disekitar individu memberikan stimulus yang kemudian mengenai alat indra individu, informasi yang yang ditangkap mengenai objek kemudian diproses di dalam otak dan

---

<sup>6</sup>Mintardjo, Administrasi Bank Manual Operasional Kantor Cabang, ( Jakarta: Erlangga, 2013), h.71.

memunculkan suatu reaksi. Penilaian yang muncul, positif atau negatif dipengaruhi oleh informasi sebelumnya, atau pengalaman pribadi individu. *Customer Service* dalam hal sikap harus memenuhi standar operasional yang sudah ada dari pusat yaitu waktu tunggu, waktu antri, berdiri dan memanggil nomor antrian, senyum, salam, mempersilahkan nasabah duduk, menawarkan bantuan, mengakhiri dengan mengucapkan terima kasih, salam, dan berdiri setelah nasabah berdiri. Adapun wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber selaku *Customer service* Bank Muamalat Parepare mengenai sikap terhadap pelayanan kepada nasabahnya.

“*Customer Service* dalam konsep sikap sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan oleh pusat diantaranya yaitu waktu tunggu nasabah kurang lebih 25 menit. Sebelum nasabah datang *customer service* harus berdiri disamping meja dan memanggil nomor antrian. Selain itu, *Customer Service* harus tersenyum saat melayani nasabah, mengucapkan salam, mempersilahkan duduk kepada nasabah, memperkenalkan diri, meminta nomor antrian, yang telah diberikan oleh *security*, menawarkan bantuan kepada nasabah, lalu *Customer Service* memastikan kebutuhan nasabah telah terpenuhi, setelah semua prosedur tersebut dilakukan lalu diakhiri dengan mengucapkan terimakasih, salam, kemudian *Customer Service* berdiri setelah nasabah berdiri.”<sup>7</sup>

Dalam konsep sikap *Customer Service* melayani nasabahnya dimulai dari sebelum nasabah datang telah berdiri disamping meja dari sebelum nasabah datang dan memanggil nomor antrian dengan wajah yang ceria dan selalu tersenyum saat melayani nasabah dan mengucapkan salam, mempersilahkan duduk kepada nasabah memperkenalkan diri, meminta nomor antrian, menawarkan bantuan kepada nasabah. Lalu setelah kebutuhan nasabah terpenuhi, semua prosedur telah dilakukan lalu diakhiri dengan mengucapkan terima kasih, salam, kemudian *Customer Service* berdiri setelah nasabah berdiri.

---

<sup>7</sup>Abu Ali Fermadi, Karyawan Bank Muamalat Parepare, Wawancara Penulis 18 Agustus 2020.

## b. Penampilan

Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. Dalam hal penampilan *Customer Service* juga harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan dari pusat yaitu penampilan tempat kerja meja rapih danbersih, harus memakai *ID Card*, menggunakan pakaian sesuai dengan ketentuan. Adapaun Wawancara dengan *Customer Service* Bank Muamalat Parepare.

“*Customer Service* dalam konsep penampilan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan diantaranya yaitu meja kerja harus rapi dan bersih, memakai *ID Card* sesuai dengan papan nama yang terletak dimeja *Customer Service*, serta menggunakan pakaian sesuai dengan ketentuan yaitu dengan menggunakan seragam dan atribut dengan rapi dan berhidup sesuai dengan kebutuhan, wajah segar dan bersih, rambut pendek tersisir rapi, mengenakan tanda pengenal di dada sebelah kiri dan mudah terbaca oleh nasabah, selama jam kerja dan pelayanan mengenakan sepatu tertutup berwarna hitam dengan memakai kaos kaki hitam.”<sup>8</sup>

Dalam konsep penampilan *Customer Service* Bank Muamalat Parepare sudah sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan dengan mengenakan pakaian seragam dan atribut sesuai dengan kebutuhan, rapih dan bersih wajah segar dan bersih. penampilan merupakan salah satu faktor penunjang, penampilan yang bersih dan rapi akan membuat nasabah lebih merasa nyaman saat melakukan transaksi sehingga tidak membuat nasabah merasa risih.

## c. Skill

*Skill* adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relations* sebagai instrumen

---

<sup>8</sup>Abu Ali Fermadi, Karyawan Bank Muamalat Parepare, Wawancara Penulis 18 Agustus 2020.

dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi/perusahaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) juga harus diterapkan pada konsep skill yaitu kemampuan cs saat melayani nasabah seperti pembukaan rekening, menggali kebutuhan nasabah, menjelaskan produk kepada nasabah. Wawancara dengan Customer Service Bank Muamalat Parepare.

“Kemampuan *Customer Service* saat melayani nasabah sangatlah penting dan ada standarnya seperti, *Customer Service* menanggapi permintaan pembukaan rekening nasabah, menjelaskan produk-produk yang ada di Bank Muamalat Parepare serta membangun hubungan baik kepada nasabah.”<sup>9</sup>

*Skill* merupakan kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Tugas *Customer Service* adalah melayani nasabah sesuai dengan ketentuan bank. Dalam konsep *skill*, *Customer Service* Bank Muamalat Parepare sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. *Customer service* mampu memenuhi kebutuhan nasabah dan dapat menjelaskan produk-produk Bank Muamalat dengan sangat baik.

## 2. Teller

*Teller* adalah petugas bank yang bekerja di front line banking hall dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan atau penarikan baik berupa transaksi tunai ataupun non tunai dan melakukan pembukuan kedalam sistem bank.<sup>10</sup>

Sebagai *frontliner*, *Teller* mendukung pengembangan bisnis bank dengan memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan tepat, kepada nasabah sesuai standar pelayanan. Karena berada di garda depan yang langsung bertemu dengan nasabah wajib menjaga kerapihan dan keberdihan *counter teller*. *Teller* juga mendukung

---

<sup>9</sup>Abu Ali Fermadi, Karyawan Bank Muamalat Parepare, Wawancara Penulis 18 Agustus 2020.

<sup>10</sup>Ikatan Bankir Indonesia, Mengelola Kualitas Layanan Perbankan, (Jakarta: Gramedia Puastaka Utama,2014), h.63.

dalam pelaksanaan *Cross Selling* atas produk-produk bank dengan melakukan *tag-on* kepada nasabah. *Teller* juga menampung usulan atau saran nasabah dan menyampaikan kepada atasan.

Pekerja *Teller* juga dikategorikan sebagai pekerjaan pokok karena melalui pekerjaan tersebut terdapat interaksi awal antara bank dengan nasabah atau konsumen perbankan untuk melakukan penyetoran atau penarikan tunai maupun non tunai dan aktivitas tertentu bank.

Seorang *Teller* memiliki tanggung jawab diantaranya:

1. Melayani nasabah yang ingin setor, ambil uang, transfer, dan lainlain dengan teliti dan cepat.
2. Menjaga kerahasiaan bank dan nasabah.
3. Menjaga kebersihan dan kerapian ruang kerja.
4. Menjaga keamanan alat-alat identitas *Teller*, yaitu *User-ID*, *password*, anak kunci *cash box* dan laci.
5. Patuh terhadap aturan perusahaan.

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang diberikan *Teller* yaitu sikap, penampilan, dan *Skill* yang diberikan berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di Bank Muamalat Parepare.

a. Sikap

Sikap (*Attitude*) adalah perilaku yang harus ditunjukkan ketika menghadapi nasabah. Sikap juga dapat diartikan sebagai suatu reaksi atau respon berupa penilaian yang muncul dari seorang individu terhadap suatu objek. Proses yang mengawali terbentuknya sikap adalah adanya objek disekitar individu memberikan stimulus yang kemudian mengenai alat indra individu, informasi

yang yang ditangkap mengenai objek kemudian diproses di dalam otak dan memunculkan suatu reaksi. Penilaian yang muncul, positif atau negatif dipengaruhi oleh informasi sebelumnya, atau pengalaman pribadi individu. Penerapan Standar Operasioal juga harus dilakukan dalam konsep sikap yaitu melayani nasabah mulai dari waktu tunggu,waktu antri, memanggil nomor antrian, tersenyum, salam, menanyakan nama, berdiri, dan duduk saat melakukan pengimputan, fokus terhadap nasabah, mengucapkan terima kasih diakhir melayani, dan mengucapkan salam, berdiri. Wawancara yang dilakukan dengan Teller Bank Muamalat Parepare apakah sikap yang dilakukan sesuai dengan SOP.

*“Teller melayani nasabah dimulai dari waktu tunggu antiran 5 menit, berdiri dan memanggil nomor antrian, tersenyum, mengucapkan salam, memperkenalkan diri, menawarkan bantuan, meminta nomor antrian nasabah, mmenanyakan nama nasabah, berdiri, dan duduk saat melakukan penginputan, nada bicara, ramah, sopan, dan antusias. Fokus terhadap nasabah dan transaksi tidak mengerjakan selain itu, menggunakan nama nasabah, mengucapkan terimakasih di akhir melayani, mengucapkan salam setelah melayani nasabah, dan berdiri.”<sup>11</sup>*

Dalam konsep sikap, *Teller* dalam melayani nasabahnya sudah sesuai dengan standar opsional prosedur yang ditetapkan. *Teller* melayani nasabahnya dimulai dari berdiri dan memanggil nomor antrian nasabah, ,menanyakan nama nasabah, berdiri dan duduk saat melakukan penginputan, dengan menggunakan nasa bicara yang ramah, sopan. Fokus terhadap nasabah, dan mengucapkan terima kasih diakhir melayani, mengucapkan salam setelah melayani nasabah, dan berdiri.

## b. Penampilan

---

<sup>11</sup>Darmawansyah, Karyawan Bank Muamalat Parepare, Wawancara Penulis 19 Agustusr 2020.

Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. Dalam hal penampilan *Teller* harus sesuai dengan Standar Operasioan Prosedur yang diterapkan oleh pusat yaitu tepat *Teller* meja kerja rapih dan bersih, mekai ID Card, menggunakan pakaian sesuai ketentuan. Wawancara dengan Teller Bank Muamalat Parepare.

“Konsep penampilan *Teller* yaitu tempat kerja meja rapid an bersih, harus memakai *ID Card* sesuai dengan papan nama, menggunakan PIN ketentuan unti pelayanan, menggunakan pakaian sesuai dengan ketentuan, mengenakan pakaian sesuai dengan ketentuan yaitu mengenakan pakaian seragam dan atribut sesuai dengan kebutuhan, rapi dan bersih, wajah segar, rambut pendek, tersisir rapi, mengenakan tanda pengenal di dada sebelah kiri dan mudah terbaca oleh nasabah, selama jam kerja dan pelayanan mengenakan sepatu tertutup berwarna hitam dan kaos kaki hitam.”<sup>12</sup>

Dalam konsep penampilan *Teller* Bank Muamalat Parepare sudah sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan dengan mengenakan pakaian seragam dan atribut sesuai dengan kebutuhan, rapi dan bersih wajah segar dan bersih, rambut pendek dan tersisir rapi, mengenakan tanda pengenal didada sebelah kiri dan mudah terbaca oleh nasabah. Dengan penampilan yang bersih dan rapi akan membuat nasabah lebih merasa nyaman dan senang saat melakukan transaksi sehingga nasabah akan merasa lebih puas.

c. *Skill*

*Skill* adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relations* sebagai instrumen dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi/perusahaan. Standar

---

<sup>12</sup>Darmawansyah, Karyawan Bank Muamalat Parepare, Wawancara Penulis 19 Agustus 2020.

Operasional Prosedur dalam konsep Skill yang diterapkan Teller yaitu waktu transaksi 1,5 menit, ketelitian saat melayani nasabah, mengajak nasabah bersama menghitung uang, konfirmasi transaksi.

“Kemampuan *Teller* saat melayani nasabah sangat dan ada standarnya yaitu waktu transaksi 1,5 menit ketelitian saat melayani nasabah, menggunakan dua tangan saat mengambil uang atau kertas pembayaran, mengajak nasabah untuk menghitung uang bersama-sama, maksimal intruksi teller dua kali, dan konfirmasi transaksi.”<sup>13</sup>

*Skill* ialah kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Kemampuan *teller* sangat penting dalam melayani nasabahnya. Dalam konsep skill, pelayanan teller Bank Muamalat Parepare sudah cukup sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Teller sangat teliti saat melayani nasabah, menggunakan dua tangan saat mengambil uang atau kertas pembayaran, mengajak nasabah untuk menghitung uang bersama-sama dan melakukan konfirmasi transaksi.

Dalam hasil wawancara di atas Bank Muamalat Parepare dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan prima. Pelayanan merupakan suatu hal yang wajib. Khususnya untuk pelayanan pada bidang Customer Service dan Teller karena langsung bersentuhan dengan nasabah. pelayanan yang baik kepada nasabah akan meningkatkan kepercayaan terhadap Bank. Apabila pelayanan yang diterima oleh nasabah sesuai dengan apa yang diharapkannya maka nasabah akan merasa puas dan begitupula dengan sebaliknya. Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penelitian nasabah dari apa yang dilihat dan dirasakan dan diharapkan.

Pada dasarnya pelayanan terhadap nasabah sebuah Bank sangatlah bergantung pada pada petugas atau karyawan Bank yang melayaninya. Namun demikian,

---

<sup>13</sup>Darmawansyah, Karyawan Bank Muamalat Parepare, Wawancara Penulis 19 Agustus 2020.

bagaimana caranya supaya pelayanan menjadi baik dan memiliki keseragaman atau pada standar yang ditentukan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang merupakan pedoman atau acuan bagi karyawan. Bank Muamalat Parepare sudah menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diberikan oleh karyawan *Customer Service* dan *Teller* Bank Muamalat Parepare.

Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Dari mulai menyambut nasabah sampai kebutuhan nasabah tersebut terpenuhi. Pelayanan prima atau pelayanan terbaik merupakan ciri dari sikap setiap karyawan yang selanjutnya diaplikasikan dalam setiap bentuk pelayanan yang diberikan terhadap nasabah Bank Muamalat Parepare. Pelayanan terhadap nasabah dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah, agar pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap pegawai menerapkan dasar pelayanan .

Maka analisis teori dari hasil penelitian diatas dengan teori pelayanan prima yang dilakukan oleh *Customer Service* Bank Muamalat Parepare. Adapun faktor pelayanan prima antara lain yang pertama yaitu Sikap *Customer Service* dalam melayani nasabahnya dimulai dari sebelum nasabah datang sampai dengan nasabah tersebut selesai melakukan transaksi yang dilakukannya. Selalu memberikan salam, senyum kepada nasabah dan berusaha untuk tidak memberikan pelayanan buruk kepada nasabah. Yang dilakukan kemudian pada saat melayani nasabah yaitu selalu berdiri sebelum nasabah datang, dan memanggil nomor antrian dengan wajah yang ceria dan selalu tersenyum saat melayani nasabah, mempersilahkan nasabahnya untuk duduk, dan selalu menawarkan bantuan kepada nasabah dan membantu nasabah apabila nasabah memiliki masalah dan berusaha untuk selalu menyelesaikan masalah nasabahnya. Penampilan saat memberikan pelayanan kepada nasabahnya harus selalu

berpenampilan bersih dan rapih, wajah yang segar, dan mengenakan pakaian seragam dan atribut. Penampilan merupakan salah satu faktor penunjang, penampilan yang bersih dan rapi akan membuat nasabah lebih merasa nyaman saat melakukan transaksi sehingga tidak membuat nasabah merasa risih. *Skill* atau kemampuan *Customer Service* dalam melayani nasabahnya yaitu seperti pembukaan rekening, menanyakan kebutuhan nasabahnya, menguasai dan memahami berbagai macam produk yang disediakan oleh Bank dan menjelaskan produk kepada nasabah agar nasabah mau menggunakan produk yang telah disediakan. Nasabah yang mendapat perhatian pasti akan merasa sangat senang. Tanggung jawab, *Customer Service* memiliki tanggung jawab yang sangat penting yaitu melindungi seluruh catatan transaksi nasabah, memberikan solusi atas seluruh complain dari nasabahnya, melayani nasabah dengan sopan, baik dan ramah, sehingga mampu menjalin komunikasi yang baik kepada pelanggan. Sehingga meyakinkan pelanggan untuk menggunakan produk serta layanan yang ditawarkan dan disediakan oleh Bank.

Demikian juga dengan analisis teori dari hasil penelitian dengan teori pelayanan prima yang dilakukan oleh *Teller* Bank Muamalat Parepare. Faktor pelayanan prima berdasarkan teori pada bab sebelumnya yang pertama yaitu sikap. *Teller* melayani nasabahnya selalu bersikap sopan, santun, dan selalu tersenyum saat memberikan pelayanan. Memastikan nasabah dalam keadaan tenang, berdiri saat berbicara dengan nasabah, menanyakan nama nasabah, menggunakan nada bicara yang ramah, dan sopan. Penampilan, penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non fisik yang. Dalam hal penampilan *Teller* mengenakan pakaian rapih dan bersih wajah segar dan bersih. Dengan penampilan yang bersih dan rapi akan membuat nasabah lebih merasa nyaman dan senang saat melakukan transaksi

sehingga nasabah akan merasa lebih puas. *Skill* atau kemampuan saat melayani nasabah itu harus teliti dan fokus saat proses setoran dan penarikan yang akan nasabah lakukan. Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Pelayanan petugas Teller dalam melayani setor tunai dan tarik tunai dilakukan dengan baik dan cepat sehingga nasabah tidak perlu menunggu antrian lebih lama. Perhatian juga merupakan point yang penting, karena pada saat memberikan pelayanan Teller selalu memberikan perhatian yang penuh dan sungguh-sungguh. Harus selalu peduli kepada para nasabahnya. Nasabah yang mendapat perhatian pasti akan merasa sangat senang. Tanggung jawab merupakan keadaan dimana wajib menanggung segala sesuatu atau memberikan jawaban baik perbuatan yang disengaja atau tidak disengaja. Adapun tanggung jawab teller antara lain Melayani nasabah yang ingin setor, ambil uang, transfer, dan lainlain dengan teliti dan cepat. menjaga kerahasiaan nasabah. Menjaga kerapian dan kebersihan ruang kerja. Menjaga keamanan alat-alat identitas *Teller*, yaitu *User-ID*, *password*, anak kunci *cash box* dan laci.

### **B. Persepsi Nasabah tentang Pelayanan Prima yang Diberikan Bank Muamalat Parepare**

Nasabah merupakan orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank. Nasabah penabung termasuk juga nasabah bank yang harus dipenuhi keinginan dan kebutuhannya. Nasabah penabung disini merupakan nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dan nasabah yang bersangkutan. Nasabah ini menitipkan sebagian sebagian dana yang dimilikinya untuk diolah oleh bank yang bersangkutan dan dengan menabung ini nasabah akan merasa aman.

Persepsi merupakan proses yang dialami oleh setiap orang dalam memahami setiap informasi tentang lingkungannya baik melalui penglihatan, pendengaran, perasaan, penciuman. Persepsi nasabah tentang pelayanan prima yang diberikan oleh karyawan Bank Muamalat Parepare kepada nasabahnya sesuai standar operasional prosedur yang diterapkan di Bank Muamalat Parepare. Sebagaimana hasil wawancara dengan Abd.Samad selaku Nasabah peneliti pertama menanyakan bagaimana pengetahuan tentang keberadaan Bank Muamalat Parepare.

“Dengan adanya Bank Muamalat Parepare akan membantu masyarakat karena mereka akan mempunyai banyak pilihan dalam menabung karena apalagi masyarakat yang memegang teguh syariat Islam, Bank Muamalat Parepare sangat membantu dan memiliki banyak pilihan produk yang akan digunakan dan tentunya merasa aman saat menabung”<sup>14</sup>

Bank Muamalat merupakan Bank Syariah pertama yang didirikan. Bank Muamalat merupakan Bank syariah yang melakukan transaksi sesuai dengan prinsip syariah yang tidak menggunakan sistem bunga dan terhindar dari riba.

Wawancara dengan bapak Abd. Samad selaku nasabah Bank Muamalat Parepare.

“Menurut saya keberadaan Bank Muamalat Parepare ini sangat membantu, pola yang di gunakan oleh Bank Muamalat Parepare berdasarkan syariah yang menjadi keunggulan tersendiri bagi Bank Muamalat Parepare”<sup>15</sup>

Wawancara dengan Ibu Mutmainnah nasabah Bank Muamalat Parepare.

“ Menurut saya dengan adanya Bank Muamalat Parepare ini dapat membuat masyarakat menabung dengan tanpa bunga dan dengan adanya sistem bagi hasil”<sup>16</sup>

Kemudian peneliti kembali menanyakan mengapa lebih memilih menjadi nasabah di Bank Muamalat Parepare.

“Karena saya ingin mencoba berpindah dari yang biasanya itu menabung di Bank Konvensional ke Bank yang berdasarkan syariat Islam seperti Bank Muamalat”<sup>17</sup>

---

<sup>14</sup>Wahyu Hidayat,Ph.D, Nasabah Bank Muamalat Parepare, wawancara Penulis, 24 Agustus 2020.

<sup>15</sup>Abd.Samad, Nasabah Bank Muamalat Parepare, wawancara Penulis, 26 agustus 2020.

<sup>16</sup>Mutmainnah, Nasabah Bank Muamalat Parepare, wawancara Penulis, 25 Agustus 2020.

Peneliti kembali menanyakan bagaimana dengan model pelayanan prima yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diberikan *Frontliner* Bank Muamalat Parepare yaitu seperti *Customer Service* dan *Teller* kepada nasabahnya.

“Saya pikir pelayanan yang diberikan oleh *Frontliner* Bank Muamalat Parepare sudah Sangat Baik. Saya sebagai nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan disini, terutama keramahan *Customer Service* dan *Teller* mereka selalu tersenyum dan menyambut nasabah sehingga nasabah tidak merasa risih saat melakukan transaksi di Bank. Dan pelayanan yang diberikan oleh frontliner yang selalu membuat nasabah merasa lebih nyaman dalam bertransaksi dan ketika ada hal yang saya urus disini, apakah penarikan, atau pengurusan administrasi saya kira mudah karena mungkin faktor utamanya antrian yang tidak terlalu panjang dan saya pikir itu membuat nasabah lebih mudah dan cepat menyelesaikan transaksi yang akan dilakukan dibandingkan dengan Bank lain yang harus antri sampai puluhan orang kedepan dan saya fikir hal itu yang akan membuat nasabah merasa pelayanan yang kurang dan menjadi kendala kepada para nasabah”<sup>18</sup>

Pelayanan adalah faktor utama selain produk dalam mendukung keberhasilan sebuah perusahaan, pelayanan yang baik juga akan berdampak kepada perusahaan. Setiap nasabah tentu akan senang jika dilayani dengan baik, keramahan serta selalu tersenyum dalam menyambut nasabah merupakan hal terpenting yang harus dimiliki setiap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada para nasabahnya maupun calon nasabahnya. Kurangnya antrian yang ada di Bank Muamalat Parepare juga menjadi salah satu kenyamanan tersendiri bagi nasabahnya dalam pengurusan administrasi maupun yang lain karena dengan sedikitnya nasabah akan mempermudah nasabah dalam mengatur waktunya. Hal tersebut dapat dibuktikan dari pernyataan nasabah dalam wawancara diatas yang telah dilakukan bahwa Bank Muamalat Parepare telah memberikan pelayanan terbaik. Dari observasi yang telah dilakukan oleh penulis di Bank Muamalat Parepare memang benar bahwa tidak setiap

---

<sup>17</sup>Dedi, Nasabah Bank Muamalat Parepare, wawancara Penulis, 28 Agustus 2020.

<sup>18</sup>Abd.Samad, Nasabah Bank Muamalat Parepare, wawancara Penulis, 26 Agustus 2020.

harinya memiliki antrian yang banyak namun pada hari-hari tertentu saja seperti di awal bulan ataupun hari senin saja.

Hal sama juga diungkapkan oleh Dedi yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, terutama kerapian pegawai dalam berpakaian, keramahan, serta kesabarannya menanggapi permasalahan nasabah. Dan saya sangat apresiasi terhadap perlakuan terhadap nasabah yang tidak membeda-bedakan status social nasabahnya. Semua nasabah diperlakukan sama, tidak memandang latar belakang, yang naik mobil maupun naik motor. Mereka tetap santun dan menghargai nasabah dengan selayaknya”.<sup>19</sup>

Dalam islam wujud empati merupakan wujud dari keamanan karyawan untuk memberikan kemudahan pada nasabah dengan senang hati dalam melakukan transaksi, selain itu perilaku adil adalah memberikan hak kepada yang berhak atau dengan kata lain menempatkan sesuatu pada tempatnya. Dalam islam kita dilarang mengambil hak orang lain karena semua orang sudah memiliki bagiannya masing masing yang sudah ditentukan oleh Allah Swt.

Mutmainnah selaku nasabah di Bank Muamalat Parepare yang dari hasil wawancara yang telah dilakukan mengenai pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Parepare mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan oleh setiap karyawan yang ada di Bank Muamalat Parepare dalam hal pelayanannya cepat dan tepat, saya menyukai pelayanan yang cepat karena saya seorang karyawan jadi saya terburu-buru setiap melakukan transaksi”.<sup>20</sup>

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan secara cepat dan tepat. Pelayanan yang cepat dan tepat yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan tidak ribet dan bertele-tele sehingga membuat nasabah merasa pusing dan kesusahan, pelayanan yang cepat merupakan hal yang sangat diinginkan oleh nasabah terutama

<sup>19</sup>Dedi, Nasabah Bank Muamalat Parepare, wawancara Penulis, 28 Agustus 2020.

<sup>20</sup>Mutmainnah, Nasabah Bank Muamalat Parepare, wawancara Penulis, 25 Agustus 2020.

karyawan seperti dari hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap salah satu nasabah yang tidak dapat meninggalkan pekerjaannya dengan waktu yang cukup lama. Dengan memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah akan memberikan kesan yang baik dan nasabah akan terus merasa dihargai dan dipermudah dalam setiap hal terutama dalam melakukan transaksi. Segala transaksi yang dilakukan akan lebih cepat diselesaikan. Dengan hati yang senang nasabah akan lebih merasa puas dan akan lebih puas dan akan terus loyal kepada Bank Muamalat Parepare.

Dari beberapa hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Parepare kepada para nasabahnya sudah merupakan pelayanan yang terbaik, dan nasabah sangat merasakan kepuasan dan kenyamanan terhadap pelayanan kepada nasabah. Dari hasil observasi penulis di Bank Muamalat Parepare memang sudah sesuai dengan indikator di atas dan model pelayanan yang ditetapkan baik itu dari segi keamanan, keramahan, dan kenyamanan bagi nasabah.

Wawancara dengan Nasabah Bank Muamalat Wahyu hidayat:

“Menurut saya karyawan Bank Muamalat Parepare telah memberikan pelayanan terbaiknya kepada para nasabahnya. Tapi secara pribadi untuk saat ini menurut saya mungkin agak sedikit terganggu karena adanya covid. Contohnya seperti ruang tunggu yang agak sempit dan mengharuskan nasabah menunggu diluar. Dan ada beberapa hal yang menurut saya masih kurang seperti ATM dan tidak semua tempat ada Bank Muamalat biasanya hanya ada satu wilayah satu kabupaten. Tapi selama ini saya masih puas terhadap pelayanan yang diberikan”<sup>21</sup>

Bersasarkan wawancara yang dilakukan hal tersebut merupakan keinginan atau harapan dari salah satu nasabah hanya saja penempatan mesin ATM yang masih kurang banyak menjadi salah satu hal yang kurang memuaskan bagi nasabah. Mungkin dengan melakukan penambahan mesin ATM diberbagai wilayah akan

---

<sup>21</sup>Wahyu Hidayat, Ph.D, Nasabah Bank Muamalat Parepare, wawancara Penulis, 24 Agustus 2020.

membantu nasabah untuk menarik uang. Dan penambahan mesin Atm juga dapat memberikan kesan baik dari nasabah sehingga nasabah lebih puas lagi dalam setiap keinginannya untuk bertransaksi di Bank Muamalat Parepare. Dan juga kondisi sekarang yang tidak memungkinkan semua nasabah bisa masuk kedalam Bank untuk menunggu antrian karena ruangan yang tidak terlalu luas yang mengakibatkan nasabah untuk menunggu area luar Bank Muamalat Parepare.

Pesrsepsi lain dikatakan Rahmawati:

“Saya baru mengurus yang namanya *mobile banking* itu hal yang sangat memudahkan sekali karena saya tidak perlu lagi ke Bank untuk transfer maupun penarikan dan waktunya juga 24 jam, itu menurut saya fasilitas yang membuat nasabah mudah dan merasa puas”

Pada era globalisasi seperti saat ini, dimana segala sesuatu sudah dapat terkoneksi melalui fasilitas internet. Penting hukumnya suatu bank melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan produk dengan menawarkan kemudahan bertransaksi dimanapun kita berada seperti halnya layanan *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan layanan melalui saluran distribusi elektronik Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah di Bank melalui jaringan komunikasi dengan sarana telpon seluler. Layanan tersebut benar-benar sangat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi, seperti misalnya saat melakukan transfer uang antar Bank nasabah tidak lagi harus ke ATM untuk melakukan transfer, seperti hanya juga pembayaran Listrik, pembelian pulsa dan lain lain. Dengan adanya *mobile banking* ini nasabah lebih dipermudah lagi dalam melakukan transaksinya. terbukti dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan kepada nasabah di Bank Muamalat Parepare.

Fasilitas yang memadai dan kenyamanan merupakan hal yang sangat sederhana namun jika diperhatikan dengan baik, maka kenyamanan nasabah ketika berada di kantor Bank Muamalat Parepare akan berkurang. Meskipun tempatnya tidak terlalu besar jika pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada nasabah mampu membuat nasabah nyaman untuk berada di kantor Bank Muamalat Parepare dan dengan sikap yang ramah, sopan, dan selalu tersenyum akan membuat nasabah merasa sangat dihargai oleh para karyawan Bank Muamalat Parepare. Kenyamanan yang dirasakan nasabah merupakan hal penting yang sangat diimpikan oleh Bank Muamalat Parepare.

Penulis juga menanyakan apakah dalam memberikan pelayanan karyawan Bank Muamalat Parepare pernah memberikan pelayanan yang kurang baik.

“Setahu saya selama menjadi nasabah itu tidak ada pelayanan yang kurang baik, mereka tetap ramah melayani, walaupun kami kadang sedikit ada komplan, mereka tetap melayani dengan baik”

Pelayanan yang baik merupakan hal yang sangat di perhatikan oleh karyawan Bank Muamalat kepada nasabahnya seperti misalnya nasabah memiliki komplan mereka harus tetap senyum, ramah, sopan dalam berbicara dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh setiap nasabahnya.

Penulis juga menanyakan mengenai pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Parepare sudah sesuai dengan keinginan dan harapan, yang dari hasil wawancara Abd.Samad mengatakan bahwa:

“Semuanya sudah cukup baik, mungkin perluasan gedungnya saja yang harus sedikit ditambah”<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup>Abd.Samad, Nasabah Bank Muamalat Parepare, wawancara Penulis, 26 Agustus 2020.

Dari hasil observasi penulis di Bank tersebut dapat diketahui bahwa luas gedungnya memang tidak terlalu luas.

Persepsi lain juga diungkapka oleh Haeruddin yang mengatakan bahwa:

“Pelayanan di Bank ini sudah sangat baik tpi saya merasa belum puas. Yang namanya puas, bisa dibilang manusia itu tidak pernah merasa puas pasti ada saja yang menurutnya merasa kurang”<sup>23</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Bank Muamala Parepare ini sudah sangat baik, tapi jika melihat tingkat kepuasan nasabah itu tergantung dari nasabah itu tersendiri karena kembali lagi kalau manusia tidak pernah merasa puas.

Terakhir penulis menanyakan mengenai apa yang perlu ditingkatkan atau ditambah dari pelayanan yang ada dibank Muamalat Parepare, dimana dari hasil wawancara dengan Dedi mengatakan:

“Kalau pelayanannya menurut saya sudah sangat baik dan saya merasa puas. Cuma perlu ditambah itu kantor cabang yang kurang, bisa dilihat di Kota Parepare Kantor Cabang Pembantu Muamalat Parepare hanya ada satu. Jika kantornya ditambah dan tersebar dimana-mana mungkin lebih membantu”<sup>24</sup>

Berbeda dengan Rahmawati mengatakan:

“Saya pikir sudah tidak ada lagi yang perlu ditambah karena menurut saya ini sudah baik”<sup>25</sup>

Pelayanan yang ada di Bank Muamalat ini sudah cukup baik, hanya saja kantor cabangnya masih kurang banyak serta fasilitas ATM yang masih sangat minim. Hal ini tentu menjadi kendala bagi nasabah yang bertempat tinggal diluar lingkungan kota.

---

<sup>23</sup>Haeruddin, Nasabah Bank Muamalat Parepare, wawancara Penulis, 31 Agustus 2020.

<sup>24</sup>Dedi, Nasabah Bank Muamalat Parepare, wawancara Penulis, 28 Agustus 2020.

<sup>25</sup>Rahmawati, Nasabah Bank Muamalat Parepare, wawancara Penulis, 24 Agustus 2020.

Persepsi lain dari Mutmainnah mengenai apa yang perlu ditingkatkan atau ditambah dari pelayanan yang ada di Bank Muamalat Parepare mengatakan bahwa:

“Mungkin saya liat dari tempatnya saja karena biasanya jika di awal bulan itu memang nasabah yang datang cukup banyak tidak seperti di hari-hari biasanya sedangkan ruangan disini luasnya terbatas, jadi menurut saya mungkin itu saja yang perlu ditambah”<sup>26</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Bank Muamalat Parepare telah memberikan Pelayanan Prima kepada nasabahnya. Hanya saja terdapat beberapa faktor yang masih perlu dibenahi oleh pihak Bank seperti kantor masih jurang banyak serta fasilitas ATM sangat minim dan juga luas kantor yang terbatas. Hal ini tentu menjadi kendala nasabah dan juga nasabah yang bertempat tinggal diluar lingkungan kota.

Berdasarkan hasil penelitian, persepsi nasabah terhadap pelayanan prima yang diberikan karyawan Bank Muamalat Parepare kepada nasabahnya. Persepsi terbagi menjadi beberapa faktor, seperti, Fisiologis, Perhatian, Minat, Kebutuhan yang searah, Pengalaman, dan suasana hati.. Persepsi nasabah timbul ketika harapan dari nasabah terpenuhi, dengan membandingkan kinerja yang dihasilkan sehingga nasabahnya merasa puas. Persepsi merupakan hasil pengamatan seseorang terhadap sesuatu hal yang ada dilingkungan sekitar melalui panca indera. Setiap individu bisa melihat hal yang sama, namun mengartikannya secara berbeda. Tinggi rendahnya penilaian nasabah terhadap pelayanan yang diberikan dipengaruhi oleh persepsi nasabah baik yang perpersepsi positif maupun sebaliknya. Persepsi konsumen diperoleh dari hasil yang didapatkan setelah selesai melakukan transaksi. Persepsi sangat membutuhkan bantuan indera sebagai alat bantu manusia memahami dan

---

<sup>26</sup>Mutmainnah, Nasabah Bank Muamalat Parepare, wawancara Penulis, 25 Agustus 2020.

melihat dunianya. Proses penginderaan akan berlangsung setiap saat, pada waktu individu menerima stimulus dari alat indera, yaitu melalui mata sebagai penglihatan, lidah sebagai alat pengecap, kulit dan telapak tangan sebagai alat peraba.

Persepsi nasabah diperoleh dari hasil yang didapatkan setelah selesai memakai layanan yang telah diberikan, baik pelayanan yang dilakukan pelanggan akan merasa puas, karena memberikan kenyamanan pada nasabahnya.<sup>27</sup>

Perhatian yang diberikan Bank Muamalat Parepare kepada nasabahnya seperti selalu memberikan pelayanan yang terbaiknya kepada nasabah, selalu senyum dan ramah saat berkomunikasi kepada nasabah, dan selalu berusaha untuk menyelesaikan masalah para nasabah. Dengan memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan tiap nasabahnya, sehingga nasabah pun akan merasa senang dan nyaman untuk melakukan transaksi. Selanjutnya yaitu pengalaman dan ingatan yang mempengaruhi persepsi seseorang karena biasanya akan menarik kesimpulan yang sama dengan apa yang pernah dilihat dan didengar.

Persepsi merupakan sesuatu yang dinamis karena prinsipnya nasabah akan berpikir rasional dan mendasarkan persepsinya kepada pengalaman. Perubahan persepsi juga harus dibangun melalui pengalaman nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perbankan.<sup>28</sup>

Persepsi nasabah berdasarkan pengalaman pada pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Parepare menunjukkan bahwa nasabah memilih untuk

---

<sup>27</sup>Hidayat Rachmad, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 11. No. 1. Maret 2009, hal.72.

<sup>28</sup>Bisnis & Birokrasi. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Vol. 15. No.3. Sept – Des. 2008, hal 177.

melakukan transaksi dikarenakan mereka merasa pelayanan yang diterima lebih nyaman dan baik dibandingkan dengan pengalaman para nasabah di bank atau pelayanan jasa keuangan lainnya, sehingga para nasabah merasa puas saat melakukan transaksi di Bank Muamalat Parepare. Jika orang tersebut mempunyai pengalaman yang baik atau tidak, maka dapat mempengaruhi orang tersebut dalam berpendapat.

Dengan dilakukannya pelayanan prima kepada para nasabah akan membuat hati para nasabah merasa senang, tenang, nyaman, dan aman untuk melakukan transaksi di Bank Muamalat Parepare. Pelayanan merupakan poin yang dapat mempengaruhi positif atau negatifnya tanggapan yang akan diberikan seseorang. Persepsi nasabah berdasarkan pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Parepare menunjukkan bahwa nasabah merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan, karena karyawan Bank Muamalat Parepare melayani setiap nasabah dengan baik sesuai dengan standar operasional pelayanan yang telah ditetapkan.

Dari pembahasan ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan dari *Customer Service* dan *Teller* yang diterima oleh nasabah dapat mempengaruhi persepsi para nasabah. Pelayanan penting bagi suatu usaha penyedia jasa, karena dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga tetap percaya kepada lembaga perbankan dan meminimumkan pelanggan pindah ke lembaga lainnya. Pelayanan terbaik merupakan suatu bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat layanan yang diharapkan. Pelayanan Prima yang diberikan oleh Bank tersebut ditentukan oleh penilaian nasabah, sehingga kepuasan dan kenyamanan nasabah dapat dicapai dengan memberikan Pelayanan prima yang dapat diterima nasabah. Pelayanan yang terbaik dapat memberikan kepuasan bagi kedua belah pihak yaitu nasabah dan pihak Bank Muamalat Parepare itu sendiri, dengan menerima kritik dan saran yang diberikan nasabah terhadap

pelayanan yang diberikan, karena sikap dan perhatian yang ditunjukkan oleh karyawan Bank Muamalat Parepare terutama *Customer Service* dan *Teller* menunjukkan kualitas Bank Muamalat Parepare. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah, maka transaksi yang dilakukan pun dapat berjalan dengan lancar.



