

**PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* BERBASIS ISLAMI  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH  
DI BANK MUAMALAT KANTOR  
CABANG PONOROGO**

**SKRIPSI**



Oleh :  
**APRILIA RAHMAWATI**  
**NIM. 402190019**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

**2024**

**PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* BERBASIS ISLAMI  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH  
DI BANK MUAMALAT KANTOR  
CABANG PONOROGO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)



Oleh :

**APRILIA RAHMAWATI**

**NIM. 402190019**

Dosen Pembimbing :

**Dr. LUHUR PRASETIYO, M.E.I.**

**NIP 197801122006041002**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

**2024**

## SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aprilia Rahmawati  
NIM : 402190019  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pelayanan *Customer Service* Berbasis Islami dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo

menyatakan bahwa naskah skripsi / thesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di [etheses.iainponorogo.ac.id](http://etheses.iainponorogo.ac.id). adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 06 Juni 2024

Penulis,



Aprilia Rahmawati  
NIM 402190019

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aprilia Rahmawati  
NIM : 402190019  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah

menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* BERBASIS ISLAMI  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH  
DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG PONOROGO  
(STUDI KASUS DI BANK MUAMALAT KCP PONOROGO)

secara keseluruhan ialah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 12 Februari 2024

Pernyataan,



Aprillia Rahmawati  
NIM 402190019



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. Puspita Jaya, Pintu, Jenangan, Ponorogo

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI**

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

NO	NAMA	NIM	JURUSAN	JUDUL SKRIPSI
1	Aprilia Rahmawati	402190019	Perbankan Syariah	Pelayanan <i>Customer Service</i> Berbasis Islami Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo (Studi Kasus Di Bank Muamalat KCP Ponorogo)

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

Ponorogo, 12 Februari 2024

Mengetahui:  
Ketua Jurusan Perbankan Syariah,

**Muhtadin Amri, M.S.Ak.**  
NIP 198907102018011001

Menyetujui:  
Pembimbing,

**Dr. Luhur Prasetyo, S.Ag., M.E.I.**  
NIP 197801122006041002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. Puspita Jaya, Pintu, Jenangan, Ponorogo

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Pelayanan *Customer Service* Berbasis Islami Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Kantor Cabang Ponorogo (Studi Kasus Di Bank Muamalat KCP Ponorogo)


Nama : Aprilia Rahmawati


NIM : 402190019


Jurusan : Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam sidang Ujian Skripsi oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah.

**Dewan Penguji:**

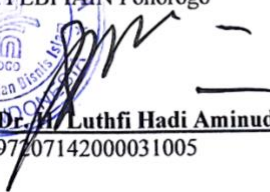
Ketua Sidang : Ridho Rokamah, S.Ag., M.SI. (  )

Penguji I : Unun Roudlotul Janah, M.Ag. (  )

Penguji II : Dr. Luhur Prasetyo, S.Ag., M.E.I. (  )

Ponorogo, 22 Mei 2024

Mengesahkan  
Dekan FEBI IAIN Ponorogo

  
  
**Prof. Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag.**  
NIP 197207142000031005

## ABSTRAK

Rahmawati, Aprilia. Pelayanan *Customer Service* Berbasis Islami Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo. Skripsi 2023. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing Dr. Luhur Prasetyo, M.E.I.

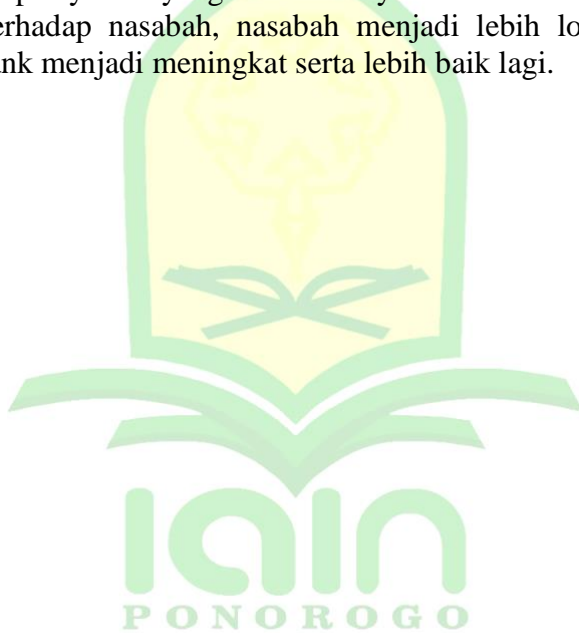
### **Kata kunci: Pelayanan islami, *customer service*, nasabah**

Dalam dunia perbankan pada saat ini terdapat persaingan yang sangat ketat dalam pemberian pelayanan yang baik khususnya bank islam seperti Bank Muamalat KCP Ponorogo merasakan persaingan tersebut, dimana umumnya bank islam harus memberikan sebuah pelayanan yang baik terhadap nasabah. Pelayanan tersebut tentunya pelayanan yang berbasis islami karena sesuai dengan pandangan sebagai bank islam. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana pelayanan berbasis islami yang diterapkan *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di bank Muamalat KCP Ponorogo?, bagaimana strategi yang digunakan *customer service* saat memberikan pelayanan kepada nasabah di bank Muamalat KCP Ponorogo?, bagaimana dampak dari strategi pelayanan yang diberikan *customer service* kepada nasabah di bank Muamalat KCP Ponorogo?.

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan penelitian pendekatan kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian langsung ke lapangan. Penelitian yang dilakukan dengan mewawancarai nasabah dan *customer service* bank Muamalat KCP Ponorogo.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan islami yang dilakukan oleh *customer service*

adalah sebagai berikut yaitu *responsive*, *reliability*, *assurance*, dan *tangible* strategi pelayanan tersebut sudah sesuai dengan prinsip pelayanan islami, pelayanan tersebut diterapkan di bank Muamalat KCP Ponorogo. Strategi pelayanan islami yang diberikan *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah yaitu dengan strategi *ultimate service* dan sistem keluhan nasabah. Dua strategi tersebut yang digunakan bank Muamalat KCP Ponorogo dalam mengetahui tingkat kepuasan nasabah. Dampak dari strategi pelayanan yang diberikan yaitu memberikan rasa puas terhadap nasabah, nasabah menjadi lebih loyal dan citra bank menjadi meningkat serta lebih baik lagi.

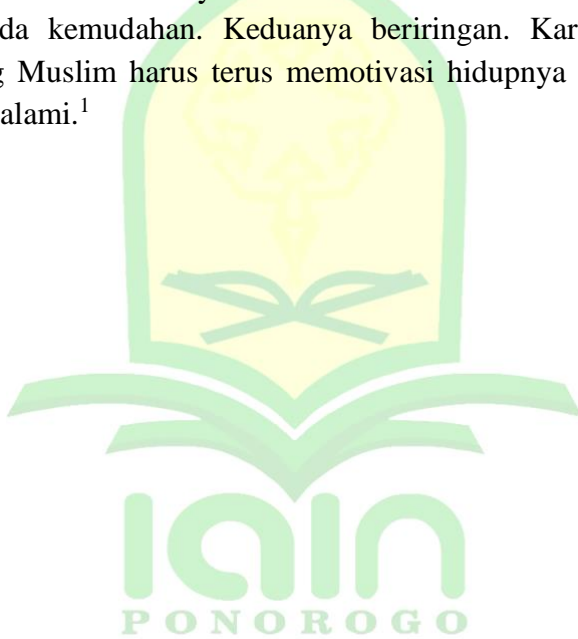




## MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya: Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Makna ayat tersebut adalah di balik kesulitan pasti ada kemudahan. Keduanya beriringan. Karena itu, seorang Muslim harus terus memotivasi hidupnya apa pun yang dialami.<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup> Al- Qur'an,94: 6.

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah satu langkah telah terlewati, satu cita-cita telah ku capai, namun ini semua bukanlah akhir dari segalanya melainkan menjadi awal perjuanganku. Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah dan dengan kerendahan hati skripsi ini ku persembahkan untuk :

1. Kedua orangtua saya, (Bapak Kadis dan Ibu Wartini) yang telah membesarkan, mendidik dan menyayangiku dengan sepenuh hati, dan senantiasa selalu memanjatkan doa yang tulus kepada putrinya. Semoga doa Ayah dan Ibu senantiasa diberikan umur yang panjang, sehat selalu dan berkah. Terimakasih atas semua cinta dan kasih sayang yang telah Ayah dan Ibu berikan kepada saya.
2. Kepada seluruh keluarga besarku yang telah memberikan motivasi, dukungan serta doa demi keberhasilanku.
3. Untuk teman-teman seperjuangan saya Ummi Nurul Azizah, Afina Tri Damayanti, Adinda Wahyu Asmara, Ardila Aprilia Sari dan juga yang sangat penting teman sahabat sambat kamar 4 mahad Anisa Aulia Dewi, Cilvia Nurwakhidah, Arum Sinta Fitriana, Aulia Hilda Nurrohmah, terima kasih telah menjadi teman baik selama ini dan memberikan motivasi serta dukungan kepada saya.
4. Untuk rekan seperjuangan Prodi Perbankan Syariah angkatan 2019 terkhusus untuk kelas A yang telah memberi dan membagi ilmu selama belajar. Kalian semua luar biasa.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Tuhan yang Maha Esa, pencipta seluruh alam dan seisinya. Atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tanggung jawab dimasa perkuliahan ini pada jenjang akhir ini untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah. Solawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad saw. Teladan yang telah membawa umatnya dari zaman jahiliyah menuju jaman islami seperti yang kita rasakan sekarang dan yang kita nantikan syafaatnya di duniawi dan di akhirat kelak.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya tidak terlepas dari dukungan, kerjasama dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat tersusun, meskipun penulis masih banyak kekurangan di dalamnya maka sepatasnya penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Evi Mu'afiah, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Ponorogo yang selalu memotivasi untuk menjadi pribadi yang berkualitas dan menjunjung tinggi nilai-nilai islami.
2. Prof. Dr. H. Lutfhi Hadi Aminuddin., M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri Ponorogo yang telah tanggap dan kritis terhadap kesulitan mahasiswanya.

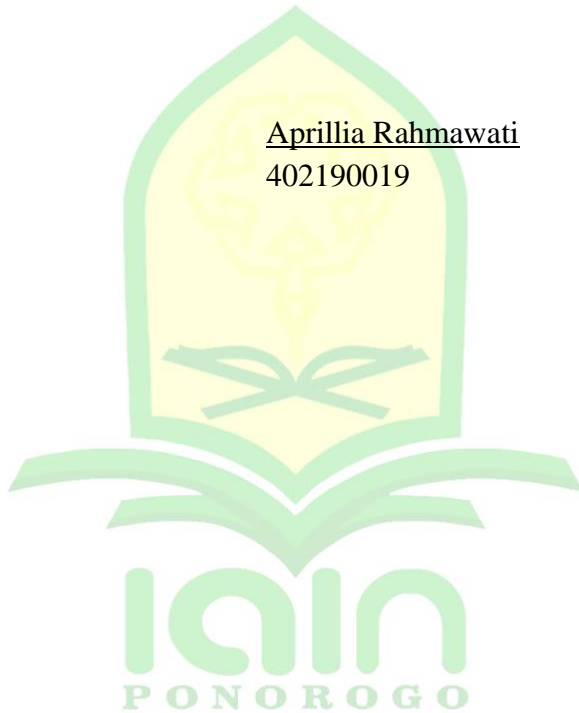
3. Muhtadin Amri, M.S.Ak., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri Ponorogo yang selalu memberikan arahan serta selalu memotivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Dr. Luhur Prasetyo, S.Ag., M.E.I., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak saran, masukan, dan arahan penulisan skripsi ini dan senantiasa memberikan dukungan sepenuhnya dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Moh Faizin, M.SE selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan, masukan dan dukungan sepenuhnya dalam segala hal kelancaran selama kuliah berlangsung dari semester pertama hingga semester akhir.
6. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Karyawan Bank Muamalat KCP Ponorogo yang telah banyak memberikan informasi dengan baik selama penelitian berlangsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna walaupun telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan hasil dari penelitian yang diubah menjadi kata untuk mempermudah pembaca dalam memahami isi skripsi ini. meskipun demikian, penulis tetap mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini menjadi lebih baik dimasa mendatang. Mohon

maaf yang sebesar-besarnya atas segala kekurangan dan kelemahannya kepada pembaca.

Ponorogo, 12 Januari 2024  
Penulis,

Aprillia Rahmawati  
402190019



## DAFTAR ISI

### COVER

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Penelitian Terdahulu .....	10
F. Metode Penelitian .....	15
G. Sistematika Pembahasan.....	26
<b>BAB II PELAYANAN</b> .....	<b>27</b>
A. Pelayanan .....	28
B. Strategi Pelayanan .....	45
C. Dampak dari Pelayanan .....	48
<b>BAB III PELAYANAN <i>CUSTOMER SERVICE</i></b> <b>BERBASIS ISLAMI DALAM</b> <b>MEINGKATKAN KEPUASAN</b> <b>NASABAH DI BANK MUAMALAT KCP</b> <b>PONOROGO</b> .....	<b>50</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50

B.	Pelayanan Berbasis Islami Yang Diterapkan <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat KCP Ponorogo .....	56
C.	Strategi Pelayanan Islami yang digunakan <i>Customer Service</i> dalam memberikan pelayanan .....	70
D.	Dampak dari Strategi Pelayanan <i>Customer Service</i> yang Terhadap Kepuasan Nasabah.....	73
<b>BAB IV</b>	<b>PELAYANAN CUSTOMER SERVICE BERBASIS ISLAMI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH.....</b>	<b>76</b>
A.	Analisis Pelayanan Berbasis Islami Yang Diterapkan <i>Customer Service</i> .....	77
B.	Analisis Strategi yang digunakan <i>Customer Service</i> dalam memeberikan Pelayanan Islami di Bank Muamalat KCP Ponorogo.....	79
C.	Analisis Dampak Strategi Pelayanan <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah .....	80
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>83</b>
A.	Kesimpulan .....	83
B.	Saran .....	84
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>89</b>
	<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>101</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bank sebagai lembaga keuangan memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Pentingnya dunia perbankan sehingga banyak yang beranggapan bahwa bank merupakan nyawa untuk menggerakkan roda perekonomian suatu negara.<sup>2</sup> Persaingan yang ketat dengan mengikuti perkembangan jaman di era saat ini mendorong suatu perbankan harus mencapai visi dan misinya agar menjadikan Lembaga keuangan yang berkualitas dan unggul. Dalam kerjanya bank melakukan kegiatannya yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang serta memberikan jasa untuk pengiriman uang.<sup>3</sup> Menurut UU RI Nomor 21 tahun 2008 mengenai perbankan syariah pada bab I pasal I dan ayat 7 disebutkan bahwa Bank syariah merupakan Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip prinsip syariah.

Dengan berlandaskan prinsip syariah, bank syariah dituntut mampu menjadi pembeda dengan bank lainnya. Dalam kerjanya, prinsip syariah yang dimaksud yaitu menjalankan kegiatan tanpa adanya sistem bunga atau riba, serta menyalurkan pembiayaan dana kepada

---

<sup>2</sup> Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2012),17.

<sup>3</sup> Adiwarmanto A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan* (Jakarta: Rajawali Pers,2009), 18.



masyarakat yang sudah memiliki usaha dan tidak bertentangan dengan syariat islam. Bank syariah harus mampu membuat motivasi dan inovasi dalam produknya serta dapat memenuhi kebutuhan nasabah dengan cepat dan memuaskan.

Bank syariah mempunyai banyak kegiatan yang salah satunya melayani nasabah dengan baik agar nasabah merasa puas dan selalu nyaman dalam melakukan transaksi dengan bank tersebut, pelayanan yang baik dan islami tentunya menjadi tuntutan untuk bank syariah karena bank syariah menggunakan prinsip prinsip syariah islami dalam segala kegiatan yang ada di dalamnya.<sup>4</sup> Pelayanan yang islami yang dituntut keras dalam perbankan syariah guna melambangkan bahwa bank syariah selalu melakukan segala kegiatan dengan menggunakan prinsip sprinsip syariah dalam syariat islam sebagai bukti bank yang berlandaskan bank syariah.

Pelayanan nasabah atau yang sering kita kenal yaitu *customer service* yang terdiri dari dua kata yaitu *customer* dan *service* yaitu *customer* berarti pelanggan dan *service* yaitu pelayanan. Pelayanan menurut Kasmir dapat disebut sebagai tindakan atau disebut juga perbuatan seseorang atau organisasi guna memberikan kepuasan pada nasabah atau pelanggan. Pada era ini banyak muncul usaha usaha di bidang jasa yang juga menyediakan pelayanan. Kepuasan konsumen akan

---

<sup>4</sup> Sofian Assauri, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 168.

terwujud apabila perusahaan atau instansi memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen sehingga konsumen akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.<sup>5</sup> Oleh karena itu diperlukan pelayanan yang baik oleh masing masing perbankan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan kepada nasabah.

Salah satu cara yang tepat adalah dengan adanya peran *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah suatu perbankan, karena pelayanan nasabah yang baik dan bermutu adalah kunci sukses keberhasilan di sebuah perbankan tersebut, di setiap instansi atau perusahaan perbankan pasti terdapat *customer service* dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah yang datang secara baik dan memuaskan karena peran *customer service* sangat lah penting dan *customer service* adalah garda depan suatu instansi kegiatan operasional dalam dunia perbankan. Tanpa *customer service* maka akan berpengaruh dalam suatu instansi tersebut.

Salah satu aktivitas bank terutama bank syariah yaitu memberikan pelayanan jasa bagi nasabah yang berpedoman dengan prinsip prinsip syariah islam. Berpedoman pada Al- Qur'an assunah. Mulai dari sistem operasional, dan prosedurnya kerja bank syariah dan produk produk jasanya sesuai dengan konsep syariah yang tertera dalam Al-Qur'an. Sesuai

---

<sup>5</sup> Kasmir, Dasar dasar perbankan, (Jakarta:PT Raja GrafindoPersada, 2012)129

aktivitasnya selalu memperhatikan pelayanan.<sup>6</sup> Bank Muamalat kantor Cabang Ponorogo merupakan salah satu perbankan syariah yang ada di Indonesia yang menerapkan pelayanan islami bagi nasabah ataupun calon nasabah. Yang berperan penting dalam memberikan pelayanan islami yaitu *costumer service*.<sup>7</sup> Pelayanan yang baik merupakan harapan dari nasabah maupun calon nasabah dalam Lembaga keuangan, termasuk di dalam bank muamalat kantor cabang Ponorogo. Kualitas pelayanan yang baik pasti akan menimbulkan rasa senang dan puas kepada nasabah dan dapat meningkatkan loyalitas bank terhadap nasabah. Dengan itu kualitas pelayanan yang diberikan oleh Lembaga keuangan syariah harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik, apalagi Lembaga keuangan syariah harus mampu memberikan pelayanan yang harus dilakukan sesuai dengan prinsip islami. Pelayanan islami merupakan pelayanan yang dilakukan berdasarkan dengan sesuai syariat islami berdasarkan Al Quran dan hadits dengan mencontoh prinsip dagang Nabi Muhamad SAW.

Meningkatkan kepuasan nasabah menjadi keharusan bagi perbankan syariah, mengingat persaingan yang ketat dalam dunia bisnis jasa keuangan, kepuasan nasabah dapat menjaga kualitas

---

<sup>6</sup> Mohamad Iqbal “Strategi pelayanan Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang” SKRIPSI 2017

<sup>7</sup> Freddy Rangkuti, “*Customer care excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui pelayanan prima plus Analisis Kasus Jasa Raharja*” *Jurnal Ekonomi*,12

dan loyalitas perbankan. Salah satu yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah adalah dengan memberikan pelayanan yang tercantum dalam SOP masing masing atau nama lain seperti Petunjuk Teknis Operasional (PTO) yang terdapat dalam bank Muamalat kantor cabang Ponorogo. PTO ini merupakan pedoman bagi pegawai yang menjalankan tugasnya masing masing di dalam bank Muamalat agar kegiatan dapat berjalan dengan maksimal dan sesuai yang diharapkan. Dalam memberikan pelayanan yang baik, salah satu garda terdepan bank Muamalat Ponorogo adalah *costumer service*. Tugas *costumer service* memberikan pelayanan yang baik paling terbaik dengan menjalankan tugasnya sesuai dengan PTO yang terdapat di bank muamalat Ponorogo. Tidak sedikit layanan *customer service* yang membuat nasabah tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, baik dari tutur kata *customer service* yang kurang berkenan di dalam hati nasabah ataupun pelayanan *customer service* yang tidak bisa memberikan solusi terhadap keluhan nasabah.

Bank Muamalat KCP Ponorogo merupakan salah satu cabang Bank Muamalat yang berada di wilayah Kabupaten Ponorogo, yang beralamatkan di Jl. Soekarno Hatta Kav 35 dan 37, Banyudono, Kec.Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa timur 6341, Indonesia. Posisi yang strategis ini mengakibatkan para nasabah mudah untuk menjangkaunya. Kantor ini melayani nasabah untuk berbagai kebutuhan terkait produk bank muamalat seperti pengajuan kredit dan pinjaman, setor tunai, simpanan, pembuatan akun bank,

pengajuan kredit pemilikan rumah atau KPR bank Muamalat, hingga mobile banking. Bank muamalat ini mempunyai visi dan misi. Visi Bank Muamalat Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui tingkat regional, sedangkan Misi Bank Muamalat yaitu Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, mengatakan bahwa secara umum pelayanan berbasis islami sudah dilakukan dengan baik. Namun setiap suatu keberhasilan dari suatu kepemimpinan pasti akan ada hambatan didalamnya. Untuk hambatan yang pasti dihadapi yaitu seperti banyaknya *customer* atau calon nasabah setiap harinya menjadi salah satu hambatan yang terkadang *customer service* lalai dalam memberikan pelayanan islami yang baik. Disini peran *customer service* sangat diperlukan guna meningkatkan kepuasan nasabah di bank muamalat.

Menurut mbak Millenia sebagai *customer service* bank Muamalat KCP Ponorogo di bank Muamalat KCP Ponorogo bahwa pelayanan islami yang terdapat di bank muamalat KCP Ponorogo sudah berjalan dengan baik namun masih saja para calon nasabah yang tidak menghiraukan atau calon nasabah yang kurang

memahami pelayanan islami yang ada di bank muamalat KCP Ponorogo seperti contohnya saat *customer service* mengucapkan salam namun nasabah hanya menghiraukan salam tersebut, tutur kata yang baik juga termasuk dalam pelayanan islami bank muamalat namun juga masih banyak calon nasabah yang kurang memahami seperti calon nasabah ibu-ibu yang lansia yang ingin menjadi nasabah beliau kurang memahami segala penjelasan *customer service* tentang bank Muamlat dan mengakibatkan kesalah pahaman, tidak sedikit juga nasabah yang sangat puas dengan pelayanan di bank Muamalat karena segala kegiatannya mulai dari awal masuk akan diarahkan dengan sangat lembut dan yang pertama kali calon nasabah datang adalah *customer service* karena *customer service* merupakan garda terdepan di suatu instansi perbankan, segala sesuatu mengenai pelayanan, penjelasan tentang produk produk serta promosi produk semuanya lewat *customer service* tersebut. Maka dari itu costumer service merupakan suatu yang sangat penting di dalamnya. Kesuksesan mendapatkan nasabah serta kepuasan pelayanan nasabah tergantung di dalam *customer service* tersebut. Pelayanan islami yang ada di bank muamalat sudah berdasarkan prinsip prinsip syariah yang berlaku dalam pedoman islam.<sup>8</sup>

Melihat betapa pentingnya pelayanan *customer service* berbasis islami di dalam dunia perbankan yaitu perbankan syariah seperti Bank Buamalat ini dalam

---

<sup>8</sup> Millenia,wawancara,

meningkatkan kepuasan nasabah dan mempertahankan loyalitas bank muamalat itu sendiri Maka seorang *customer service* harus benar-benar berkualitas agar dapat memberikan pelayanan dengan baik sehingga produktivitas dan tujuan organisasi dapat dicapai secara efektif dan efisien. Dengan demikian untuk mengetahui lebih lanjut pelayanan *customer service* berbasis islami berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian skripsi dengan judul “**PELAYANAN CUSTOMER SERVICE BERBASIS ISLAMI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH**”

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan berbasis islami yang diterapkan *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo?
2. Bagaimana strategi yang digunakan *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo?
3. Bagaimana dampak dari strategi pelayanan yang diberikan *customer service* kepada nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berikut tujuan yang dapat dicapai:

1. Untuk mengetahui pelayanan berbasis islami yang diterapkan *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo.
2. Untuk mengetahui strategi yang digunakan *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo.
3. Untuk mengetahui dampak dari startegi pelayanan yang diberikan *customer service* kepada nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber bacaan atau dijadikan referensi oleh pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pelayanan *customer service* berbasis islami dalam meningkatkan kepuasan nasabah, serta dapat menambah sumber pustaka yang telah ada.

##### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi Akademik yaitu Sebagai informasi tambahan bagi kampus IAIN Ponorogo terkait pelayanan *customer service* berbasis islami dalam meningkatkan kepuasan nasabah.
- b. Bagi Perusahaan diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan saran yang dapat membantu pelayanan *customer service*



berbasis islami dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

- c. Bagi peneliti yaitu Sebagai bahan pertimbangan antara teori yang didapat selama perkuliahan dengan praktek yang ada di lapangan. Serta untuk menambah pengalaman dan pengetahuan tentang pelayanan *customer service* berbasis islami dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

## E. Penelitian Terdahulu

### Kajian Pustaka/Studi Penelitian Terdahulu

Penelitian ini sudah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya, akan tetapi banyak perbedaan-perbedaan, seperti dalam penelitian Yeni Rokhilawatoi, Ziyadatun Ni'mah dengan judul penelitian tentang **Analisis Strategi Pelayanan Islami PT Pegadaian (persero) Unit pegadaian Syariah Simpang Lima DI kabupaten Banyuwangi**. Bahwa hasil dari penelitian tersebut terdapat kesamaan yaitu sama membahas mengenai pelayanan islami dan juga startegi pelayanan.<sup>9</sup>

Kedua yaitu peneletian yang dilakukan oleh Safitri Anggraini dengan judul penelitian yaitu **Pengaruh Pelayanan Islami Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Riau Kepri**. Penelitian tersebut di simpulkan pemberian

---

<sup>9</sup> Ni'mah Ziyadatun, SKRIPSI “PELAYANAN ISLAMI PT PEGADAIAN UNIT PEGADAIAN SYARIAH SIMPANG LIMA DI KABUPATEN BANYUWANGI”

pelayanan yang islami dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan dapat mengikat konsumen atau calon nasabah menjadi nasabah. Memiliki kesamaan dari penelitian tersebut sama sama membahas mengenai pelayanan islami dan merajuk terhadap kepuasan nasabah.<sup>10</sup>

Ketiga yaitu penelitian yang dilakukan oleh Puspa farida dengan judul **Penelitian Standar Pelayanan Bank Syariah**, penelitian tersebut memiliki perbedaan bahwa penelitian tersebut membahas mengenai standar pelayanan bank syariah.<sup>11</sup>

Keempat yaitu penelitian yang dilakukan oleh Ida Fitriani dengan judul penelitian yaitu **Kepuasan Nasabah Terhadap Produk dan Pelayanan bank syariah DI kota Metro**. Metode penelitian yaitu kualitatif. Membahas tentang kepuasan nasabah terhadap produk dan pelayanan bank. Bahwa penelitian di atas membahas mengenai kepuasan nasabah terhadap produk dan kesamaannya membahas kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang di berikan.<sup>12</sup>

Ke lima penelitian ini dilakukan oleh Melis dengan judul penelitian yaitu **Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang**. Dalam peneliutian ini peneliti menggunakan meode

---

<sup>10</sup> Anggraini Safitri, SKRIPSI “*Pengaruh Pelayanan Islami Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Riau Kepri*”

<sup>11</sup> Farida Puspa, SKRIPSI “*Penelitian Standar Pelayanan Bank Syariah*”

<sup>12</sup> Fitriani Ida, SKRIPSI “*Kepuasan Nasabah Terhadap Produk dan Pelayanan Bank Syariah di Kota Metro*”

penelitian kualitatif yaitu peneliti meneliti dan membahas mengenai tingkat kepuasan nasabah suatu bank syariah. Berbeda dari penelitian penulis bahwa penelitian tersebut hanya membahas tingkat kepuasan nasabah<sup>13</sup>

Ke enam penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Dwi Wirsitari dengan judul penelitian yaitu **Pengaruh kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah BANK SYARIAH INDONESIA**. Dengan metode penelitian kuantitatif. Sama sama membahas mengenai pelayanan nasabah dan kepuasana nasabah.<sup>14</sup>

Ke tujuh yaitu penelitian yang dilakukan oleh Rafidah Indriana dengan judul peneliyian **Kualitas Pelayanan islami Pada Perbankan Syariah**. Sama sama membahas Dalam penelitaianya peneliti membahas atau meneliti tentang pelayanan pada perbankan syariah yaitu pelayanan islami namun bedanya penelitian di atas membahas mengenai kualitas sedangkan penelitian penulis merujuk ke penerapan.<sup>15</sup>

Ke delapan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Jefrizal dengan judul peneliotian yaitu **Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KCP**

---

<sup>13</sup> Melis, Skripsi “*Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Mikro*”

<sup>14</sup> Dwi Wahyu Wirsitari, SKRIPSI “*Pengaruh kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah BANK SYARIAH INDONESIA*”

<sup>15</sup> Indriana Rafidah, SKRIPSI “*KUALITAS PELAYANAN ISLAMI PADA PERBANKAN*”

**Payakumbuh.** Berbeda dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif yaitu peneliti membahas mengenai pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah. Sama sama membahas mengenai pelayanan *Customer service*.<sup>16</sup>

Ke Sembilan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Lin Arshy Cahaya dengan judul penelitian yaitu **Strategi Pelayanan customer service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Bank Muamalat kcp Sukaramai.** Dalam penelitian peneliti membahas mengenai pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah. Perbedaan dengan penelitian di atas penelitian di atas merujuk untuk menambah kepuasan nasabah dan sama sama membahas mengenai strategi pelayanan bank.<sup>17</sup>

Skripsi oleh Nasmila dengan judul penelitian **Strategi Customer service Dalam Meningkatkan pelayanan Kepada Nasabah Di PT Bank Muamalat TBK. KCP ParePare.** Perbedaan dengan penelitian di atas penelitian di atas membahas peningkatan startegi dalam meningkatkan pelayanan.<sup>18</sup>

Skripsi oleh Nirwa dengan judul penelitian **Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan**

---

<sup>16</sup> Jefrizal, SKRIPSI “*Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Payakumbuh*”

<sup>17</sup> Lin Arsy Cahya Journal, *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Bank Muamalat Suka Ramai*

<sup>18</sup> Nasmila Artikel, “*Strategi Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah di PT Bank Muamalat Pare Pare* “

**Pelayanan Di PT Bank Rakyat Indonesia unit Batubara.** Perbedaan dengan penelitian di atas penelitian di atas membahas peningkatan strategi dalam meningkatkan pelayanan.<sup>19</sup>

Penelitian oleh Pipin Sukandi dengan judul penelitian **Pengaruh kualitas pelayanan Customer service terhadap Loyalitas konsumen.** Perbedaan dengan penelitian di atas penelitian di atas membahas pengaruh pelayanan customer service terhadap loyalitas konsumen.<sup>20</sup>

Skripsi Mohamad rendy Nugroho dengan judul penelitian **Pengaruh kualitas Pelayanan Customer service Terhadap kepuasan nasabah di bank BNI syariah Fatmawati.** Perbedaan dengan penelitian di atas yaitu penelitian di atas membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kesamaan dengan penelitian penulis yaitu sama sama membahas mengenai kepuasan nasabah oleh pelayanan customer service.<sup>21</sup>

Skripsi oleh Sulfiyah dengan judul **Pengaruh kualitas customer service terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia** perbedaan dari penelitian di atas yaitu membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah, sama

---

<sup>19</sup> Nirwana Skripsi “*Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Di PT Bank Rakyat Indonesia unit Batubara*”

<sup>20</sup> Pipin Sukandi, “*Pengaruh kualitas pelayanan Customer service terhadap Loyalitas konsumen*” Jurnal Penelitian 2012

<sup>21</sup> Muhamad Rendy Nugroho, “*Pengaruh kualitas Pelayanan Customer service Terhadap kepuasan nasabah di bank BNI syariah Fatmawati*” Skripsi Palembang 2020

sama membahas mengenai customer service dan penelitian di lakukan di Bank Muamalat.<sup>22</sup>

Skripsi oleh Ramadtya Ari Wibowo dengan judul **Pengaruh Dimensi Kualitas pelayanan *customer service* terhadap loyalitas nasabah Pada PT bank Rakyat Indonesia cabang Malang.** Perbedaan dengan penelitian di atas yaitu penelitian di atas membahas dimensi pelayanan terhadap loyalitas nasabah, sama sama membahas mengenai pelayanan customer service.<sup>23</sup>

## F. Metode Penelitian

### 1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*), yang digunakan untuk menemukan secara khusus dan realistik tentang pelayanan *customer service* berbasis islami dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo. Dengan kata lain penelitian lapangan ini bertujuan untuk memecahkan masalah praktik dalam kehidupan sehari-hari. Jadi penelitian ini dilakukan secara langsung dilapangan guna memperoleh data yang valid Pelayanan *customer service* berbasis

---

<sup>22</sup> Sulfiyahi, “Pengaruh kualitas customer service terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia”Skripsi Kampung Rambutan 2017

<sup>23</sup> Rmadtya Ari Wibowo Skripsi, “Pengaruh Dimensi Kualitas pelayanan customer service terhadap loyalitas nasabah Pada PT bank Rakyat Indonesia cabang Malang”

islami dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan.<sup>24</sup> Disini peneliti akan meneliti tentang pelayanan *customer service* berbasis islami dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo secara langsung dari *customer service* dan karyawan Bank Muamalat KCP Ponorogo.

## 2. Lokasi / tempat Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih penulis yaitu beralamatkan di Jl. Soekarno Hatta Kav 35 Dan 37, Banyudono, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63411. Alasan peneliti memilih lokasi ini karena Bank Muamalat KCP Ponorogo merupakan satu-satunya kantor cabang Bank Muamalat yang ada di Kota Ponorogo dengan lokasi yang sangat strategis sehingga dapat dijangkau oleh masyarakat untuk melakukan transaksi di Bank Muamalat KCP Ponorogo.

---

<sup>24</sup> Destiani Putri Utami(dkk),Iklim Organisasi Kelurahan dalam Perspektif Ekologi,Jurnal Inovasi Penelitian Vol.1 , No.12 Mei 2021,2737

### 3. Data dan Sumber Data

Adapun data yang dibutuhkan oleh penulis untuk memecahkan masalah yang menjadi pokok pembahasan dalam penyusunan ini adalah:

#### a. Data

Data didefinisikan sebagai segala fakta dan angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi, sedangkan informasi adalah hasil pengolahan data yang dipakai untuk suatu keperluan.<sup>25</sup> Data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data tentang pelayanan *customer service* berbasis islami dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo.

#### b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Menurut Iskandar sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti. Sumber data primer ini didapat oleh peneliti melalui informan-informan yang akan diwawancarai.<sup>26</sup> Adapun sumber data dalam penelitian ini yaitu Milenia Ayu selaku *customer service*, Bapak Pandu Bagaskara

---

<sup>25</sup> Nursapia Harahap, "Penelitian Kualitatif" (Medan: Wal Ashri Publishing, 2020), 70

<sup>26</sup> Siti Fatimah, "Interaksi Sosial Dalam Bentuk Kerjasama dan Persaingan Antar Pedagang Daging Sapi di Pasar Flamboyan", Artikel Penelitian (Pontianak: Universitas Tanjungpura: 2019), 4



selaku pimpinan bank Muamalat KCP Ponorogo dan wawancara dengan beberapa nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo.

Sedangkan sumber data sekunder menurut Iskandar adalah “data yang diperoleh melalui pengumpulan atau pengolahan data yang bersifat studi dokumentasi berupa penelaah terhadap dokumen pribadi, resmi, kelembagaan, referensi-referensi atau peraturan, literatur laporan, tulisan dan lainlain yang memiliki relevansi dengan fokus permasalahan penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini berupa jurnal, referensi-referensi serta literatur terdahulu terkait pelayanan *customer service* berbasis islami dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari peneliti adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang diterapkan.

Adapun metode yang digunakan untuk pengumpulan data sebagai bahan pembuatan laporan penelitian, dalam hal ini penulis

menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:<sup>27</sup>

a. Wawancara

Teknik wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui pengajuan sejumlah pertanyaan secara lisan kepada subjek yang diwawancarai. Teknik wawancara dapat pula diartikan sebagai cara yang dipergunakan untuk mendapatkan data dengan bertanya langsung secara bertatap muka dengan responden atau informan yang menjadi subjek penelitian.<sup>28</sup> Dengan mewawancarai Millenia Ayu sebagai *customer service* untuk mengumpulkan data mengenai segala pelyanan *customer service* yang diberikan oleh *customer service* itu sendiri dan strategi pelayanan yang diberikan bank Muamalat KCP Ponorogo, mewawancarai bapak Pandu Bagaskara selaku pimpinan dari Bank Muamalat KCP Ponorogo guna menggali data mengenai profil bank Muamalat KCP Ponorogo, mewawancarai beberapa nasabah yang datang di bank Muamalat KCP Ponorogo guna menggali lebih dalam lagi mengenai data pelayanan yang

---

<sup>27</sup> Siti Fatimah, "Peran Pemimpin dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Percetakan dan Sablon Gapura Jaya Ponorogo", Skripsi(Ponorogo: IAIN Ponorogo:2020),29

<sup>28</sup> Rahmadi, "Pengantar Metodologi Penelitian", (Banjarmasin: Antasari Press:2011),75

diberikan oleh *customer service* bank terhadap kepuasan nasabah itu sendiri.

b. Observasi

Pengamatan atau observasi berarti melihat dengan penuh perhatian. Dalam konteks penelitian, observasi diartikan sebagai cara-cara mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati tingkah laku individu atau kelompok yang diteliti secara langsung. Definisi yang lebih umum dikemukakan oleh Margono, yaitu observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Pengamatan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Pengamatan secara langsung berarti peneliti langsung melakukan pengamatan terhadap objek penelitiannya di tempat dan waktu terjadinya peristiwa, sementara pengamatan tidak langsung dilakukan melalui perantaraan alat tertentu, seperti rekaman video, film, rangkaian slide dan rangkaian photo<sup>29</sup>. Mengobservasi mengamati pelayanan *customer service* terhadap nasabah lalu mencatat hasil dari pengamatan observasi, mengamati nasabah yang sedang di berikan pelayanan oleh

---

<sup>29</sup> Rahmadi, "Pengantar metodologi penelitian", (Banjarmasin: Antasari Press:2011),80

*customer service* dan mengamati seluruh kegiatan *customer service* pada saat *customer service* memberikan pelayanan kepada nasabah di bank Muamalat KCP Ponorogo.

c. Dokumentasi

Gottschalk menyatakan bahwa dokumen (dokumentasi) dalam pengertiannya yang lebih luas berupa setiap proses pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik itu yang bersifat tulisan, lisan, gambaran, atau arkeologi. Renier, sejarawan terkemuka dari *University College London*, menjelaskan istilah dokumen dalam tiga pengertian, pertama dalam arti luas, yaitu yang meliputi semua sumber, baik sumber<sup>30</sup> tertulis maupun sumber lisan; kedua dalam arti sempit, yaitu meliputi semua sumber tertulis saja; ketiga dalam arti spesifik, yaitu hanya yang meliputi surat-surat resmi dan surat-surat negara, seperti surat perjanjian, undang-undang, konsesi, hibah dan sebagainya. Dari berbagai pengertian di atas, maka dapat ditarik benang merahnya bahwa dokumen merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar (foto), dan karya-karya monumental,

---

<sup>30</sup> Eko Murdiyanto, "Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai contoh proposal)" (Yogyakarta: Veteran Yogyakarta press, 2020), 64

yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian.

#### 5. Teknik Pengolahan Data

Data yang diperoleh kemudian diolah dengan metode sebagai berikut:

- a. Editing, yakni dengan memeriksa kembali semua data yang diperoleh terutama dari segi kelengkapan, keterbacaan, kejelasan antara satu dengan yang lain, relevansi dan keseragaman satuan atau kelompok data
- b. Pengorganisasian data, yakni menyusun dan mensistematika pertanyaan-pertanyaan dalam perumusan masalah
- c. Analisis data, yakni proses menyusun data agar dapat ditafsirkan. Proses ini dilakukan mulai dari pengumpulan data dengan terus menerus, dan dilakukan verifikasi sehingga kesimpulan akhir di dapat setelah seluruh data yang diinginkan di dapatkan.<sup>31</sup>

#### 6. Teknik Analisis Data

Menurut Mathew B. Miles, psikologi perkembangan dan Michael Huberman ahli pendidikan dari University of Geneva, Switzerland, analisis kualitatif, data yang muncul berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka. Data itu mungkin telah dikumpulkan dalam aneka macam cara yaitu pengamatan terlibat, wawancara, dan selanjutnya

---

<sup>31</sup> Siti Fatimah, " Peran Pemimpin dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Percetakan dan Sablon Gapura Jaya Ponorogo", Skripsi,(Ponorogo: IAIN Ponorogo:2020),30-31

diproses melalui perekaman, pencatatan, pengetikan, tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun ke dalam teks yang diperluas.<sup>32</sup>

Adapun teknis analisis data yang digunakan penulis diantaranya yaitu:

a. Reduksi Data

Reduksi data ataupun merangkum informasi bersumber pada hal-hal yang penting untuk dibahas atau diambil satu kesimpulan. Reduksi data bisa dilakukan dengan cara melakukan abstraksi atau merangkum hal yang penting agar tetap berada dalam penelitian. Dengan kata lain proses reduksi data ini dilakukan oleh peneliti secara terus menerus saat melakukan penelitian untuk menghasilkan catatan inti dari data yang diperoleh dari hasil penggalian data. Reduksi adalah mempermudah informasi yang didapat dari lapangan. Informasi yang didapat di lapangan tentu merupakan data yang sangat rumit dan juga sering dijumpai informasi yang tidak ada kaitannya dengan tema penelitian tetapi data tersebut bercampur dengan data penelitian.<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup> Hardani(dkk)," Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif", (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta:2020),163

<sup>33</sup> Syafrida Hafni Sahir,"Metodologi Penelitian",(Bojonegoro: Penerbit KBM Indonesia:2021) 46-47

b. Penyajian Data

Pada tahap ini peneliti banyak terlibat dalam kegiatan penyajian atau penampilan (display) dari data yang dikumpulkan dan dianalisis sebelumnya. Penyajian data merupakan kegiatan menyajikan sekumpulan informasi terstruktur yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajiannya antara lain berupa teks naratif, matriks, grafik jaringan dan bagan. Tujuannya adalah untuk memudahkan membaca dan menarik kesimpulan. Dalam proses ini peneliti mengelompokkan hal-hal yang serupa menjadi kategori atau kelompok satu, kelompok dua, kelompok tiga dan seterusnya, masing-masing kelompok tersebut menunjukkan tipologi yang ada sesuai dengan rumusan masalah, dalam proses ini diklasifikasikan berdasarkan tema-tema.<sup>34</sup>

c. Menarik kesimpulan/Verifikasi

Setelah data disajikan yang juga dalam rangkaian analisis data, maka proses selanjutnya adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi data. Dalam tahap analisis data seorang peneliti kualitatif mulai mencari arti benda-benda mencatat keteraturan, pola-pola,

---

<sup>34</sup>Eko Murdiyanto, "Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai contoh proposal)", (Yogyakarta: Veteran Yogyakarta press, 2020), 83

penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Kesimpulan pada tahap pertama bersifat longgar, tetap terbuka dan skeptis, belum jelas kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh. Proses verifikasi dalam hal ini adalah tinjauan ulang terhadap catatan lapangan, tukar pikiran dengan teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektivitas.<sup>35</sup>

#### 7. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif faktor keabsahan data juga sangat diperhatikan karena suatu hasil penelitian tidak ada artinya jika tidak mendapatkan pengakuan atau terpercaya. Untuk memperoleh pengakuan terhadap hasil penelitian ini terletak pada keabsahan data penelitian yang telah dikumpulkan.<sup>36</sup> Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*<sup>37</sup>.

##### a. *Uji credibility* (Validitas Internal)

###### 1) Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan yang dimaksud adalah menemukan ciri-ciri dan

---

<sup>35</sup> Salim & Syahrur, "Metodologi Penelitian Kualitatif", (Bandung: Citrapustaka: 2012),150-151

<sup>36</sup> Ibid 165

<sup>37</sup> Eko Murdiyanto, "Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai contoh proposal)", (Yogyakarta: Veteran Yogyakarta press: 2020), 68



unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari.<sup>38</sup> Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Sebagai bekal peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan cara membaca berbagai referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti. Dengan membaca ini maka wawasan peneliti akan semakin luas dan tajam, sehingga dapat digunakan untuk memeriksa data yang ditemukan itu benar/dipercaya atau tidak.<sup>39</sup>

## **G. Sistematika Pembahasan**

Untuk mempermudah pembahasan dan pemahaman dalam penyusunan skripsi, maka penulis mengelompokkan menjadi lima bab dimana masing-masing bab terdiri dari sub-sub yang saling berkaitan antara satu dengan lainnya, sistematika pembahasan tersebut adalah sebagai berikut:

---

<sup>38</sup> Siti Fatimah," Peran Pemimpin dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Percetakan dan Sablon Gapura Jaya Ponorogo",Skripsi,(Ponorogo: IAIN Ponorogo:2020),32

<sup>39</sup> Eko Murdiyanto,"Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai contoh proposal)",(Yogyakarta:Veteran Yogyakarta press: 2020), 68-69

Bab I Pendahuluan, bab ini menjadi pengantar dalam menjelaskan mengapa penelitian ini menarik untuk diteliti, apa yang diteliti, dan untuk apa penelitian dilakukan. Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan

Bab II merupakan bab yang berisi tentang deskripsi teori dan kajian pustaka, dimana deskripsi teori yang sesuai dengan rumusan masalah dan akan mengemukakan beberapa pendapat yang mendasari pemikiran penelitian pelayanan customer service berbasis islami dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Bab III merupakan bab yang menyajikan gambaran umum objek penelitian selain itu berisi mengenai paparan data mengenai penerapan pelayanan customer service, strategi pelayanan customer service, dan dampak strategi pelayanan customer service oleh Bank Muamalat KCP Ponorogo.

Bab IV merupakan bab yang pada dasarnya memuat pembahasan atau analisis membahas tentang paparan data dan menganalisisnya, yang berisi penjelasan tentang pelayanan customer service berbasis islami dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Bab V merupakan bab yang berisi tentang penutup yang meliputi kesimpulan, serta saran yang berfungsi untuk mempermudah para pembaca dalam melakukan penelitian selanjutnya.

## BAB II PELAYANAN

### A. Pelayanan

#### 1. Pengertian Pelayanan dalam arti Luas

Secara etimologi, menurut garis besar Bahasa Indonesia bahwa pelayanan adalah perihal atau suatu cara melayani atau suatu kemudahan yang diberikan berkaitan dengan jual beli produk jasa.<sup>40</sup> Sampara mengemukakan bahwa pelayanan adalah runtutan kegiatan yang terjadi dalam suatu interaksi langsung antara satu orang dengan orang lainnya atau mesin dimana interaksi tersebut dapat memunculkan kepuasan pelanggan.<sup>41</sup> Pelayanan menurut Kotler adalah suatu aktivitas atau fungsi yang dapat di tawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, dimana pada dasarnya hal tersebut tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>42</sup>

Peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi interaksi secara langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin yang pada dasarnya tidak terwujud, namun dapat menimbulkan kepuasan masyarakat. Dunia

---

<sup>40</sup> Pusat Bahasa adaperpartemen Pendidikan Nasional, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pusat Bahasa 2008), 891.

<sup>41</sup> Tengku Darmansah, *Manajemen perkantoran* ( Medan : Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia(LPPPI), 2020), 132

<sup>42</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, ed. ke-3 jilid 2* (Jakarta: Erlangga, 2018), 36.

bisnis atau dunia usaha memiliki hubungan yang erat dengan suatu pelayanan. Berkaitan dengan hal tersebut maka pelaku bisnis harus mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat atau pelanggannya. Suatu pelayanan akan menumbuhkan rasa percaya pelanggan atas barang atau jasa yang ditawarkan serta dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan. Pelayanan yang baik juga akan berpengaruh positif bagi pelaku bisnis, diantaranya meningkatkan citra perusahaan dan dalam jangka Panjang dapat meningkatkan laba perusahaan.<sup>43</sup>

Pelayanan yang tidak baik akan berdampak buruk bagi instansi Lembaga keuangan . seperti :

- a. Membuat nasabah menunggu lama
- b. Tidak menepati janji
- c. Merasa akrab dan melewati Batasan
- d. Kurangnya keterampilan saat berkomunikasi
- e. Service tidak stabil kadang baik kadang juga buruk
- f. Mudah marah jika nasabah tidak paham saat dijelaskan
- g. Kurangnya kemampuan untuk menangani keluhan nasabah
- h. Tidak mengucapkan terimakasih pada saat setelah transaksi

---

<sup>43</sup> Hery, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Grasindo, 2019), 126.

Pelayanan dari sudut pandang islami yaitu pelayanan yang berprinsip syariah sesuai dengan prinsip dalam al quran assunah. Pelayanan yang baik dalam hal melayani keluhan nasabah merupakan hal yang sangat perlu dilakukan oleh seluruh instansi perbankan karena baik buruknya pelayanan yang ada maka akan berpengaruh kepada nasabah.<sup>44</sup>

Senyum merupakan sambutan terhangat dalam bentuk hal apapun di dalam Lembaga instansi perbankan namun apabila dalam perbankan syariah hal pertama pelayanan yaitu mengucapkan salam kepada nasabah ataupun calon nasabah. Pemberian salam yang hangat serta senyum sapa memberikan rasa senang kepada nasabah, dan tidak jarang senyuman serta salam membuat komunikasi menjadi lebih intim.

Menurut Tjiptono pelayanan terhadap nasabah yang baik dapat meningkatkan loyalitas nasabah semakin tinggi dan tidak akan mudah berpindah ke bank lain karena nasabah memiliki rasa kepercayaan yang tinggi dan rasa nyaman atas pelayanan yang baik tersebut. Pelayanan harus memenuhi unsur sebagai berikut

- a. Pemberian ucapan salam kepada nasabah ataupun calon nasabah
- b. Kecepatan waktu saat melayani nasabah yang sesuai standart.

---

<sup>44</sup> Kotler *manajemen pemasaran* (Jilid 2)

- c. Ketepatan tepat dalam menyelesaikan kebutuhan nasabah
- d. Keamanan perasaan aman dalam menggunakan produk layanan bank
- e. Keramah tamahan
- f. Kenyamanan

Dasar – dasar pelayanan antara lain :

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih  
Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih artinya karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Karyawan juga harus berpakaian rapi, bersih tidak kumal, misalnya baju lengan panjang tidak boleh digulung. Pakaian yang digunakan harus memberikan kesan yang benar-benar memikat nasabah. Gunakan pakaian seragam jika karyawan diberikan pakaian sesuai waktu yang telah ditetapkan.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum  
Dalam melayani nasabah, karyawan tidak boleh ragu-ragu akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. Karyawan juga harus dapat bersikap akrab dengan nasabah, seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah karyawan juga harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati.

- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.

Pada saat nasabah datang karyawan harus segera menyapa lebih dulu dan kalau sudah pernah ketemu sebelumnya, usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun, jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, dan menanyakan apa yang dapat saya bantu.

- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengar setiap pembicaraan

Usahakan pada saat melayani nasabah, karyawan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan nasabahnya. Usahakan jangan menyuruh nasabah mengulang Kembali pertanyaan atau keinginannya, karena terkesan kita tidak serius mendengarkan pembicaraannya.

- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar atau jika menggunakan bahasa lain seperti bahasa daerah atau bahasa asing gunakan secara benar pula. Hal ini dilakukan jika memang nasabah tidak mengerti Bahasa Indonesia. Suara yang digunakan harus jelas

dalam arti mudah dipahami dan jangan gunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah

- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya

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

- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

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

- h. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan

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



memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya.

- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan

Dalam praktiknya, terkadang ada hal-hal yang tidak mampu atau tidak sanggup kita lakukan sendiri. Dalam hal ini jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan. Artinya, jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh karyawan yang bertugas, maka harus meminta bantuan kepada karyawan yang mampu menanganinya.

- j. Bila belum sempat melayani, beritahukan kapan akan dilayani

Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani artinya jika pada saat tertentu karyawan sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.<sup>45</sup>

## 2. Pelayanan Berbasis Islami

Pelayanan pada umumnya memiliki perbedaan dalam islam, dimana pelayanan dalam islam sesuai dengan prinsip syariah yang berpedoman pada AL-Qura'an. Berikut beberapa indicator untuk melihat kualitas pelayanan berbasis

---

<sup>45</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, h. 18

islami sesuai dengan komponen indikator menurut Lupiyoadi yang sesuai dengan ajaran islam.<sup>46</sup>

a. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan pada pelanggan harus cepat tanggap dan selalu menepati komitmen perjanjian yang sudah disampaikan kepada pelanggan. Indikator ini sebagaimana firman Allah dalam AL-Qur'an Surah AL-Mai'dah ayat 1 yang :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ

Artinya : *Wahai orang-orang yang beriman! Penuhilah janji-janji.* (QS. Al-Ma'idah: 1)<sup>47</sup>

Diperlukan juga suatu kemampuan yang profesional dalam melaksanakan pekerjaan dan memberikan pelayanan kepada pelanggan sebagaimana disebutkan dalam surah Al-Insyirah ayat ke 7 :

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Artinya : *Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan) tetaplah bekerja*

---

<sup>46</sup> Idris Prakasi, *Pemasaran Syariah Era Digital* (Bpgor: Penerbit Lindan Bestari, 2020),29

<sup>47</sup> Lajnah Pentashihan Mushaf AL- Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al – Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kmentrian Agama RI, 2019), QS AL- Maidah: 1

*keras dalam (untuk urusan yang lain). (QS AL-Insyirah: 7)<sup>48</sup>*

b. *Reliability* (kehandalan)

Kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan tanpa kesalahan dan dilakukan dengan tepat. Indikator *reliability* dapat di teladani dari perilaku Nabi Muhammad saw, sebagaimana disebut dalam Al-Qur'an surah Al- Ahzab ayat 21:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن

كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

Artinya : *Sungguh telah ada pada diri Rasulullah itu suri tauladan yang baik bagimu yaitu bagi orang-orang yang mengharap rahmat Allah dan kedatangan hari kiamat dan banyak mengingat Allah. (QS: Al- Ahzab 21)<sup>49</sup>*

<sup>48</sup> Lajnah Pentashihan Mushaf AL- Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al – Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kmentrian Agama RI, 2019), QS Al- Insyira : 7

<sup>49</sup> Lajnah Pentashihan Mushaf AL- Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* QS- Al Ahzab 21

c. *Assurance* (jaminan)

Perusahaan atau pemberi layanan harus mampu memberikan keamanan, kenyamanan, kejujuran, kepada anggota. Terwujudnya indikator *Assurance* dengan baik, maka pelanggan akan merasa terjamin dengan perusahaan. Sehingga dapat menumbuhkan keloyalitan pelanggan terhadap perusahaan. Sebagaimana firman Allah dalam AL- Qur'an surah Asy-syu'ara ayat 181-182:

﴿ أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ۝ ١٨١

وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ۝ ١٨٢

Artinya : *Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain dan timbanglah dengan timbangan yang bena.* (QS. Asy-Syu'ara: 181-182)<sup>50</sup>

d. *Empathy* (empati)

Empati yaitu sikap perhatian atau memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Lebih detailnya empati merupakan kemampuan memposisikan diri sendiri sesuai perasaan orang lain lalu berperan untuk membantunya. Islam mengajarkan bahwa perhatian berlandaskan iman untuk mengabdikan

---

<sup>50</sup> Lajnah Pentashihan Mushaf AL- Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* QS- ASY SYU ARA : 181-182

kepada Allah, sebagaimana firman Allah SWT dalam surat al- Nahl ayat 90:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَائِي ذِي الْقُرْبَىٰ  
وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ  
لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya : *Sesungguhnya Allah menyuruh kamu berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat dan dia melarang melakukan perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan, dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran (surah Al – Nahl ayat 90),<sup>51</sup>*

Rasullullah juga bersabda, “ dari Abi Musa r.a dia berkata, Rasullullah SAW. Bersabda, ‘orang mukmin yang satu dengan yang lain bagai satu bangunan yang bagian bagiannya saling mengokohkan,” (HR BUKHORI)

e. *Tangible* (Kemampuan fisik)

Kemampuan fisik yaitu segala sesuatu yang tampak nyata secara fisik meliputi

---

<sup>51</sup> Lajnah Pentashihan Mushaf AL- Qur’an Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahnya* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al – Qur’an Badan Litbang dan Diklat Kmentrian Agama RI, 2019), QS AL- Nahl :90

Gedung, perlengkapan kantor, penampilan/daya Tarik petugas, dimana dapat dilihat secara langsung oleh para pelanggan diharapkan petugas berpenampilan menarik, sopan, santu, ramah, pakaian yang bersih dan serasi serta tubuh yang sehat. Hal ini sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surat Al- a'raf ayat 26 :

يٰبَنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُؤَارِي سَوْءَتِكُمْ وَرِيثًا<sup>٥٢</sup>

Artinya : *Wahai anak cucu adam! Sesungguhnya kami telah menyediakan pakaian untuk menutupi auratmu dan perhiasan bagimu (QS Al- A'raf:26)*<sup>52</sup>

Terkait fasilitas perusahaan Allah melarang menonjolkan kemewahan bagaiamna firman Allah dalam Al- Qur'an surah At-Takasur ayat 1-2:

أَهْلَاكُمْ التَّكَاتُرُ (1) حَتَّى زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ (2)

Artinya : *Bermegah megahan telah melalaikan kamu, sampai kamu*

---

<sup>52</sup> Lajnah Pentashihan Mushaf AL- Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* QS- Al A'rah :26

*masuk kedalam kubur. (QS AL-Takasur:1-2)*<sup>53</sup>

### 3. *Customer Service*

Dalam menjaga kepercayaan bank wajib menjaga nama baik di lingkungan masyarakat dengan produk, layanan, dan keamanan yang memiliki kualitas terbaik maka masyarakat pasti memberikan dampak yang baik kepada bank tersebut. Untuk meningkatkan kualitas nama baik perbankan memerlukan karyawan karyawan yang dapat menangani keluhan nasabah serta kebutuhan nasabah dan keinginan nasabah yaitu seorang *Customer Service*.<sup>54</sup>

Dapat diketahui *costumer service* atau sering disebut dengan CS merupakan karyawan salah satu dalam perbankan yang berinteraksi langsung dengan nasabah atau calon nasabah bank tersebut maka harus memperhatikan penuh pelayanan yang terbaik. *Customer service* harus paham dnegan tugas yang harus diterapkan oleh bank sehingga petugas *costumer service* dapat melakukan pekerjaanya dengan baik. Dengan tugas CS sebagai berikut:

- a. Sebagai penerima tamu. Yaitu sebagai garda depan CS dalam perbankan para calon nasabah akan menuju ke CS pertama kali guna

---

<sup>53</sup> Lajnah Pentashihan Mushaf AL- Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* QS AL - takasur 1-2

<sup>54</sup> Kasmir,2017:249

- melakukan transaksi atau bertanya tanya mengenai bank tersebut maka tugas CS yaitu melayani dengan baik dan menerapkan kesopanan tutur kata yang baik dan pertama kali mengucapkan salam.
- b. Memberikan layanan informasi terhadap nasabah ataupun calon nasabah
  - c. Sekaligus sebagai crosseling, CS juga melakukan hal lain seperti memberikan penawaran kepada nasabah baru atau lama mengenai produk produk yang terdapat dalam bank tersebut dan memberikan informasi semenarik mungkin dan meungkinkan nasabah atau calon nasabah menggunakan produk yang ditawarkan tersebut
  - d. Sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan nasabah. CS harus mampu membina hubungan baik dengan nasabah guna meningkatkan loyalitas perbankan tersebut

#### **4. Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah merupakan suatu keadaan dimana rasa senang muncul dari dalam diri nasabah setelah membandingkan pengalaman kinerja pegawai customer service yang telah dipersepsikan dengan harapan yang dirasakan. Kepuasan yaitu sebuah penilaian perilaku yang telah merasakan pelayanan. Kepuasan nasabah dapat diciptakan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan dan nilai. Jika ingin mendapatkan kesetiaan nasabah maka harus memberikan nilai pelayanan yang



tinggi. Kepuasan nasabah dapat disimpulkan bahwasanya kepuasan adalah perasaan seseorang senang atau kecewa setelah hasil evaluasi atau perbandingan diterima dan harapannya terpenuhi, sehingga apabila seseorang terpenuhi harapannya maka akan merasakan kepuasan<sup>55</sup>

Terdapat beberapa metode yang dapat dilakukan oleh sebuah instansi atau perusahaan perbankan dalam mengukur serta melihat tingkat kepuasan pelanggan atau nasabah sebagai berikut:

- a. Keluhan dan saran dengan menyediakan tempat yang terdapat kotak saran dan juga menyediakan sistem berupa surat telepon customer board Line kartu komentar. Maka akan mengetahui kekurangan dan dapat melakukan evaluasi terhadap pelayanan.
- b. Survei kepuasan nasabah melakukan survei secara wawancara langsung dengan nasabah atau dengan melakukan pengisian angket.
- c. Pembeli bayangan perusahaan atau sebuah instansi dapat menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun level manajemen sendiri sebagai pemberi ke perusahaan lain dan ke perusahaan sendiri. pembeli bayangan ini akan memberikan laporan keunggulan dan kelemahan petugas pelayanan yang melayaninya jika dilaporkan segala sesuatu

---

<sup>55</sup> Mansur Aziz, *Perbandingan Kualitas Pelayanan Antara Bank Konvensional di Tinjau dari Kepuasan Nasabah di Kab Pacitan, Jurnal Ekonomi Syariah IAIN Ponorogo 2018*

yang bermanfaat bagi bahan pengambilan keputusan oleh manajemen hal tersebut sebagai upaya mencari solusi dan sudut pandang konsumen.

- d. Analisis pelanggan yang lari pelanggan atau nasabah yang hilang saat akan dihubungi kemudian nasabah dimintai alasan untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti pindah ke perusahaan lain adalah suatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat di atasi. Contohnya ada nasabah yang menutup rekeningnya maka bank harus menghubungi nasabah tersebut dan menanyakan alasan penutupan penutupan rekeningnya apabila masalah atau ketidakpuasan terhadap pelayanan bank maka harus dicarikan jalan keluar agar tidak lagi nasabah ada lagi nasabah yang pindah atau menutup rekeningnya.

Nasabah yang diberikan pelayanan yang baik akan berdampak luas atas peningkatan keuntungan oleh bank itu sendiri maka nasabah tersebut akan:

- a. Royal kepada bank maka sedikit kemungkinan nasabah pindah ke bank yang lain sehingga setia menjadi nasabah bank bersangkutan.
- b. Mengulang kembali pembelian produknya yaitu nasabah merasa puas dengan jasa bank tersebut sehingga menyebabkan nasabah membeli kembali produk yang ditawarkan.

- c. Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama sehingga memberikan nasabah menjadi semakin beragam di dalam suatu bank memberi.
- d. Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut yaitu nasabah menceritakan tentang pelayanan yang terdapat selama menjadi nasabah bank yang bersangkutan ke dalam masyarakat umum agar tertarik menabung di bank tersebut.

Guna mencapai tujuan bank perlu menimbang meningkatkan kepuasan nasabah maka hal-hal yang harus dilakukan sebagai berikut:

- a. Memperhatikan staff Bank yang melayani nasabah dengan keramahan sopan santun secara cepat dan efisien.
- b. Faktor pendekatan dan kedekatan dari staf ke nasabah dalam berinteraksi memberikan pelayanan titik
- c. Harga yang diberikan yaitu hasil pembagian serta dari biaya administrasi yang dilakukan secara kompetitif dengan bank lain
- d. Kenyamanan dan keamanan dari tempat Bank berada sehingga transaksi aman dan nasabah tidak merasa khawatir
- e. Kemudahan memperoleh produk yang ditawarkan yaitu dalam memperoleh produk tersebut tidak membutuhkan prosedur yang sulit atau persyaratan yang memberatkan nasabah penahan komplain setiap ada

komponen maka nasabah tersebut bermasalah harus diselesaikan secara cepat dan tepat oke kelengkapan dan kegunaan produk yaitu yang termasuk juga fasilitas yang disediakan perhatian kepada nasabah di masa depan terutama dalam pelayanan pengajuan yang dilakukan bank.<sup>56</sup>

## B. Strategi Pelayanan

### 1. Pengertian Strategi Pelayanan

Strategi merupakan suatu arah ataupun cakupan organisasi yang secara sempurna buat jangka panjang, yang membiasakan sumber dayanya dan area yang berganti, serta secara special, pemasarannya, konsumen serta partner buat terpenuhinya harapan stakeholder.<sup>57</sup>

Strategi pelayanan adalah metode yang dapat menanggapi suatu target pencapaian yang dilaksanakan lewat jasa yang berbentuk perilaku, ketepatan, ikatan maupun perihal lainnya untuk mendapatkan kepuasan pelanggan.

### 2. Macam-macam Strategi Pelayanan

#### a. Relationship Marketing

Strategi dimana Transaksi yang mengalami kelanjutan atau biasanya bisa dikatakan dengan yang namanya *repead order*,

---

<sup>56</sup> Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta, Andi, 2006)29.

<sup>57</sup> Trion, PSSS, B, *Manajemen Strategi* (Yogyakarta, Tugu Publisher, 2007) 15.

dimana transaksi yang dilakukan tidak berhenti begitu saja pada transaksi yang pertama.

b. Superior Customer Service

Strategi ini biasanya dikatakan strategi yang memberikan pelayanan kepada nasabahnya dengan memberikan pelayanan yang unggul dari yang lain.

c. Unconditional Guarantees

Strategi ini menawarkan sebuah kualitas pelayanan produk yang dimiliki dengan memberikan sebuah jaminan.

d. Strategi Penanganan Keluhan yang Efisien

Sebuah strategi yang digunakan untuk melihat sebab dari sebuah permasalahan yang dihadapi untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan tersebut.<sup>58</sup>

Strategi pelayanan penting untuk mengembangkan pelayanan unggul dengan menggunakan strategi pelayanan unggul dapat diterapkan kepada para pelanggan, baik pelanggan intern maupun pelanggan ekstern karena keduanya memiliki peranan penting dalam kelangsungan perusahaan.

a. Pelayanan bagi pelanggan internal

- 1) Saling memberikan fasilitas baik karyawan maupun atasan agar mencapai

---

<sup>58</sup> FandyTjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta CV. Andi Offset, 2008). Edisi III, 40

- kelancaran dalam produksi barang dan pembentukan jasa.
- 2) Pelanggan internal membudayakan penerapan budaya unggul agar tercipta pelayanan yang baik untuk pelanggan eksternal.
  - 3) Kebersamaan dan kerjasama antar pegawai dan atasan.
  - 4) Struktur, sistem dan prosedur kerja yang efisien.
  - 4) Kualitas kerja yang mampu menghasilkan barang dan jasa yang bisa di andalkan.
- b. Pelayanan bagi pelanggan eksternal
- 1) Kemudahan konsumen dalam memperoleh barang atau jasa.
  - 2) Produksi barang yang di hasilkan harus memenuhi jaminan mutu yang baik.
  - 3) Harga yang kompetitif dan kualitasnya bersaing.
  - 4) Cara pelayanan yang tepat, cepat dan ramah tamah. Konsep pelayanan unggul dapat diterapkan baik di dalam lingkungan kerja, organisasi maupun di lingkungan mahasiswa, diharapkan setiap individu mampu mengembangkan dan menerapkan konsep pelayanan unggul dengan baik agar mencapai hasil yang baik pula.<sup>59</sup>

---

<sup>59</sup> Atep Adya Barata, *Dasar Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta, PT Elex MediaKomputindo Kelompok Gramedia, 2003) 33

### 3. Faktor-faktor yang Perlu Dipertimbangkan dalam Meningkatkan Strategi Pelayanan

Dalam meningkatkan sebuah strategi ataupun memilih strategi perlunya mempertimbangkan faktor-faktor sebagai berikut ini:

- a. Mengidentifikasi misi layanan/jasa
- b. Mengelola harapan nasabah
- c. Mendidik nasabah tentang pelayanan
- d. Mengelola bukti kualitas jasa
- e. Mengembangkan budaya kualitas
- f. Menindaklanjuti pelayanan<sup>60</sup>

## C. Dampak dari Pelayanan

Untuk mengetahui dampak dari pelayanan yang baik diterapkan oleh suatu bank maka kita bisa melacak kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan dengan cara sebagai berikut

### 1. *Complaint and Sugestion System* (Sistem Keluhan dan Saran)

Dalam cara ini lebih fokus pada keluhan para pelanggan dan saran atau pendapat yang mereka berikan. Pemberian saran atau pendapat dapat disampaikan dengan berbagai cara, yaitu dengan kotak saran, mengirim lewat email atau melalui call center-nya.

---

<sup>60</sup> Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service Quality dan Satisfaction* (Yogyakarta: Andi Offisiet, 2005) 177

2. *Customer Statification Surveys* (Survei kepuasan pelanggan)

Survey kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan berbagai cara yang biasanya bisa dilakukan dengan cara mengisi kuisisioner tentang berbagai pertanyaan tentang pelanggan tersebut merasa puas atau tidaknya.

3. *Ghost Shopping* (Belanja Siluman)

Cara ini dilakukan untuk melakukan transaksi dengan jasa yang lain untuk melihat atau memperoleh informasi untuk melakukan persaingan dengannya.

4. *Lost Customer Analysis*

Disini melakukan pencarian terhadap para pelanggan atau nasabah yang melakukan pemberhentian transaksi atau berpaling ke tempat yang lainnya. Rating customer lost rate yang meningkat akan menunjukkan suatu kegagalan dalam sebuah perusahaan.<sup>61</sup>



---

<sup>61</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* ( Jakarta Prehalindo, 1997) 38



**BAB III**  
**PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* BERBASIS**  
**ISLAMI DALAM MEINGKATKAN KEPUASAN**  
**NASABAH DI BANK MUAMALAT**  
**KCP PONOROGO**

**A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia

Gagasan pendirian Bank Muamalat berawal dari lokakarya Bunga Bank dan Perbankan yang diselenggarakan Majelis Ulama Indonesia pada 18-20 Agustus 1990 di Cisarua, Bogor. Ide ini berlanjut dalam Musyawarah Nasional IV Majelis Ulama Indonesia di Hotel Sahid Jaya, Jakarta, pada 22-25 Agustus 1990 yang diteruskan dengan pembentukan kelompok kerja untuk mendirikan bank murni syariah

Realisasinya dilakukan pada 1 November 1991 yang ditandai dengan penandatanganan akte pendirian PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk di Hotel Sahid Jaya berdasarkan Akte Notaris Nomor 1 Tanggal 1 November yang dibuat oleh Notaris Yudo Paripurno, S. H. dengan Izin Menteri Kehakiman Nomor C2.2413.T.01.01 Tanggal 21 Maret 1992/Berita Negara Republik Indonesia Tanggal 28 April 1992 Nomor 34.

Pada saat penandatanganan akte pendirian ini diperoleh komitmen dari berbagai pihak untuk membeli saham sebanyak Rp 84 miliar. Kemudian dalam acara silaturahmi pendirian di Istana Bogor

diperoleh tambahan dana dari masyarakat Jawa November 100arat senilai Rp 106 miliar sebagai wujud dukungan mereka.

Beberapa tahun yang lalu Indonesia dan beberapa Negara lain di Asia tenggara pernah mengalami krisis moneter yang berdampak terhadap perbankan nasional yang menyebabkan timbulnya kredit macet pada segmen korporasi. Bank Muamalat pun ikut terimbas dampak tersebut. Tahun 1998, angka non performing financing (NPF) bank Muamalat sempat mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat kerugian sebesar Rp 105 miliar dan ekuitas mencapai titik terendah hingga Rp 39,3 miliar atau sepertiga dari modal awal.

Kondisi tersebut telah mengantarkan bank Muamalat memasuki era baru dengan keikutsertaan Islamic Development Bank (IDB), yang berkedudukan di Jeddah Saudi Arabia, sebagai salah satu pemegang saham luar negeri yang resmi diputuskan melalui Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) pada 21 Juni 1999. Proses transformasi yang dijalankan bank Muamalat membawa hasil yang positif dan signifikan terlihat dari asset Bank Muamalat yang tumbuh dari tahun 2008 sebesar Rp 12,6 triliun menjadi Rp 54,6 triliun di tahun 2013.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Pandu selaku pimpinan Bank Muamalat KCP Ponorogo, beliau menyampaikan mengenai sejarah bank muamalat di Indonesia dan sejarah

perkembangan Bank Muamalat KCP Ponorogo. Hal ini diceritakan sebagaimana berikut: Sejarah berdirinya Bank Muamalat Indonesia diawali dengan tercetusnya sebuah ide dalam acara Loka karya Majelis Ulama Indonesia yang digelar pada pertengahan bulan Agustus tahun 1990 di Bogor dimana acara tersebut bertema“ Masalah Bunga Bank dan Perbankan”. Dulu diindonesia banyak terdapat masalah terkait bunga Bank yang memberatkan nasabah, berdasarkan keputusan Bersama kemudian hasil dari Munas MUI tersebut memutuskan untuk mendirikan Bank tanpa adanya bunga atau riba di Indonesia dan hal tersebut telah disetujui oleh Presiden Soeharto<sup>62</sup>.

Melalui perundingan telah disepakati bahwa nama Bank Islam Indonesia yaitu Bank Muamalat Indonesia (BMI). Berdasarkan penjelasan Bapak Pandu, kata Muamalat sendiri memiliki arti hukum yang mengatur hubungan antar manusia. Nama alternatif lain yang muncul pada saat itu yaitu Bank Syariah Indonesia atau yang sering kita kenal dengan BSI, akan tetapi pada Piagam Jakarta nama itu dikesampingkan dan tetap menggunakan nama Bank Muamalat Indonesia. Tujuan dari didirikannya Bank Muamalat adalah untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat yang membutuhkan sesuai dengan persyaratan

---

<sup>62</sup> Wawancara (Pandu Bagaskara)

persyaratan yang telah ditetapkan oleh Bank Muamalat dan tidak bertentangan dengan syariat Islam yang telah disebutkan dalam Al Quran maupun As Sunnah. Dari sejarah berdirinya Bank Muamalat telah melakukan semangat perjuangan yang tentunya membuahkan hasil, hingga Bank Muamalat mampu berkembang dengan pesat. Seiring dengan berjalannya waktu Bank Muamalat semakin diakui, dan menambah kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Berdasarkan hasil wawancara, beliau mengatakan sekitar tahun 1994 Bank Muamalat Indonesia memperoleh predikat sebagai Bank Devisa dari Bank Indonesia, dan juga dinyatakan sebagai bank sehat sehingga memiliki hak untuk membuka kantor di luar Jakarta. Pada tahun 2009 Bank Muamalat memperoleh izin untuk membuka kantor di Kuala Lumpur Malaysia. Hingga total pada saat ini, bank muamalat telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia.<sup>63</sup>

Selain di Malaysia Bank Muamalat juga memperluas jaringannya dengan membuka kantor cabang baru di daerah-daerah kecil yang memiliki potensi besar, yaitu salah satunya di Ponorogo Jawa Timur, mengapa di Ponorogo, menurut Bapak Pandu Ponorogo adalah kota kecil yang memiliki potensi cukup besar bagi Bank Muamalat untuk berkembang. Mayoritas dari masyarakatnya adalah

---

<sup>63</sup> Ibid

Islam dimana kota tersebut dikenal dengan Kota Santri dikarenakan banyaknya pondok, orang-orang yang melakukan hijrah untuk mengembangkan ilmu agama disana. Selain itu juga banyak kampus-kampus dan rumah sakit yang mampu jadi partner dari Bank Muamalat Sehingga terdapat peluang besar untuk mengembangkan Bank Muamalat di Wilayah Ponorogo. Bapak Pndu menjelaskan bahwa dengan melalui proses pengajuan yang cukup Panjang dan tidak mudah pada akhirnya pada tanggal 29 Desember 2009 Bank Muamalat kantor cabang pembantu Ponorogo resmi didirikan. “Untuk perkembangan Bank Muamalat KCP Ponorogo sendiri dari awal tahun 2010 hingga saat ini tentunya sangat signifikan, dimana pada setiap tahunnya Bank Muamalat mengalami kenaikan asset baik dana pihak ketiga maupun financingnya. Pada bulan Desember 2021 jumlah asset yang dimiliki Bank Muamalat KCP Ponorogo itu mencapai 299 Milyard dengan DP3 245 milyar dan financing diangka 63 milyar seperti itu” ujar Bapak Pandu. Kami juga bertanya mengapa letak Bank Muamalat bersebrangan dengan Bank Konvensional, hal tersebut menurut Bapak Pandu tidak menjadi masalah dikarenakan dalam memilih lokasi yang perlu diperhatikan yaitu strategis atau tidaknya, keramaiannya dan kondisi Gedung apakah ruangnya memungkinkan untuk ditempati atau tidak. Bank muamalat kantor cabang pembantu Ponorogo mempunyai visi dan misi

sebagai tujuan pokok yang akan dicapai. Visi tersebut yaitu “Menjadi bank syariah pertama di Indonesia, unggul di pasar spiritual, dikagumi di pasar modal.” Sedangkan Misinya yaitu: “Menjadi role model Lembaga Keuangan Syariah (LKS) dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada stakeholder

## 2. Lokasi Penelitian

Bank Muamalat yang beralamatkan di Jl. Soekarno Hatta Kav 35 dan 37, Banyudono, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63411.

## 3. Visi Misi Bank Muamalat

Berikut adalah visi dan misi dari Bank Muamalat:

### a. Visi

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”

### b. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan professional serta orientasi investasi yang

inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

## **B. Pelayanan Berbasis Islami yang Diterapkan *Customer Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat KCP Ponorogo**

*Customer service* merupakan salah satu pegawai bank yang paling terpenting dimana tugas dari *customer service* yaitu memberikan pelayanan pertama bagi nasabah yang baru datang atau nasabah baru yang ingin menggunakan produk dari sebuah perbankan tersebut. *Customer service* adalah karyawan bank yang dimana kegiatan pelayanannya langsung berinteraksi tatap muka dengan nasabah, nasabah yang datang nasabah baru yang langsung diarahkan kepada *customer service* untuk mendapatkan pelayanan dari bank tersebut.

Pelayanan yang diberikan tentunya sesuai dengan yang sudah di tentukan oleh bank tersebut apabila bank tersebut merupakan bank islami atau yang non konvensional maka pelayanan yang diberikan tentunya harus berlaku sesuai dengan tuntunan bank bank islam yang sesuai dengan prinsip prinsip syariat islami yang berlaku. Pelayanan *customer service* yang baik tentunya memberikan rasa senang terhadap nasabah itu sendiri, dimana nasabah akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang terbaik sesuai atau lebih dari dugaan nasabah itu sendiri, pelayanan di bank Muamalat muamalat KCP Ponorogo oleh *customer service* dapat di katakana baik dan sesuai dengan prinsip syariah perbankan apabila meliputi beberapa hal yaitu

1. *Responsive* (Daya Tanggap)

Dalam islam mengajarkan bahwa memberikan pelayanan pada pelanggan atau nasabah harus cepat tanggap dimana pelayanan customer service yang paling penting dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah tentunya harus memiliki daya tanggap yang baik dan cepat dimana tugas customer service melayani nasabah segala keinginan nasabah dan mampu menjelaskan dengan teliti dan jelas serta mampu menanggapi segala pertanyaan nasabah dengan baik dan tepat, bukan hanya itu customer service harus mampu menanggapi segala hal yang dipertanyakan oleh nasabah, daya tanggap yang baik akan memberikan rasa senang terhadap nasabah dimana nasabah akan merasa senang apabila apa yang diinginkan apa yang dipertanyakan apa yang ingin dijelaskan oleh *customer service* di tanggapi dengan baik cepat dan jelas oleh customer service maka akan memberikan kepuasan tersendiri kepada nasabah, selain itu customer service harus mampu berkomitmen dengan perjanjian yang sudah disampaikan kepada nasabah komitmen perjanjian tersebut seperti mengenai perjanjian pembukaan rekening bank atau pembuatan produk produk lainnya dan harus komitmen sesuai dengan penjelasan di awal seperti firman Allah SWT dalam surah AL – Maidah ayat 1 yang artinya “wahai orang orang yang beriman penuhilah janji janji”. Seperti hasil wawancara dengan ibu Noermini sebagai nasabah Bank



Muamalat KCP Ponorogo sebagai nasabah baru sebagai berikut :

“Menurut saya daya tanggap customer service Bank Muamalat kurang sesuai dengan keinginan saya, karena pada saat saya meminta untuk menjelaskan mengenai produk tabungan di bank Muamalat ini CS bank itu saat menjelaskan saya kurang memahami karena apa yang saya tanyakan dan jawaban yang di berikan tidak sesuai dengan apa yang saya tanyakan”<sup>64</sup>

Berikut hasil wawancara dengan mba Ummi selaku nasabah lama Bank Muamalat KCP Ponorogo sebagai berikut :

“Menurut saya daya tanggap yang di berikan CS bank sangat baik karena dia selalu mengerti dengan segala hal yang saya butuhkan, dan dia bisa memberikan penjelasan yang baik dan jelas pada saat saya datang dan bertanya tanggapan yang di berikan langsung dan mengerti dengan apa yang saya katakan dan inginkan”<sup>65</sup>

## 2. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya, dimana kinerja yang diberikan harus

---

<sup>64</sup>Noermimi, Wawancara 1 November 2023

<sup>65</sup>Ummi, Wawancara 1 november 2023

sesuai dengan harapan nasabah tanpa ada kesalahan dan dilakukan dengan cepat. Kehandalan ini harus dimiliki oleh *customer service* dimana *customer service* harus handal dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah apabila *customer service* handal maka nasabah akan merasa senang dengan kehandalan yang dimiliki oleh *customer service* tersebut, kehandalan ini dapat di teladani dari perilaku Nabi Muhamad SAW, yang di jelaskan dalam AL – Qur'an surah Al Ahzab ayat 21 yang artinya

“Sesungguhnya telah ada pada diri Rasulullah suri tauladan baik bagimu, yaitu bagi orang-orang yang mengharap rahmat Allah dan kedatangan hari kiamat dan yang banyak mengingat Allah”.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan ibu Erly selaku nasabah tetap di bank Muamalat KCP Ponorogo sebagai berikut :

“Kata saya *customer service* bank Muamalat Ponorogo ini lumayan handal ya, dia mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan bayangan dan harapan saya kehandalan CS bank ini sudah cukup baik dia mampu memberikan penjelasan dengan sangat jelas dan serta memberikan ilmu kepada saya mengenai perbedaan bank islam dan biasa dan saya menjadi paham mengenai

riba atau bunga bank sesuai penjelasan CS bank Muamalat ini”<sup>66</sup>

3. *Assurance* (jaminan)

Customer service bank harus mampu memberikan jaminan pelayanan, keamanan, kenyamanan, kejujuran kepada nasabah, terwujudnya indikator jaminan ini dengan baik maka nasabah merasa terjamin dengan pelayanan yang diberikan sehingga dapat memberikan rasa senang dan percaya nasabah terhadap bank, dan nasabah merasa aman dengan memberikan data data nasabah terhadap bank Muamalat KCP Ponorogo dimana nasabah tidak ragu untuk memberikan data data diri yang diperlukan saat menggunakan produk bank Muamalat KCP Ponorogo, customer service harus memberikan jaminan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku seperti dalam suarah QS Surah Asy Syu'ara yang artinya

“Sempurnakanlah takaran dan jangan kamu merugikan orang lain dan timbanglah dengan timbangan yang benar”

Sebagai mana wawancara dengan ibu Rustiyah sebagai nasabah lama bank Muamalat sebagai berikut:

---

<sup>66</sup> Erly, Wawancara 1 November 2023

“Saya tidak merasa takut saat saya memberikan data data saya untuk melakukan pengajuan produk murabahah di Bank Muamalat KCP Ponorogo, karena *customer servicenya* telah memberikan penjelasan dan jaminan mengenai semua data data saya jadi saya merasa aman dengan data data saya yang sudah saya berikan”<sup>67</sup>

#### 4. *Empaty* (Empati)

Empati yaitu sikap peduli Customer service kepada nasabah dan memahami segala keinginan nasabah. Lebih detailnya empati merupakan kemampuan customer service dalam memposisikan diri sesuai dengan perasaan nasabah dan berperan untuk membantu nasabah segala yang di butuhkan sebagaimana islam menagajarkan bahwa perhatian untuk mengabdikan kepada Allah SWT sebagaimana firman Allah suarah An Nahl ayat 90 yang artiya “ sesungguhnya Alllah menyuruh kamu berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan dia melarang melakukan perbuatan keji, kemungkar, dan permusuhan, dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran” sebagaimana wawancara dengan mba Ummi selaku nasabah lama Bank Muamalat KCP Ponorogo sebagai berikut :

---

<sup>67</sup> Rustiyah, Wawancara 1 November 2023

“Customer service bank muamalat sudah memberikan perhatian yang baik kepada saya dimana dia mampu memberikan bantuan apa saja dengan apa yang saya butuhkan dan mampu membantu saya pada saat saya kebingungan memilih produk apa yang cocok buat saya dan dijelaskan dengan baik hingga saya menjadi paham dan saya akhirnya memilih salah satu produk di bank muamalat tersebut atas rekomendasi dari customer service tersebut”<sup>68</sup>

#### 5. *Tangible* (Kemampuan Fisik)

Kemampuan fisik yaitu segala yang tampak nyata secara fisik customer service yaitu meliputi penampilan atau daya Tarik *customer service* saat memberikan pelayanan islami kepada nasabah, dimana dapat dilihat secara langsung oleh nasabah dari penampilan *Customer service* yang harus berpenampilan menarik, sopan, santu, ramah, pakaian yang bersih dan serasu, serta tubuh yang sehat sesuai firman Allah dalam suarah Al- A'raf ayat 26 yang artinya”wahai anak cucu adam, sesungguhnya kami telah menyediakan pakaian untuk menutupi auratmu dan untuk perhiasan bagimu” sebagaimana wawancara peneliti dengan ibu Rustiyah sebagai nasabah lama bank Muamalat KCP Ponorogo sebagai berikut :

---

<sup>68</sup> Ummi, wawancara 2 November 2023

“Cara berpakaian CS nya baik rapi sekali setiap saya datang ke bank pakaian yang digunakan oleh cs selalu serasi dan CS bank Muamalat sangatlah ramah dan sopan kepada saya, dan saya juga sering melihat CS bank muamalat ini selalu ramah juga kepada nasabah lainnya pakaiannya bersih rapi dan juga wangi CS nya makanya saya senang saat diberikan pelayanan oleh CS nya”<sup>69</sup>

*Customer service* adalah salah satu pegawai bank yang terpenting dalam tugasnya yang paling awal berinteraksi dengan nasabah. Dimana *customer service* harus memberikan pelayanan Ketika awal nasabah datang ke bank. *Customer service* dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang baik dan memberikan penilaian positif ataupun kepuasan terhadap nasabah. Nasabah akan lebih merasa senang apabila diberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah. Nasabah akan merasa puas jika pelayanannya sangat baik. Pelayanan bisa dikatakan baik apabila telah memenuhi kriteria pelayanan, kriteria pelayanan disini dimaksud yaitu pelayanan *customer service* yang diterapkan di bank Muamalat Ponorogo. Pelayanan bisa dikatakan baik jika memenuhi karakteristik pelayanan di Bank Muamalat KCP Ponorogo.

---

<sup>69</sup> Rustiyah, Wawancara 2 November 2023

### 1. Tersedianya Sarana Prasarana yang Baik

Sarana prasarana yang ada di Bank Muamalat KCP Ponorogo sangat baik. Dimana sarana dan prasarananya di dalam kantor full dengan ac dan memberikan rasa dingin sejuk didalam ruangan namun ada sedikit yang kurang baik seperti di bagian parkir. Prakiraan untuk nasabah yang datang sangat sempit, bukan hanya parkir tetapi ruangan sholat yang didalam Bank Muamalat KCP Ponorogo juga agak sempit, namun itu tidak menjadi masalah saat didalam ruangan terasa sangat nyaman. Ruangan tempat mengantri para nasabah juga lumayan agak luas dan sofa duduk nasabah terlalu nyaman, seperti yang dikatakan oleh Ibu Nurmita salah satu nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo sebagai berikut:

“Menurut saya, sarana prasarananya di Bank Muamalat ini terdapat tempat parkir untuk nasabah, namun parkirannya sangat sempit karena tercampur dengan kendaraan pegawai bank itu sendiri. Namun sarana prasarananya didalam ruangan sangatlah dingin dan tidak sempit lantainya juga sangat bersih, tempat mengantrinya juga agak luas dan sofa duduknya sangatlah empuk, dan ruangan untuk melayani nasabah kursinya juga bagus”.<sup>70</sup>

---

<sup>70</sup> Nurmita Wawancara, 15 Juli 2023

## 2. Tersedianya Petugas Bank yang Baik

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah bank membutuhkan karyawan. Karyawan yang baik tentu saja menjadi kriteria dalam bank islam, dimana karyawan bank muamalat KCP Ponorogo pada saat melakukan pelayanan pada nasabah customer service harus memberikan pelayanan yang ramah baik dan sopan kepada nasabah yang di tangannya. Berikut sikap sikap *customer service* dalam melayani nasabah sebagai berikut :

- a. Mendengarkan baik-baik apa saja yang disampaikan oleh nasabah, *customer service* bank seriap melakukan transaksi dengan nasabah harus mendengarkan dengan baik yang disampaikan oleh nasabahnya sehingga nasabah tidak merasa tersinggung, seperti yang dilakukan customer bank muamalat KCP Ponorogo sebagai berikut wawancara dengan nasabah bank muamalat ibu veronika :

“Costumer service nya sangat baik, dia mendengarkan segala apa yang saya sampaikan dengan baik dan focus kepada saya, pada saat saya menyampaikan keinginan saya mengenai pembukaan rekening bank yang ada di Bank Muamalat KCP Ponorogo *customer service* tersebut mendengarkan dan focus



dengan menjawab semua apa yang saya sampaikan dengan baik dan sabar”<sup>71</sup>

- b. *Customer service* dilarang menyela pembicaraan nasabah sebelum nasabah selesai menyambakan apa yang ingin di sampaikan, *customer service* dalam melakukan pelayanan dengan nasabah tidak pernah menyela nyela pembicaraan ataupun hal lainnya yang mengganggu transaksi, sebagaimana yang di katakana ummi sebagai nasabah bank Muamalat KCPPonorogo sebagai berikut:

“Customer service nya sangat lah baik dan ramah dia selalu mendengarkan segala yang saya sampaikan sebelum saya berhenti menyampaikan dia tidak menjawab apapun atau menyela perkataan apapun”<sup>72</sup>

- c. *Customer service* dilarang marah dan mudah tersinggung dengan apapun yang dilakukan nasabah. Seorang *customer service* Bank Muamalat KCP Ponorogo. Seorang customer bank tidak boleh tersinggung atau marah marah dengan ucapan nasabah pada saat transaksi dengan nasabah langsung sebagai

---

<sup>71</sup> Veronika Wawancara 15 Juli 2023

<sup>72</sup> Umami Nurul Wawancara 15 Juli 2023

yang dikatakan ummi sebagai nasabah bank Muamalat KCP Ponorogo sebagai berikut :

“Selama ini pada saat saya melakukan transaksi dengan customer service bank Muamalat KCP Ponorogo belum pernah menemui *customer service* nya marah marah malah menurut saya customer service bank Muamalat ini sangat lah baik dan sangat ramah”<sup>73</sup>

- d. Customer service dilarang berdebat dengan nasabah , harus menjaga sikap sopan, ramah tamah dan selalu bersikap tenang saat menghadapi nasabah
- e. Customer service dilarang menangani hal hal yang bukan merupakan pekerjaannya. *Customer service* tidak boleh menangani apa yang bukan menjadi pekerjaan di bank muamalat KCP Ponorogo, sebagaimana yang di katakana oleh ummi sebagai nasabah bank Muamalat KCP Ponorogo sebagai berikut :

“Selama yang saya tahu customer bank Muamalat selalu menjalankan segala tugasnya dan tidak menangani tugas lain yang tidak menjadi tugasnya karena saya sudah lama sekali menjadi

---

<sup>73</sup> Ibid

nasabah bank Muamalat KCP Ponorogo”<sup>74</sup>

- f. *Customer service* harus menunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin memberikan bantuan kepada nasabah. *Customer* bank Muamalat KCP Ponorogo mempunyai rasa ingin membantu kepada nasabah sebagaimana yang dikatakan oleh nasabah bank Muamalat KCP Ponorogo sebagai berikut :

“Benar *customer service* bank muamalat KCP Ponorogo selalu menunjukkan pelayanan dan sikap yang seolah olah ingin membantu saya dan selalu memberikan pelayanan yang baik terhadap semua nasabahnya”<sup>75</sup>

3. Bertanggung Jawab kepada Nasabah Sejak Awal Hingga Selesai dalam Menjalankan Suatu Pelayanan

*Customer service* mempunyai tugas melayani nasabah dari awal sampai selesai transaksi. Tugas tugas yang dimiliki *customer service* bank maumalat KCP Ponorogo dalam melakukan pelayanan islaminya Ketika bertransaksi dengan nasabah sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab kepada nasabah yang dilakukan *customer service* bank Muamalat

---

<sup>74</sup> Ibid

<sup>75</sup> Ardila, Wawancara 2 November 2023

KCP Ponorogo dengan ramah dan penuh kesabaran. Hal yang diperlukan customer service saat transaksi dengan nasabah customer service harus selalu ramah dan sabar. Customer service Bank Muamalat KCP Ponorogo juga bertanggung jawab pada setiap transaksi dengan nasabah. Seperti yang disampaikan Ardila sebagai nasabah Bank Muamalat KCP Ponorogo sebagai berikut:

“Menurut saya, customer service Bank Muamalat KCP Ponorogo sudah cukup bertanggung jawab pada saat memberikan pelayanan. Customer service itu melayani nasabah dengan ramah dan sangat sabar. Ketika saya melakukan pembukaan rekening customer servicenya bilang kalau ingin mengambil berkas disuruh untuk menunggu sebentar customer servicenya sangat bertanggung jawab penuh”.<sup>76</sup>

- b. Customer service harus memberikan kebaikan kualitas operasi dan pelayanan bank yang ada dan yang akan diterapkan dengan pekerjaannya melayani seseorang atau nasabah. Customer service Bank Muamalat KCP Ponorogo kurang melakukan perbaikan pada saat pelayanan dikarenakan terkadang sifat Customer Service yang berubah-ubah saat menghadapi nasabah.

---

<sup>76</sup> Ibid

Berikut hasil wawancara dari nasabah Ibu Monika mengenai pelayanan berbasis islami yang diterapkan di bank Muamalat Ponorogo:

“Menurut saya, pelayanan di bank KCP Ponorogo ini sudah baik bahkan sangat baik terutama pelayanan *costumer service* dimana *costumer service* telah melayani saya yang datang dengan memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan islamiah karena pada saat saya datang *costumer service* langsung mengucapkan salam kepada saya. Dilain itu *costumer service* bank Muamalat Ponorogo ini menjelaskan semua yang terkait dengan produk-produk yang ada di bank Muamalat secara detail dan memberikan arahan agar saya tidak melakukan riba”.<sup>77</sup>

### **C. Strategi Pelayanan Islami yang Digunakan *Customer Service* dalam Memberikan Pelayanan**

Pelayanan perlu menggunakan strategi agar, menjadi pelayanan yang baik. Strategi pelayanan tersebut digunakan sebagai bentuk meningkatkan image dan citra bank agar menjadi lebih baik, yang nantinya akan meningkatkan citra bank menjadi lebih baik. Di *customer service* menerapkan semua karakteristik

---

<sup>77</sup> Monika Wawancara

pelayanan tersebut memberikan pelayanan yang baik maka pandangan nasabah terhadap bank itu sendiri menjadi baik. Maka dari itu guna memberikan pelayanan yang baik membutuhkan strategi pelayanan terdapat beberapa macam strategi pelayanan yaitu strategi *relationship marketing*, *superior customer service*, *unconditional guarantees*, dan strategi penanganan keluhan yang efisien.

Dari beberapa macam strategi pelayanan di atas di bank Muamalat KCP Ponorogo hanya menggunakan dua strategi pelayanan yang digunakan yaitu *ultimate service* dan strategi penanganan keluhan. Sebagaimana yang dikatakan oleh mba Millenia selaku *customer service* bank muamalat KCP Ponorogo :

“Benar sekali di bank Muamalat Ponorogo ini menggunakan strategi pelayanan, strategi pelayanan yang digunakan di bank Muamalat Ponorogo ini yaitu hanya menggunakan strategi *Ultimate service* dan strategi penanganan keluhan. Menggunakan *ultimate service* mengedepankan pada solusi digital dalam pelayanan bank Muamalat Ponorogo hal ini dilakukan sebagai upaya untuk memberikan layanan yang kuat untuk nasabah sehingga menciptakan kepuasan nasabah dan strategi penanganan keluhan digunakan sebagai mengamati sebab permasalahan yang dihadapi untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah pelayanan

yang baik memberikan rasa puas terhadap nasabah”.<sup>78</sup>

Pada saat menentukan strategi yang tepat juga sangat sulit, dimana harus dipikirkan secara matang matang strategi yang akan digunakan untuk meningkatkan sebuah pelayanan, maka untuk meningkatkan sebuah pelayanan yang lebih baik bank Muamalat KCP Ponorogo menggunakan *ultimate service* dan strategi penanganan keluhan dengan tujuan memberikan pelayan yang lebih sesuai dengan harapan nasabah, sebagaimana yang dijelaskan oleh Millenia selaku *customer service* bank Muamalat KCP Ponorogo:

“Alasan menggunakan strategi tersebut karena di sini kami bisa memberikan pelayanan yang lebih dari harapan nasabah, dan di sini kami juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang ekstra agar bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi, strategi penanganan keluhan dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu *via callcenter* bank muamalat KCP Ponorogo, dan *via customer service*, dimana *via customer service* ini ditangani langsung *customer service*”<sup>79</sup>

Bank Muamalat KCP Ponorogo menggunakan pelayanan yang tepat untuk meningkatkan sebuah pelayanan yaitu dengan strategi *ultimate service* dan

---

<sup>78</sup> Millenia Wawancara 15 Agustus 2023

<sup>79</sup> Ibid

strategi penanganan keluhan, dari kedua strategi tersebut dianggap mampu membantu memberikan pelayanan yang baik di bank Muamalat KCP Ponorogo.

#### **D. Dampak dari Strategi Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah**

Pelayanan yang baik memiliki dampak yang baik juga bagi perusahaan, dengan strategi yang digunakan oleh suatu perusahaan tersebut maka akan memberikan dampak baik ataupun buruk. Dalam teorinya terdapat beberapa cara melihat mengecek kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan melewati beberapa cara sebagai berikut yaitu dari system keluhan dan saran, survey kepuasan pelanggan, *ghos shopping*, dan *lost customer analisis*. Dari beberapa cara mengetahui mengenai kepuasan nasabah sebuah perbankan di bank Muamalat KCP Ponorogo menggunakan beberapa yaitu menggunakan cara sistem keluhan dan saran, dan survey kepuasan pelanggan dimana kedua cara tersebut digunakan untuk mengetahui seberapa puas nasabah dengan pelayanan yang diberikan customer service bank Muamalat KCP Ponorogo. Seperti wawancara yang dilakukan dengan Millenia Ayu sebagai customer service bank Muamalat KCP Ponorogo sebagai berikut:

“Cara kami melihat dampak baik buruknya dari pelayanan yang di berikan dapat saya lihat dari banyak sedikitnya keluhan dari nasabah lalu keluhan masalah pelayanan apa saja yang sering di keluhkan oleh nasabah dan juga dapat di



lakukan survey terhadap nasabah seberapa puas nasabah dengan pelayanan yang di berikan oleh bank Muamalat KCP Ponorogo ini”<sup>80</sup>

Bank Muamalat KCP Ponorogo melihat dampak pelayanan yang diterapkan dari keluhan dan survey kepuasan pelanggan. Adapun caranya dapat dilakukan nasabah di kotak saran yang telah disediakan. Seperti yang dijelaskan oleh Milenia selaku customer service Bank Muamalat KCP Ponorogo:

“Kotak saran yang ditempatkan di Bank Muamalat bisa diisi oleh semua nasabah yang ingin menyampaikan keluhan atau sarannya kepada Bank Muamalat”<sup>81</sup>.

Dari pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat pastinya akan memberi perubahan dari sebelumnya menjadi lebih baik lagi. Bank Muamalat KCP Ponorogo mengalami perubahan dari setiap pelayanan yang diberikan seperti yang dijelaskan oleh Milenia selaku customer service :

“Untuk perubahannya tentu saja ada yaitu nasabah menjadi puas dan dengan pelayanan yang terbia yang telah di berikan dan setelah di lihat dari survey yang diberikan para nasabah bahwa

---

<sup>80</sup> Ibid

<sup>81</sup> Ibid

nasabah merasa puas sehingga meningkatkan citra bank Bank Muamalat menjadi lebih baik lagi”<sup>82</sup>

Dari semua dampak yang dijelaskan oleh customer bank Muamalat KCP Ponorogo peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa nasabah yang ada di bank Muamalat sebagaimana wawancara dengan ibu Noermini sebagai nasabah baru Bank muamalat KCP Ponorogo sebagai berikut :

“Untuk mengatakan bahwa saya puas atas pelayanan yang di berikan sih lumayan ya karena saya juga masih nasabah baru di bank Muamalat Ponorogo ini, namun menurut saya customer service nya sudah lumayan baik saat memberikan pelayanan, karena dia sangat ramah, sopan, sabar maka dapat saya katakan bahwa pelayanannya sangat baik dan saya sangat senang atas pelayanan yang diberikan”

Dari wawancara di atas dampak dari strategi pelayanan yang diberikan sedikit memberikan rasa senang dan dampak positif bagi bank Muamalat KCP Ponorogo dengan *customer service* yang telah memberikan pelayanan yang baik bagi nasabahnya sebagaimana wawancara dengan mba Umami selaku nasabah lama Bank Muamalat KCP Ponorogo sebagai berikut :

“Bagi saya sih saya sudah puas dengan pelayanan yang di berikan sejauh ini saya tidak merasa ada yang buruk dari pelayanannya maka

---

<sup>82</sup> Ibid

dari itu sampai saat ini saya tetap setia menjadi nasabah bank Muamalat ini dan menggunakan Sebagian produk tabungan dan pembiayaan guna kehidupan saya, saya percaya dengan semua pelayanan yang telah diberikan.<sup>83</sup>



---

<sup>83</sup> Ibid

## **BAB IV**

### **ANALISIS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE BERBASIS ISLAMI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH**

#### **A. Analisis Pelayanan Berbasis Islami yang Diterapkan *Customer Service***

Berdasarkan paparan data di atas Bank Muamalat KCP Ponorogo telah menerapkan pelayanan customer service berbasis islami dengan baik tanggung jawab *customer service* terhadap tugasnya sudah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang berlaku di Bank Muamalat. Pelayanan yang terbaik tentu akan memberikan pandangan yang baik bagi sebuah bank. Pelayanan itu menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik dan tidak. Namun tanggung jawab seorang *customer service* terhadap tugasnya itu tentang *customer service* yang menjalankan seluruh tugasnya dengan penuh tanggung jawab.

Berdasarkan paparan data di atas dan teori pelayanan islami yang baik dapat diberikan analisis, secara teori indicator pelayanan islami terdapat beberapa indicator yaitu

1. *Responsive* pelayanan yang dimaksud yaitu dimana *customer service* memberikan pelayanan dengan respon yang baik dan tepat sesuai dengan permintaan nasabah atau keinginan nasabah dan *customer service* bank muamalat KCP Ponorogo

telah melakukan indikator yang pertama yaitu *Responsive*.

2. *Reability* pelayanan yang diberikan customer service dalam memberikan perjanjian kepada nasabah bahwa pelayanan yang diberikan cepat dan akurat sehingga nasabah akan menjadi puas akan pelayanan yang telah di berikan.
3. *Assurance*, pelayanan yang diberikan customer service dengan memberikan kepastian terhadap nasabah memberikan pengetahuan, sikap sopan santun, sehingga memberikan keyakinan kepada nasabah untuk nasabah menggunakan produk yang tersedia di Bank Muamalat tersebut.
4. *Empathy* pelayanan customer service yang diberikan berupa kepedulian perhatian kepada nasabah yang baru datang atau nasabah baru yang ingin menggunakan produk di bank Mmuamalat tersebut sehingga menimbulkan kepercayaan nasabah kepada customer service.
5. *Tangible* pelayanan yang diberikan dari instansi nya sendiri berupa kenyamanan tempat yang diberikan dan kebersihan kerapihan yang membuat nasabah betah di dalam bank tersebut.

Beberapa indikator tersebut sudah terpenuhi oleh *customer service* bank muamalat dimana sudah diterapkan *customer service* saat memberikan pelayanan kepada nasabah.

Berdasarkan paparan data di atas teori yang di analisis bahwa bank Muamalat KCP Ponorogo dalam tanggung jawab *customer service* terhadap tugas

tugasnya sudah memenuhi ketentuan atau indikator pelayanan islami yaitu tanggung jawab terhadap nasabah dengan baik, koordinasi *customer service* dengan karyawan lain cukup baik, *customer service* menjalin hubungan baik dengan nasabah.

Sikap *customer service* bank Muamalat KCP Ponorogo berdasarkan data di atas dan teori yang di analisis bahwa bank Muamalat KCP Ponorogo sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam indikator pelayanan islami. Dari analisis di atas dapat disimpulkan pelayanan bank Muamalat KCP Ponorogo sudah cukup baik.

#### **B. Analisis Strategi yang Digunakan *Customer Service* dalam Memberikan Pelayanan Islami di Bank Muamalat KCP Ponorogo**

Bank pada saat memberikan pelayanan yang baik tentunya membutuhkan strategi dalam pelayananan, strategi pelayanan bisa di gunakan oleh bank Muamalat KCP Ponorogo untuk meningkatkan pelayanan yang baik dan membuat nasabah merasa puas. Terdapat berbagai macam strategi pelayanan yang bisa digunakan oleh bank Muamalat KCP Ponorogo. Berdasarkan paparan data di atas bank Muamalat KCP Ponorogo menggunakan strategi pelayanan *ultimate service* dan *system keluhan* nasabah yang dapat meningkatkan pelayanan yang ada di bank muamalat KCP Ponorogo yang memberikan pelayanan lebih dari harapan nasabah. Berdasarkan paparan data di atas dan teori

yang dapat di analisis bahwa bank Muamalat KCP Ponorogo juga mempertimbangkan berapa hal sebelum menerapkan strategi pelayanan tersebut. Hal tersebut dipertimbangkan bank Muamalat KCP Ponorogo yaitu dengan mempertimbangkan tentang harapan nasabah yang berharap mendapatkan pelayanan yang baik mengembangkan pelayanan dan bukti kualitas suatu pelayanan. Sedangkan dalam teori memperetimbangan untuk teori menggunakan strategi pelayanan yang baik.

Sehingga berdasarkan paparan data di atas dan teori yang dapat di analisis dapat di simpulkan bahwa strategi yang digunakan dalam pelayanan di bank Muamalat KCP Ponorogo yaitu strategi *ultimate service* dan sistem keluhan nasabah yang sangat dipertimbangkan dalam menentukan sebuah strategi pelayanan.

### **C. Analisis Dampak Strategi Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah**

Dari paparan data di atas dapat dianalisis bahwa pelayanan islami yang diberikan untuk suatu bank tentu akan berdampak pada bank itu sendiri dimana meliputi dampak baik ataupun buruk untuk bank. Dampak dari pelayanan yang digunakan yaitu pelayanan islami untuk melayani nasabah dapat dilihat dari perkembangan bank itu sendiri. Sehingga bank dapat menilai pelayanan islami tersebut memberikan perubahan yang baik atau buruk untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Berdasarkan paparan data di atas dan teori di atas dapat dianalisis bahwa Bank Muamalat Ponorogo

dalam menilai dampak dari sebuah pelayanan islami yang diterapkan oleh *customer service* melalui system survey kepuasan pelanggan serta wawancara yang telah dilakukan pelayanan *customer service* yang berbasis islami di bank Muamalat tersebut telah memberikan lebih banyak nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan, namun tak sedikit juga nasabah yang memberikan penilaian kurang bagus terhadap pelayanan yang di berikan.

Di bank Muamalat KCP Ponorogo menggunakan sistem survey keluhan dan saran dan survey kepuasan pelanggan dimana nasabah dapat menyampaikan kritik dan sarannya melalui sistem tersebut dengan mengirimkan pesan melalui *via call center* bank muamalat, mobile bank muamalat, dan lewat customer service. Namun dapat dianalisis dampak dari strategi pelayanan yang di berikan oleh *customer service* bank Muamalat KCP Ponorogo memberikan perubahan yaitu dengan meningkatnya rasa puas pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh customer service dan sedikitnya keluhan yang diberikan oleh nasabah sehingga pelayanan islami yang diterapkan berdampak baik bagi bank Muamalat dan meningkatkan citra bank menjadi baik, nasabah bertambah melakukan segala transaksi di bank Muamalat, dan nasabah akan tetap setia terhadap bank Muamalat KCP Ponorogo.

Dari analisis di atas dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan yang telah diterapkan benar benar berpengaruh baik bank Muamalat KCP Ponorogo dengan meningkatnya rasa puas pelanggan atau nasabah



selain itu memberikan dampak positif bagi kelangsungan bank dan citra bank menjadi lebih baik nasabah loyalitas terhadap bank muamalat dan nasabah tidak pindah ke bank lain .



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bank Muamalat KCP Ponorogo dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan islami yang diterapkan Bank Muamalat KCP Ponorogo adalah sebagai berikut *responsiv* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* dan *tangible* yang sudah sesuai dengan pelayanan islami di bank Muamalat KCP Ponorogo. Bank Muamalat KCP Ponorogo sudah memberikan pelayanan yang baik yang sudah sesuai dengan prinsip islami dimana pelayanan yang diberikan berbasis islami sesuai dengan panduan Bank syariah Indonesia.
2. Strategi yang digunakan oleh bank Muamalat KCP Ponorogo adalah *ultimate service* dan sistem keluhan nasabah perlu dipertimbangkan lagi karena ketentuan ketentuan dalam menentukan strategi harus sesuai dengan ketentuan ketentuan yang ada.
3. Dampak penerapan strategi pelayanan oleh *customer service* adalah memberikan rasa puas terhadap nasabah, nasabah menjadi lebih loyal kepada bank Muamalat KCP Ponorogo, dan citra Bank menjadi lebih baik dan meningkat.

## **B. Saran**

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Bank Muamalat KCP Ponorogo maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Customer service bank Muamalat KCP Ponorogo diharapkan lebih memperhatikan kriteria dan ketentuan pelayanan islami yang akan diterapkan agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya.
2. Tanggung jawab customer service terhadap tugasnya yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah dan memberikan rasa nyaman kepada nasabah.
3. Bank Muamalat KCP Ponorogo diharapkan mampu mempertimbangkan strategi pelayanan yang digunakan seperti strategi system keluhan nasabah yang mengetahui keluhan nasabah hanya lewat kotak saran, agar ditingkatkan lagi dengan cara nasabah dapat mengirimkan dengan via online dari link yang disediakan oleh nasabah.
4. Bagi penulis diharapkan agar menggali lebih baik lagi mengenai informasi yang didapat secara lebih mendalam lagi agar memperoleh informasi lebih baik dan dapat menambah pengetahuan serta wawasan untuk bahan pembelajaran bagi pembaca.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman A. Karim, Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan (Jakarta: Rajawali Pers, 2009)
- Atep Adya Barata, Dasar Dasar Pelayanan Prima (Jakarta, PT Elex MediaKomputindo Kelompok Gramedia, 2003)
- Destiani Putri Utami(dkk),Iklim Organisasi Kelurahan dalam Perspektif Ekologi,Jurnal Inovasi Penelitian Vol.1 , No.12 Mei 2021,2737
- Eko Murdiyanto,"Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai contoh proposal)",(Yogyakarta:Veteran Yogyakarta press:2020)
- Fandi Tjiptono, Manajemen Jasa (Yogyakarta, Andi, 2006)
- FandyTjiptono,Strategi Pemasaran (Yogyakarta CV. Andi Offiset, 2008).Edisi III,
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra,Service Quality dan Satisfication (Yogyakarta: Andi Offisiet, 2005)
- Freddy Rangkuti, Costumer care excellence: meningkatkan kinerja perusahaan melalui pelyanan prima plus Analisis Kasus Jasa Raharja
- Hardani(dkk)," Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif", (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta:2020)
- Hery, Manajemen Perbankan (Jakarta: PT Grasindo, 2019)
- <https://www.gramedia.com/best-seller/motto-hidup-islami/>

- Idris Prakasi, Pemasaran Syariah Era Digital (Bpgor: Penerbit Lindan Bestari, 2020)
- Irham Fahmi, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, (Bandung: Alfabeta, 2016)
- Kasmir, Dasar-dasar perbankan, (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2002)
- Kasmir, Dasar dasar perbankan, (Jakarta:PT Raja GrafindoPersada, 2012)
- Kasmir, Etika Customer Service
- Lajnah Pentashihan Mushaf AL- Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al – Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kmentrian Agama RI, 2019), QS AL- Maidah: 1
- Lajnah Pentashihan Mushaf AL- Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al – Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kmentrian Agama RI, 2019), QS Al- Insyira : 7
- Lajnah Pentashihan Mushaf AL- Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya QS- Al Ahzab 21
- Lajnah Pentashihan Mushaf AL- Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya QS- ASY SYU ARA : 181-182

Lajnah Pentashihan Mushaf AL- Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al – Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kmentrian Agama RI, 2019), QS AL- Nahl :90

Lajnah Pentashihan Mushaf AL- Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya QS- Al A'rah :26

Lajnah Pentashihan Mushaf AL- Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya QS AL -takasur 1-2

Mansur Aziz 90

Mohamad Iqbal “Strategi pelayanan Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang

Millenia,wawancara,

Monika Wawancara

Millenia Wawancara 15 Agustus 2023

Nurmita Wawancara, 15 Juli 2023

Nursapia Harahap,"Penelitian Kualitatif"(Medan: Wal Ashri Publishing,2020)

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran, ed. ke-3 jilid 2 (Jakarta: Erlangga, 2018)

Philip Kotler, Manajemen Pemasaran ( Jakarta Prehalindo, 1997) 38

Pusat Bahasa adaperpartemen Pendidikan Nasional, Kamus Bahasa Indonesia (Jakarta: Pusat Bahasa 2008)

Rahmadi,"Pengantar Metodologi Penelitian", (Banjarmasin:Antasari Press:2011)

Salim & Syahrur,"Metodologi Penelitian Kualitatif", (Bandung: Citrapustaka:2012),150-151

Siti Fatimah,"Interaksi Sosial Dalam Bentuk Kerjasama dan Persaingan Antar Pedagang Daging Sapi di Pasar Flamboyan", Artikel Penelitian (Pontianak: Universitas Tanjungpura:2019)

Siti Fatimah," Peran Pemimpin dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Percetakan dan Sablon Gapura Jaya Ponorogo", Skripsi, (Ponorogo: IAIN Ponorogo:2020)

Sofian Assauri, Manajemen Pemasaran (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 168.

Syafrida Hafni Sahir,"Metodologi Penelitian", (Bojonegoro: Penerbit KBM Indonesia:2021) 46-47

Tengku Darmansah, Manajemen perkantoran ( Medan : Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia(LPPPI), 2020)

Trion,PSSS, B,Manajemen Strategi(Yogyakarta,Tugu Publisher,2007)

Umni Nurul Wawancara 15 Juli 2023

Veronika Wawancara 15 Juli 2023

Wawancara (Pandu Bagaskara)

## **SKRIPSI DAN JURNAL**

Albari, Adza Hania “Analisis Pelayanan Bank Dalam Asuransi Pembiayaan Di BRI Syariah kcp Kediri “ Skripsi Ponorogo, IAIN Ponorogo, 2020

Fawwaznasution, “Analisis Pelayanan BTN Syariah Terhadap Kepuasan Mahasiswa Bidikmisi UINSU Pada Bank BTN KC. Syariah Medan “ Skripsi , Medan UINSU.2020

Hamzah Ummiyati. “ Analisis Pelayanan Dalam Pembiayaan Perumahan Pada PT.Bank Tabungan Negara TBK kantor cab Malang “





