

**IMPLEMENTASI PRINSIP UKHUWAH DALAM PELAYANAN
FRONTLINER PADA BANK MUAMALAT KCP MADIUN**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

PISCA ANNISA PRATIWI

NIM. 402190158

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

2024

ABSTRAK

Pratiwi, Annisa Pisca. Implementasi Prinsip Ukhuwah dalam Pelayanan *Frontliner* pada Bank Muamalat KCP Madiun. Skripsi. 2024. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Ratna Yunita, M.A.

Kata Kunci: Implementasi Prinsip Ukhuwah, Pelayanan *Frontliner*, Kepuasan Nasabah

Kajian skripsi ini dilatar belakangi pada pelayanan *frontliner* yang dikhususkan untuk nasabah. Dengan implementasi prinsip ukhuwah melalui pelayanan *frontliner*. Dalam pelayanan *frontliner* Bank Muamalat menerapkan prinsip ukhuwah, dengan fokus pada aspek keandalan, responsivitas, empati, dan keramahan. Terdapat alasan Bank Muamalat menerapkan prinsip ukhuwah karena adanya keluhan nasabah terkait kecepatan dan kualitas layanan yang dinilai kurang responsif serta kurangnya keramahan staff *frontliner*.

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui pelayanan yang diberikan *frontliner* pada Bank Muamalat KCP Madiun. 2) untuk mengetahui penerapan prinsip ukhuwah dalam pelayanan *frontliner* di Bank Muamalat KCP Madiun. 3) untuk mengetahui efektivitas prinsip *ukhuwah* terhadap pelayanan *frontliner* pada Bank Muamalat KCP Madiun.

Metode dan jenis penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data penelitian melakukan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Kemudian, untuk mengecek keabsahan data peneliti menggunakan teknik triangulasi. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yaitu mencatat fenomena yang dilihat maupun didengar dengan teliti kemudian menjawab tujuan dari penelitian ini.

Hasil dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa SOP 3S (Senyum, Sapa, Salam) telah diterapkan, terdapat kekurangan dalam pelaksanaannya, termasuk ketidakpuasan nasabah terkait waktu tunggu yang lama, keterbatasan petugas, dan kurangnya keramahan di awal jam operasional. Oleh karena itu, penerapan prinsip ukhuwah belum sepenuhnya memenuhi harapan nasabah, sehingga diperlukan peningkatan dalam pelatihan sikap empatik, efisiensi waktu, dan penambahan tenaga kerja untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah.



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

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

NO	NAMA	NIM	JURUSAN	JUDUL
1	Pisca Annisa Pratiwi	402190158	Perbankan Syariah	Implementasi Prinsip Ukhuwah dalam Pelayanan <i>Frontliner</i> pada Bank Muamalat KCP Madiun

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

Ponorogo, 15 November 2024

Menyetujui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Husna Ni'matul Ulya, M.E.Sy.
NIP. 198608082019032023

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

Ratna Yumita, M.A.
NIP.199306072019032031



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Implementasi Prinsip Ukhuwah dalam Pelayanan *Frontliner*
pada Bank Muamalat KCP Madiun
Nama : Pisca Annisa Pratiwi
NIM : 402190158
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 : (Signature)
Iza Hanifuddin, Ph.D.
NIP. 196906241998031002
Penguji I : (Signature)
Faruq Ahmad Futaqi, SE., M.E.
NIP. 19831126200190031006
Penguji II : (Signature)
Ratna Yunita, M.A.
NIP. 199306072019032031

Ponorogo, 15 November 2024



Mengesahkan
Dekan FEBN IAIN Ponorogo

(Signature)
Drs. Luthfi Hadi Aminuddin, M. Ag.
NIP. 197207142000031005

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Pisca Annisa Pratiwi

NIM : 402190158

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Implementasi Prinsip Ukhuwah dalam Pelayanan Frontliner
pada Bank Muamalat KCP Madiun

Menyatakan bahwa naskah skripsi telah diperiksa oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di etheses.iainponorogo.ac.id. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 02 Desember 2024

Penulis,



Pisca Annisa Pratiwi



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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pisca Annisa Pratiwi

NIM : 402190158

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

Implementasi Prinsip Ukhuwah Dalam Pelayanan *Frontliner* Pada Bank
Muamalat KCP Madiun

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 15 November 2024

Pembuat Pernyataan,



Pisca Annisa Pratiwi

NIM 402190158

CC BY-SA

P O N O R O G O

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persatuan dalam Islam ditandai dengan adanya *ukhuwah*. *Ukhuwah* adalah ikatan batin yang melahirkan perasaan yang mendalam dengan lembut, sikap hormat dan sopan, cinta kasih terhadap semua orang yang sama-sama diikat dengan *akidah islamiyah*, iman dan takwa.¹ *Ukhuwah islamiyah* merupakan ikatan batin akidah yang dapat menyatukan hati semua umat Islam, bisa dalam bidang apapun atau ditempat manapun. Salah satu tampilan yang menjadi sorotan saat ini adalah terciptanya prinsip persaudaraan tersebut dalam lingkup pelayanan bank khususnya *frontliner*.

Petugas *frontliner*, yaitu mereka yang berada di garis terdepan dalam pelayanan bank, serta memegang peran yang sangat penting. Mereka terdiri dari *customer service*, *teller*, dan *security*, di mana masing-masing bertanggung jawab atas tugas-tugas spesifik yang langsung berinteraksi dengan nasabah. Karena posisi mereka yang strategis dan langsung berhadapan dengan nasabah, sangat penting bagi *frontliner* untuk menerapkan prinsip *ukhuwah islamiyah* dalam pelayanan sehari-hari.

Dasar penerapan *ukhuwah* dalam pelayanan ini berasal dari Al-Qur'an dan Hadis yang menekankan pentingnya persaudaraan, empati, dan saling

¹ Abdullah Nashih Ulwan, *Pendidikan Anak Menurut Islam* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1990), 5

membantu antar sesama muslim. Dalam Surah Al-Hujurat ayat 10, Allah berfirman, "*Sesungguhnya orang-orang mukmin itu bersaudara, karena itu damaikanlah antara kedua saudaramu dan bertakwalah kepada Allah agar kamu mendapat rahmat.*" Ayat ini menegaskan bahwa setiap mukmin terikat dalam persaudaraan dan harus menjaga keharmonisan serta sikap tolong-menolong satu sama lain, termasuk dalam urusan bisnis dan pelayanan.

Selain itu, hadis Nabi Muhammad SAW juga menekankan pentingnya *ukhuwah* dalam segala aspek kehidupan. Rasulullah bersabda, "*Tidak sempurna iman seseorang di antara kalian hingga dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri*" (HR. Bukhari). Dalam konteks pelayanan, ini berarti *frontliner* harus mampu memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian, kejujuran, dan kepedulian, sebagaimana mereka ingin diperlakukan. Dengan menerapkan prinsip *ukhuwah* ini, diharapkan pelayanan yang diberikan dapat membawa ketenangan dan kepuasan kepada nasabah, serta menciptakan ikatan emosional yang kuat antara nasabah dan bank.

Pelayanan prima dalam industri perbankan, terutama pada perbankan syariah, merupakan salah satu faktor kunci yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. "Kepuasan nasabah sangat berperan dalam membangun hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas. Pada dasarnya, nasabah yang merasa puas dengan layanan yang diterimanya cenderung akan tetap

setia dalam melakukan transaksi”.² Di Bank Muamalat, prinsip *ukhuwah* yang diambil berfokus pada hubungan yang baik antara petugas dan nasabah, dengan menerapkan prinsip 3S (Senyum, Salam, Sapa) dalam setiap interaksi.

Bank Muamalat KCP Madiun merupakan salah satu bank syariah tertua di Indonesia yang berkomitmen menjalankan prinsip-prinsip Islam dalam setiap aspek operasionalnya. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) 3S yang terdiri dari Salam, Sapa, dan Senyum. Dalam wawancara dengan salah satu petugas bank, respons dari Bu Fahira selaku *customer service* menyatakan bahwa,

“Prinsip *ukhuwah* di Bank Muamalat sangat berkaitan dengan penerapan 3S (Salam, Sapa, dan Senyum). Selain itu, SOP ini juga telah menjadi bagian dari prosedur resmi yang harus dijalankan oleh seluruh petugas *frontliner*. Dengan demikian, penerapan prinsip *ukhuwah* dalam pelayanan *frontliner* sangat erat kaitannya dengan pelaksanaan 3S, yang merupakan wujud nyata dari standar pelayanan yang diberikan kepada nasabah.”³

Berdasarkan elemen utama yang mendasari teori layanan, yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan kepastian), *Empathy* (kepedulian), dan *Tangible* (berwujud)⁴, penting untuk menganalisis kualitas pelayanan di Bank Muamalat KCP Madiun. *Reliability* mencerminkan kemampuan bank untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan memuaskan. *Responsiveness*

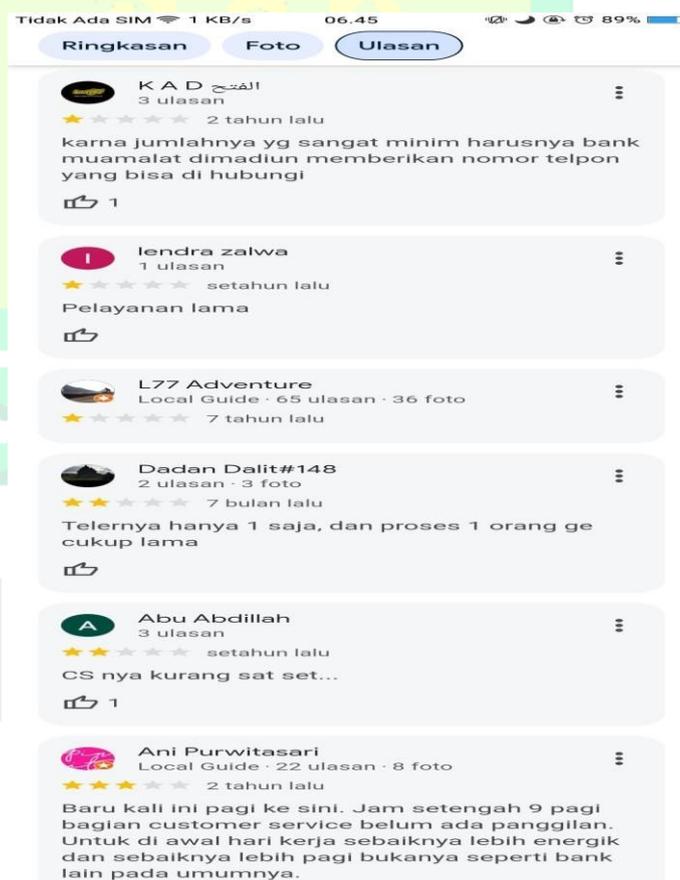
² Muzaiyanah and Fakhrurrazi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap,” *Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen* 7, no. 3 (2022): 530–40.

³ Wawancara dengan Fahira S, tanggal 20 Desember 2022, di Bank Muamalat KCP Madiun.

⁴ Yunni Rusmawati, “Sebesar 194,656. Secara Parsial Indikator Reliability Berpengaruh Signifikan Dengan Hasil Signifikansi 0,000 Dan T” XIX (2018): 1092–1100.

menunjukkan kepedulian karyawan dalam membantu nasabah dengan tangkas. *Assurance* berfungsi memberikan rasa aman dari bahaya atau risiko, sedangkan *Empathy* merupakan perhatian penuh kepada nasabah. Terakhir, *Tangibles* mencakup aspek fisik layanan yang dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan.

Meskipun Bank Muamalat KCP Madiun telah menerapkan prinsip 3S sebagai bagian dari SOP, data dari ulasan *Google* menunjukkan bahwa masih terdapat keluhan dari nasabah terkait pelayanan yang dianggap lambat dan kurang memuaskan.



Gambar 1.1

Ulasan *Google* dari *Website* Bank Muamalat KCP Madiun

Berdasarkan ulasan yang terlihat pada gambar di atas, terdapat beberapa keluhan yang dapat dihubungkan dengan elemen utama teori layanan, yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles*. Dalam hal *Reliability*, beberapa nasabah mengeluhkan pelayanan yang lambat, baik dari *teller* maupun *customer service*, seperti yang diungkapkan oleh beberapa pengulas yang menyoroti waktu tunggu yang cukup lama dan keterbatasan jumlah *teller*. Ini menunjukkan adanya kekurangan dalam memberikan layanan secara cepat dan memuaskan. *Responsiveness* juga kurang optimal, sebagaimana terlihat pada komentar yang mengeluhkan kurangnya energi dan inisiatif karyawan dalam melayani nasabah sejak pagi hari. *Assurance* di sini mencakup kepercayaan nasabah bahwa pelayanan yang diberikan aman dan efektif, yang tampaknya kurang terpenuhi karena ada rasa frustrasi dari ketidakjelasan layanan yang mereka terima. Dari sisi *Empathy*, perhatian kepada nasabah terlihat kurang, seperti dalam komentar tentang ketanggapan karyawan yang tidak sesuai harapan. Terakhir, *Tangibles* atau aspek fisik layanan dalam hal ini dapat mencakup fasilitas dan kenyamanan ruang tunggu yang mempengaruhi persepsi nasabah, yang tampaknya juga tidak diindikasikan secara positif dalam ulasan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Bank Muamalat KCP Madiun masih perlu ditingkatkan dalam berbagai aspek untuk memenuhi harapan nasabah.

Dalam proses praktikum perbankan syariah selama satu bulan, peneliti juga menemukan bahwa pelayanan *frontliner* yang diberikan sering kali dianggap biasa dan sekadar melayani. Saat *customer service* melayani nasabah yang telah dipanggil, mereka tidak menyapa dengan senyuman, yang menunjukkan bahwa prinsip 3S tidak diterapkan secara maksimal. Hal ini mencerminkan adanya kesenjangan dalam penerapan prinsip *ukhuwah*, di mana seharusnya sikap saling menghargai dan kepedulian dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

Dalam kasus ini, pelayanan lama paling erat kaitannya dengan prinsip *ukhuwah* yang mencakup *Reliability* dan *Responsiveness*. Meskipun bank telah menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa), pelayanan yang lambat menunjukkan adanya kesenjangan dalam aspek kehandalan dan ketanggapan, yang merupakan bagian dari *ukhuwah* dalam memberikan layanan yang adil, empatik, dan sesuai harapan nasabah. Kondisi ini mengindikasikan perlunya perhatian lebih terhadap penerapan prinsip *ukhuwah* dalam setiap interaksi, agar pelayanan yang diberikan dapat lebih optimal dan sesuai dengan harapan nasabah, serta menciptakan hubungan yang lebih baik antara bank dan nasabah.

Alasan pemilihan Bank Muamalat KCP Madiun sebagai objek penelitian adalah karena Bank Muamalat merupakan salah satu bank syariah terkemuka yang secara konsisten berkomitmen pada penerapan prinsip-prinsip Islam dalam pelayanannya. Bank Muamalat KCP Madiun, sebagai cabang penting di wilayah Madiun, menghadirkan konteks yang

unik untuk mengeksplorasi bagaimana prinsip *ukhuwah* dan kualitas pelayanan diterapkan secara nyata di lapangan. Selain itu, bank ini menjadi representasi perbankan syariah yang terus berkembang di daerah, sehingga penelitian ini dapat memberikan wawasan mengenai efektivitas penerapan prinsip syariah dalam pelayanan *frontliner* di wilayah tersebut.

Dengan mempertimbangkan pentingnya penerapan prinsip *ukhuwah* dalam pelayanan di Bank Muamalat KCP Madiun, serta keterkaitannya terhadap kualitas layanan yang diberikan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai praktik layanan *frontliner*. Kesenjangan yang muncul dalam penelitian ini adalah meskipun prinsip *ukhuwah* dan 3S telah ditetapkan sebagai bagian dari SOP, masih terdapat kekurangan dalam penerapannya, khususnya dalam hal kecepatan dan ketanggapan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan dan edukasi yang lebih mendalam tentang pentingnya penerapan prinsip *ukhuwah* dalam interaksi dengan nasabah perlu ditingkatkan. Dengan upaya tersebut, diharapkan kualitas pelayanan di Bank Muamalat KCP Madiun dapat diperbaiki dan kepuasan nasabah dapat meningkat secara signifikan. Penerapan prinsip *ukhuwah* pada pelayanan *frontliner* bank ini nantinya akan dibahas lebih lanjut pada penelitian mengenai **“Implementasi Prinsip *Ukhuwah* dalam Pelayanan *Frontliner* pada Bank Muamalat KCP Madiun”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan prima yang diberikan *frontliner* pada Bank Muamalat KCP Madiun?
2. Bagaimana penerapan prinsip *ukhuwah Islamiah* dalam pelayanan *frontliner* di Bank Muamalat KCP Madiun?
3. Bagaimana efektivitas prinsip *ukhuwah Islamiah* terhadap pelayanan *frontliner* pada Bank Muamalat KCP Madiun?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelayanan prima yang diberikan *frontliner* pada Bank Muamalat KCP Madiun.
2. Untuk mengetahui penerapan prinsip *ukhuwah Islamiah* dalam pelayanan *frontliner* di Bank Muamalat KCP Madiun.
3. Untuk mengetahui efektivitas prinsip *ukhuwah Islamiah* terhadap pelayanan *frontliner* pada Bank Muamalat KCP Madiun.

D. Manfaat Penelitian

Setelah mengetahui rumusan dan tujuan dari penelitian di atas, maka diperoleh hasil berupa manfaat dari penelitian yaitu di antaranya:

a) Manfaat Teoritis

Penelitian yang akan dilakukan diharapkan dapat menambah wawasan teori dalam perkembangan ilmu perbankan syariah khususnya yang berkaitan dengan penerapan prinsip *ukhuwah*,

dampak prinsip ukhuwah, serta efektivitas prinsip ukhuwah terhadap pelayanan *frontliner*. Selain itu, dapat menambah kajian literatur tentang penelitian kualitatif.

b) Manfaat Praktis

a) Bagi Institut Agama Islam Negeri Ponorogo

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi tambahan koleksi perpustakaan dalam kajian ilmu perbankan syariah yang berkaitan dengan pelayanan *frontliner* pada Bank Muamalat KCP Madiun.

b) Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam ilmu pengetahuan khususnya pada penerapan prinsip *ukhuwah* dalam pelayanan *frontliner* dan juga Sebagai sarana tambahan informasi terkait Bank Muamalat Indonesia.

c) Bagi Mahasiswa

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang perbankan terutama yang berkaitan dengan penelitian penerapan prinsip *ukhuwah* dalam pelayanan *frontliner* pada Bank Muamalat KCP Madiun.

d) Bagi Bank Muamalat KCP Madiun

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi oleh pihak petugas *frontliner* dan karyawan bank dalam menerapkan prinsip kekeluargaan dalam

pelayanan *frontliner* agar terciptanya kepuasan nasabah dan citra bank menjadi lebih baik.

E. Studi Penelitian Terdahulu

Adapun data penelitian terdahulu yang pernah dilakukan adalah sebagai berikut:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Nia Maulidia, dan Sagita Martha Triyani (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Perbankan Syariah di Era Digitalisasi Studi Kasus Bank Jatim Syariah Cabang Pasuruan”. Jenis penelitian ini merupakan deskriptif, dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini teori yang digunakan adalah teori prinsip *ukuwah Islamiah* dalam pelayanan. Hasil penelitian ini adalah penelitian tentang evaluasi pelayanan perbankan syariah di era digitalisasi terhadap nasabah studi kasus Bank Jatim Syariah Cabang Pasuruan berisi tentang: Masih banyaknya antrian pada bank yang disebabkan oleh para nasabah Bank Jatim Syariah tidak dapat memanfaatkan dengan baik sistem digital yang dimiliki oleh bank; dan evaluasi pelayanan perbankan di bank ini dilakukan setiap minggu yang dimulai dari *briefing* pagi setiap hari selasa dan *briefing* pagi di unit *frontliner*. Selain itu, untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah adalah *roleplay* dimana simulasi sebagai seorang *frontliner* dimulai dari tatacara menyambut nasabah, kecepatan melayani nasabah, dan kerapian seragam. Persamaan penelitian ini dengan

penelitian sebelumnya adalah penelitian ini berfokus pada implementasi prinsip *ukhuwah Islamiah* dalam pelayanan *frontliner*. Sedangkan, penelitian Bank Jatim Syariah lebih menekankan pada evaluasi digitalisasi pelayanan di era modern. Kedua penelitian meneliti layanan perbankan syariah, sama-sama mengaitkan prinsip-prinsip syariah, seperti *ukhuwah Islamiah* dalam evaluasi atau implementasi layanan bank.⁵

Kedua, penelitian yang dilakukan Indra M, Alifah Lufita Nur'aini, dan Neng Hesyah Resti A.H (2023) dalam penelitiannya berjudul “Implementasi Pelayanan Prima pada Unit Layanan Pelanggan di BSI Kantor Cabang Cianjur Siliwangi”. Jenis penelitian ini merupakan deskriptif, dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini teori yang digunakan adalah prinsip *ukhuwah Islamiah* dalam pelayanan *frontliner*. Hasil penelitian ini Penelitian ini meneliti implementasi pelayanan prima di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Cianjur Siliwangi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BSI sudah mendekati standar pelayanan prima, meskipun masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti penanganan keluhan nasabah terkait waktu pelayanan. Secara umum, karyawan memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk perbankan dan memberikan layanan dengan baik, namun pelatihan berkala masih diperlukan untuk menjaga kualitas pelayanan dan mengurangi komplain nasabah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian saya meneliti prinsip

⁵ N Maulidia, S M Triyani, and ..., ‘Evaluasi Pelayanan Perbankan Syariah Di Era Digitalisasi Studi Kasus Bank Jatim Syariah Cabang Pasuruan’, *Cashless: Journal of ...*, 01.01 (2023), 11–23.

ukhuwah Islamiah, yang menekankan aspek hubungan antar manusia dengan nilai-nilai persaudaraan Islam. Sedangkan, penelitian ini membahas hukum ekonomi Islam, yang mencakup aturan ekonomi berbasis syariah seperti larangan riba, *gharar* (ketidakpastian), dan prinsip keadilan dalam transaksi ekonomi. Kedua penelitian sama-sama meneliti implementasi prinsip pelayanan prima dalam konteks perbankan syariah. Penelitian saya fokus pada penerapan prinsip *ukhuwah Islamiah* dalam pelayanan di Bank Muamalat, sedangkan penelitian di atas membahas pelayanan prima di Bank Syariah Indonesia. Keduanya bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dari sisi karyawan kepada nasabah.⁶

Ketiga, penelitian yang dilakukan Dia Maya Sari, dan Muhammad Anis (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “Implementasi Nilai-Nilai Hukum Ekonomi Islam Terhadap Produk-Produk Bank Syariah Indonesia”. Jenis penelitian ini merupakan deskriptif, dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini teori yang digunakan adalah prinsip *ukhuwah Islamiah* dalam pelayanan *frontliner*. Hasil dari penelitian ini adalah Penelitian ini membahas penerapan nilai-nilai Hukum Ekonomi Islam di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Makassar Ahmad Yani. Penelitian menunjukkan bahwa nilai-nilai seperti Amar Ma'ruf Nahi Munkar, ta'awun, keadilan, serta anti-riba telah diterapkan dalam produk perbankan, terutama dalam transparansi

⁶ Indra M. H Syarief, Alifah Lufita Nur'aini, and NengHesyah A. H Resti, 'Implementasi Pelayanan Prima Pada Unit Layanan Pelanggan Di BSI Kantor Cabang Cianjur Siliwangi', Ar-Rihlah: Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah, 03.01 (2023), 26–35.

keuntungan, pembiayaan mikro, dan asuransi. Namun, ada ketidaksesuaian dalam penerapan nilai anti-*gharar*, terutama pada transaksi murabahah, di mana barang yang dijual belum ada saat akad dilakukan. Faktor penyebabnya termasuk kurangnya pemahaman pegawai dan nasabah mengenai prinsip hukum Islam terkait jual beli *gharar*. Disarankan adanya pelatihan lebih lanjut untuk pegawai dan nasabah agar prinsip syariah dapat dijalankan dengan lebih baik. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah kedua penelitian bertujuan untuk melihat implementasi prinsip syariah dalam konteks perbankan Islam. Penelitian Anda fokus pada ukhuwah sebagai prinsip pelayanan, sementara artikel tersebut mengulas hukum ekonomi Islam dalam produk perbankan. Penelitian saya meneliti prinsip *ukhuwah Islamiyah*, yang menekankan aspek hubungan antar manusia dengan nilai-nilai persaudaraan Islam. Sedangkan, penelitian ini membahas hukum ekonomi Islam, yang mencakup aturan ekonomi berbasis syariah seperti larangan riba, *gharar* (ketidakpastian), dan prinsip keadilan dalam transaksi ekonomi.⁷

Keempat, Indira Diah Pitaloka, Chandra Hendriyani, dan Budiana Ruslan (2021). Judul dari penelitian ini adalah “*Excellent Services by Frontliner Best Corporate Banking*”. Jenis penelitian ini merupakan deskriptif, dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini teori yang digunakan adalah prinsip *ukhuwah Islamiyah*

⁷ Dia Maya Sari; Muhammad Anis, ‘Implementasi Nilai-Nilai Hukum Ekonomi Islam Terhadap Produk-Produk Bank Syariah Indonesia’, *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah*, 3. Volume 3 Nomor 3 April 2022 (2022), 182–89.

dalam pelayanan *frontliner*. Hasil dari penelitian ini adalah Artikel ini membahas penerapan *SMART Service* oleh Bank BRI untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui standar pelayanan yang cepat, mudah, akurat, dan ramah. Fokus utama adalah mengatasi tantangan yang dihadapi *frontliner*, seperti berbagai karakter nasabah dan batasan prosedur, untuk memastikan layanan yang konsisten di semua cabang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengevaluasi efektivitas *SMART Service* dalam mencapai pelayanan prima dan kepuasan pelanggan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah kedua penelitian berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan di sektor perbankan dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian saya dan penelitian di atas menekankan pentingnya pelayanan *frontliner* dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi nasabah. Penelitian saya meneliti implementasi prinsip *ukhuwah Islamiah* dalam pelayanan *frontliner* di Bank Muamalat, yang menekankan pada nilai-nilai sosial dan religius dalam interaksi dengan nasabah. Sementara itu, penelitian di atas lebih fokus pada penerapan standar operasional dan konsep *SMART Service* oleh Bank BRI untuk mencapai pelayanan prima tanpa spesifik mengintegrasikan nilai-nilai religius atau sosial.⁸

Kelima, penelitian yang dilakukan Tiara Purnama Sari (2021) dalam penelitiannya yang berjudul "Penerapan Etika *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada Nasabah (Studi Kasus di Bank

⁸ Indira Diah Pitaloka, Chandra Hendriyani, and Budiana Ruslan, 'Excellent Services by Frontliner Best Corporate Banking', JIP (Jurnal Industri Dan Perkotaan), 17.2 (2021), 14.

Muamalat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan)”. Jenis penelitian ini merupakan deskriptif, dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini teori yang digunakan adalah prinsip *ukhuwah Islamiah* dalam pelayanan *frontliner*. Hasil dari penelitian ini adalah penerapan etika *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah Bank Muamalat Kota Manna, *customer service* sudah memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, namun belum ramah dan bertanggung jawab terhadap nasabah. Persamaan dan perbedaan penelitian ini adalah Kedua penelitian berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan di sektor perbankan dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian saya dan penelitian di atas menekankan pentingnya pelayanan *frontliner* dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi nasabah. Penelitian saya meneliti implementasi prinsip *ukhuwah Islamiah* dalam pelayanan *frontliner* di Bank Muamalat, yang menekankan pada nilai-nilai sosial dan religius dalam interaksi dengan nasabah. Sementara itu, penelitian di atas lebih fokus pada penerapan standar operasional dan konsep *SMART Service* oleh Bank BRI untuk mencapai pelayanan prima tanpa spesifik mengintegrasikan nilai-nilai religius atau sosial.⁹

Keenam, penelitian yang dilakukan Abdul Arif 2021 dalam penelitiannya yang berjudul “Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Nasabah (Studi Kasus di Bank BNI Syariah KC Pekanbaru)”. Jenis penelitian ini merupakan deskriptif,

⁹ Tiara Purnama Sari “Penerapan Etika Customer Service dalam Memberikan Pelayanan kepada Nasabah (Studi Kasus di Bank Muamalat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan)”. Skripsi: Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu, (2021).

dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini teori yang digunakan adalah prinsip *ukhuwah Islamiah* dalam pelayanan *frontliner*. Hasil dari penelitian ini adalah Dalam penelitian ini dikemukakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan etika bisnis Islam, pegawai perlu bersikap dan beretika sebagai berikut 1) selalu ingin membantu setiap keinginan dan kebutuhan nasabah sampai tuntas; 2) selalu memberi perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah; 3) sopan dan ramah kepada nasabah tanpa melakukan diskriminasi apapun. Persamaan dan perbedaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang etika yang harus dilakukan *customer service* kepada nasabah. Pada penelitian ini berfokus pada penerapan etika bisnis Islam dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.¹⁰

Ketujuh, penelitian yang dilakukan Vera Gustia (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Pelaksanaan pelayanan prima oleh *customer service* guna mencapai kepuasan nasabah (Studi Kasus di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Panam Arengka)”. Jenis penelitian ini merupakan deskriptif, dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini teori yang digunakan adalah prinsip *ukhuwah Islamiah* dalam pelayanan *frontliner*. Hasil dari penelitian ini adalah untuk mencapai kepuasan pelanggan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Panam Arengka menerapkan metode *cross selling* dan *up selling*, *Cross selling*

¹⁰ Abdul Arif "Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Nasabah (Studi Kasus di Bank BNI Syariah KC Pekanbaru)". Laporan Akhir: D3 Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, (2021).

adalah seni menjual produk suatu jasa tertentu dengan menawarkan produk-produk lain yang berbeda jenis, sementara *up seling* adalah strategi penjualan dengan menawarkan produk atau jasa yang sama dengan nilai manfaat yang lebih besar. Selain itu Bank BNI Syariah juga memiliki slogan “*Great Hasanah*” kependekan dari *Greeting, Relationship, Empaty, Attention, dan Trust*. Persamaan dan perbedaan dari penelitian ini adalah sama-sama berfokus pada pelayanan prima yang harus dilakukan petugas bank. Penelitian ini berfokus pada penerapan metode *cross selling* dan *up selling*, yaitu seni menjual produk kepada nasabah untuk mencapai kepuasannya.¹¹

Kedelapan, penelitian yang dilakukan Arika Fitriany (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Penerapan Budaya Layanan Prima oleh Unit *Customer Service* (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KC Denpasar)”. Jenis penelitian ini merupakan deskriptif, dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini teori yang digunakan adalah prinsip *ukhuwah Islamiah* dalam pelayanan *frontliner*. Hasil dari penelitian ini adalah dalam penelitian ini dikemukakan bahwa upaya untuk meningkatkan pelaksanaan penerapan budaya layanan prima oleh unit *customer service* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar yaitu melalui *briefing* pagi dan *role play*, dimana *briefing* pagi dilakukan setiap pagi dan *role play* dilakukan setiap seminggu tiga kali. Persamaan

¹¹Vera Gustia "Pelaksanaan Pelayanan Prima oleh Customer Service guna Mencapai Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Panam Arengka)". Laporan Akhir: D3 Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, (2021).

dan perbedaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pelayanan prima sebagai salah satu pelaksanaan prinsip *ukhuwah Islamiah* dalam pelayanan *frontliner*. Penelitian ini berfokus pada pelayanan prima pada nasabah sebagai budaya bank. Sedangkan penelitian saya berfokus pada penerapan prinsip *ukhuwah Islamiah* pelayanan *frontliner*.¹²

Kesembilan, penelitian yang dilakukan Risaldi, M. Tahir Maloko, dan Andi Intan Cahyani (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam terhadap Pelayanan Jasa dan Penerapan Akad pada BNI Syariah Makassar”. Jenis penelitian ini merupakan deskriptif, dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini teori yang digunakan adalah prinsip *ukhuwah Islamiah* dalam pelayanan *frontliner*. Hasil dari penelitian ini adalah penelitian ini menemukan bahwa meskipun BNI Syariah Makassar berupaya menerapkan prinsip syariah, masih ada pelanggaran seperti riba, *maysir*, dan kezaliman, misalnya pelelangan barang jaminan tanpa persetujuan nasabah. Selain itu, metode *historical cost* yang digunakan menyebabkan zakat dibayar lebih rendah. Penelitian ini merekomendasikan agar BNI Syariah Makassar menerapkan prinsip syariah secara lebih menyeluruh sesuai dengan Al-Quran dan Hadist. Persamaan dan perbedaan dari penelitian ini adalah kedua penelitian membahas penerapan prinsip syariah dalam pelayanan dan praktik perbankan, dengan fokus pada bagaimana prinsip *ukhuwah*

¹²Arika Fitriany "Penerapan Budaya Layanan Prima oleh Unit Customer Service (Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri KC Denpasar)". Laporan Magang: D3 Perbankan Syariah Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia, (2020).

Islamiah dan syariah diterapkan dalam interaksi bank dengan nasabah. Keduanya juga menyoroti pentingnya menjaga prinsip keadilan dan kesesuaian dengan aturan syariah dalam setiap transaksi. Penelitian saya fokus pada penerapan prinsip *ukhuwah Islamiah* dalam pelayanan *frontliner* di Bank Muamalat KCP Madiun, terutama terkait hubungan dengan nasabah secara langsung. Sedangkan penelitian BNI Syariah Makassar menekankan pada evaluasi akad dan jasa perbankan, serta pelanggaran syariah seperti riba dan *maysir* dalam kontrak pembiayaan.¹³

Kesepuluh, penelitian yang dilakukan Nurhikma Khalisa Lisa Wisda (2020) dengan penelitiannya yang judul “Penerapan Nilai-Nilai Islam dalam Peningkatan Pelayanan (Studi Kasus BTN Syariah Parepare)”. Jenis penelitian ini merupakan deskriptif, dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini teori yang digunakan adalah prinsip *ukhuwah Islamiah* dalam pelayanan *frontliner*. Hasil dari penelitian ini adalah dalam penelitian ini dikemukakan bahwa nilai-nilai Islam yang dijadikan standar kinerja layanan pada bank adalah 1) Nilai keseimbangan, sesuai dengan prinsip syariah pihak bank memberikan layanan yang adil dengan seimbang tanpa membedakan nasabah dan bank BTN Syariah juga seimbang antara dunia dan akhirat; 2) Nilai kebenaran, benar-benar dengan adanya Allah SWT mereka melakukan kewajibannya sebagai karyawan dengan cara bagaimana supaya nilai-nilai Islam yang ada di BTN Syariah supaya benar

¹³ Risaldi M, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelayanan Jasa Dan Penerapan Akad Pada BNI Syariah Makassar,” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Jurusan Hukum Ekonomi Syariah 1* (2020): 105

jujur melayani nasabahnya; 3) Nilai tanggung jawab, telah disepakati oleh bank BTN Syariah kepada karyawan dalam proses pelayanan, ketika kesadaran akan rasa tanggung jawab telah tertanam maka kepercayaan pelanggan akan perusahaan akan mudah diperoleh. Persamaan dan perbedaan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang penerapan nilai-nilai Islam yang dapat mendorong terciptanya prinsip kekeluargaan dalam pelayanan *frontliner*. Penelitian ini berfokus pada penerapan nilai-nilai Islam dalam meningkatkan pelayanan, sehingga diteliti secara jelas tidak hanya meneliti penerapan prinsip persaudaraan.¹⁴

Kesebelas, penelitian yang dilakukan A. Indi Zein (2020) dengan penelitiannya yang berjudul “Implementasi Konsep Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan Perbankan”. Jenis penelitian ini merupakan deskriptif, dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini teori yang digunakan adalah prinsip *ukhuwah Islamiah* dalam pelayanan *frontliner*. Hasil dari penelitian ini adalah dari penelitian ini dapat dikemukakan bahwa 1) Kegunaan konsep etika bisnis Islam dalam pelayanan perbankan yaitu menumbuhkan sikap kejujuran, 2) Menumbuhkan sikap amanah, artinya segala sesuatu yang telah dipercayakan kepada kita harusnya kita jaga rasa tanggungjawab. 3) Berpegang teguh terhadap nasihat dan menjauhi penipuan serta menjauhi persaingan yang tidak sehat. Persamaan dan perbedaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang konsep etika bisnis Islam yang juga

¹⁴ Nurhikma Khalisa Lisa Wisda "Penerapan Nilai-Nilai Islam dalam Peningkatan Pelayanan (Studi Kasus BTN Syariah Parepare)". Skripsi: Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare, (2020).

merupakan salah satu pendorong dari penerapan prinsip *ukhuwah Islamiyah*. Penelitian ini meneliti tentang keseluruhan etika bisnis Islam dalam pelayanan perbankan, sedangkan penelitian saya hanya berfokus pada penerapan prinsip persaudaraan.¹⁵

Keduabelas, Danang Kurniawan (2020) dengan penelitiannya yang berjudul “*Service Excellent Berdasarkan Perspektif Islam di Bank Syariah*”. Jenis penelitian ini merupakan deskriptif, dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini teori yang digunakan adalah prinsip *ukhuwah Islamiyah* dalam pelayanan *frontliner*. Hasil dari penelitian ini adalah bank syariah berupaya meningkatkan kepuasan nasabah dengan menerapkan prinsip pelayanan prima yang sesuai dengan ajaran Al-Qur'an, termasuk sikap lembut dan pemaaf ala Rasulullah SAW. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan prima di bank syariah harus mengikuti prinsip syariat dan menggunakan metode dakwah Rasulullah untuk menarik dan membina nasabah. Pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan citra. Persamaan dan perbedaan dari penelitian ini adalah sama-sama melakukan penelitian di bank syariah dan berfokus pada pelayanan bank. Penelitian ini berfokus pada pelayanan bersifat *excellent*, sedangkan penelitian saya berfokus pada prinsip kekeluargaan atau *ukhuwah*.¹⁶

¹⁵ A. Indi Zein "Implementasi Konsep Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan Perbankan". Skripsi: Sarjana Ekonomi dalam Bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, (2020).

¹⁶Danang Kurniawan, ‘Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam Di Bank Syariah’, TAWAZUN : Journal of Sharia Economic Law, 3.1 (2020), 63.

Ketigabelas, Tetralleniajr, Novita Anggraeni, Dian Candra Fatihah (2021) dengan hasil penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen Di PT. KAI Bandung”. Penulis mengambil metode yang berjenis kuantitatif serta memakai pendekatan deskriptif asosiatif. Data yang akan dipakai pada kajian ini dikumpulkan menggunakan teknik menyebar kuisioner kepada konsumen PT. KAI Bandung. Penulis mengambil teknik analisis regresi linear sederhana dan teknik korelasi untuk menunjukkan apakah adanya pengaruh dari pelayanan prima terhadap kepuasan konsumen di PT. KAI Bandung. Hasil dari penelitian ini adalah memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan konsumen di PT. KAI Bandung. Kemudian diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,722 artinya intervaltingkat hubungan kedua variabel tersebut kuat. Kemudian besarnya nilai perhitungankoefisien determinasi sebesar 52,1%. Kemudian hasil uji t ada nilai t hitung lebih tinggi dari pada t tabel ($5,989 > 1,692$). Persamaa dan perbedaan pada penelitian ini adalah kedua penelitian memiliki kesamaan yaitu sama-sama mengutamakan kenyamanan dan kepuasan para nasabah. Sedangkan perbedaanya adalah penelitian ini menggunakan metode deskriptif asosiatif sedangkan penelitian.¹⁷

Keempatbelas, Anita Nur Masyi'ah, Joel Yulian Sembiring (2023) dari penelitiannya yang berjudul “Analisis Strategi Pelayanan Prima (Service Excellence) Pesonel Aviation Security Bandar Udara Sentani”.

¹⁷ Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi) Vol. 5 No. 2, 2021

Jenis penelitian ini merupakan deskriptif, dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Hasil yang didapatkan melalui penelitian ini yaitu mengkaji pelayanan prima yang diterapkan oleh seluruh personel Aviation Security di Bandara Sentani, dengan membahas teori konsep pelayanan prima menurut Barata (2003). berdasarkan 6 unsur “A” sebagai berikut; Kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Kegiatan (*Activity*), Penampilan (*Appearance*), Perhatian (*Attention*) dan Tanggung Jawab (*Responsibility*) sedangkan strategi pelayanan prima menurut Barata (2006) dimana dapat digambarkan pelayanan prima, melalui konsep S-E-R-V-I-C-E antara lain; S (*Self Awareness*), E (*Enthusiasm*), R (*Reform*), V (*Value*), I (*Impressive*), C (*Care*), E (*Evaluation*), sehingga dapat dijelaskan bahwa strategi pelayanan keamanan penerbangan yang diterapkan personil *aviation security* kepada pengguna jasa bandar udara telah dilakukan sesuai aturan SOP yang berlaku di unit pengamanan bandar udara dan juga sesuai dengan teori yang digunakan penulis. Persamaan dan perbedaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti pelayanan prima pada nasabah. Perbedaannya adalah lokasi penelitiannya tidak sama.¹⁸

Kelimabelas, penelitian yang dilakukan Putu Mas Martiniasih, Christimulia Purnama Trimurti. Dari penelitiannya yang berjudul

¹⁸ Jurnal Manajemen Dirgantara Vol 16, No. 1, Juli 2023

²⁰ Kumara Adji Kusuma , Imam Fauji, Faruq Ahmad Futaqi, and Bobur Sobirov, ‘Bank Ziska: A New Hope for the Unbanked and Poor in Indonesia’, hal. 436–446, 2023.

²¹ Amin Wahyudi, Binti Nur Asiyah, Husnul Haq, ‘ The urgency of sharia division in Indonesian and Malaysian Islamic bank’, al-Uqud: Journal of Islamic Economics, 22.11 (2023), hal 82-94.

²² Shinta Maharani, Asmak Ab Rahman, Arif Dwi Septian, ‘ Customer Satisfaction and Sharia Service Quality at Surya Mart Ponorogo: Case Study from Indonesia’, EJIF –European Journal of Islamic Finance, No 17, April (2021), hal.1-4

“Pelayanan Prima di Dunia Perbankan “. Penelitian ini menggunakan metode fenomenologi dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua perbankan memiliki pelayanan prima dan menerapkannya dalam operasional perbankan mulai dari *frontliner, back office, credit department, operational office* dengan memberikan penampilan, senyuman, kesopanan dan keramahtamahan, *empathy, quick service*, pengetahuan dan keahlian, tepat waktu dan janji, kejujuran, efisien, keterbukaan, kepastian hukum, biaya yang rendah.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, metode dan jenis penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian (*Field Research*). Pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan terhadap subjek penelitian di mana terdapat sebuah fenomena di mana peneliti menjadi instrumen utama dalam penelitian, kemudian untuk hasil pendekatan nantinya akan diuraikan dalam bentuk kata-kata. Dalam penelitian ini lebih menekankan pada makna daripada generalisasi. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yaitu mencatat secara rinci segala fenomena yang dilihat maupun di dengar guna menjawab tujuan dari penelitian ini. Tujuan dari penelitian deskriptif kualitatif ini untuk mendeskripsikan suatu kejadian sosial dan alam secara sistematis, akurat, faktual, juga melakukan penggalian terhadap

kondisi empiris yang didasari dengan sumber kebenaran umum. Dalam penelitian ini yang menjadi fokus peneliti yaitu prinsip *ukhuwah* dalam pelayanan *frontliner* pada Bank Muamalat KCP Madiun.

2. Lokasi/Tempat Penelitian

Lokasi penelitian pada Bank Muamalat KCP Madiun yang terletak di Jl. Kolonel Marhadi Nomer 20, Pangongangan, Kota Madiun, Jawa Timur, Indonesia. Alasan pemilihan Bank Muamalat KCP Madiun sebagai objek penelitian adalah karena Bank Muamalat merupakan salah satu bank syariah pertama yang secara konsisten berkomitmen pada penerapan prinsip-prinsip Islam dalam pelayanannya. Bank Muamalat KCP Madiun, sebagai cabang penting di wilayah Madiun, menghadirkan konteks yang unik untuk mengeksplorasi bagaimana prinsip *ukhuwah* dan kualitas pelayanan diterapkan secara nyata di lapangan. Selain itu, bank ini menjadi representasi perbankan syariah yang terus berkembang di daerah, sehingga penelitian ini dapat memberikan wawasan mengenai efektivitas penerapan prinsip syariah dalam pelayanan *frontliner* di wilayah tersebut.

3. Data dan Sumber Data

Data yang dibutuhkan oleh peneliti untuk memecahkan masalah yang menjadi pokok permasalahan dalam penyusunan skripsi ini sebagai berikut:

1. Data terkait kualitas pelayanan *frontliner* di Bank Muamalat KCP Madiun:

- a) Data ulasan nasabah terkait kepuasan terhadap pelayanan *frontliner*, termasuk aspek keramahan, kecepatan layanan, dan sikap profesional *frontliner*.
- b) Observasi atau catatan lapangan mengenai prosedur standar pelayanan yang diterapkan oleh *frontliner*, termasuk penerapan prinsip 3S (Senyum, Salam, Sapa).

2. Data mengenai penerapan prinsip *ukhuwah* dalam pelayanan *frontliner*:

- a) Penjelasan dari pihak bank mengenai pelatihan atau bimbingan yang diberikan kepada petugas *frontliner* terkait prinsip *ukhuwah Islamiyah*.

- b) Observasi penerapan prinsip *ukhuwah* dalam interaksi *frontliner* dengan nasabah, khususnya aspek yang mencerminkan persaudaraan, empati, dan sikap peduli.

- c) Wawancara dengan *frontliner* untuk memahami pemahaman dan sikap mereka terhadap penerapan prinsip *ukhuwah* dalam pelayanan.

3. Data terkait efektivitas penerapan prinsip *ukhuwah* dalam meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner*:

- a) Hasil survei atau wawancara dengan nasabah mengenai kepuasan layanan yang mencakup dimensi *ukhuwah*, seperti kehangatan, kepedulian, dan kenyamanan dalam transaksi.
- b) Evaluasi internal bank mengenai dampak penerapan prinsip *ukhuwah* terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah di KCP Madiun.

Sumber data pada penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder, diantaranya:

1) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumber aslinya, biasanya melalui metode pengumpulan data seperti wawancara, survei, kuesioner, observasi, atau pengamatan langsung. Data ini dikumpulkan secara khusus untuk keperluan penelitian tertentu, sehingga lebih relevan dan spesifik terhadap permasalahan yang sedang diteliti. dari wawancara ini yang menjadi narasumber yaitu Bapak Affandi Shopia Wijaya, Ibu Putri, dan Ibu Fahira selaku *Sub Branch Manager, Teller, dan Customer Service Bank Muamalat KCP Madiun.*

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan dan disediakan oleh pihak lain, biasanya berupa informasi yang

sudah tersedia dalam bentuk dokumen, laporan, artikel, buku, atau sumber lain yang relevan. Data ini tidak dikumpulkan langsung oleh peneliti, tetapi digunakan untuk mendukung atau melengkapi penelitian yang sedang dilakukan. Dalam penelitian ini, data yang diambil berasal dari ulasan dan penilaian publik dari *platform* seperti *google* yang mencatat pengalaman nasabah terkait pelayanan di Bank Muamalat KCP Madiun.

4. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono, teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara.¹⁹ Teknik pengumpulan data merupakan cara untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan di lapangan, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi.

1) Observasi

Pengamatan atau observasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh peneliti dengan meliputi pengamatan, pencatatan secara rinci fenomena, objek-objek yang dilihat dan hal lain yang diperlukan. Dengan pengamatan langsung peneliti dapat mengetahui secara langsung masalah yang akan diteliti

¹⁹ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kualitatif*” (Bandung: Alfabeta, 2019),106

sehingga memperoleh data yang sesuai di lapangan. Pengamatan langsung dilakukan di Bank Muamalat KCP Madiun.

2) Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono, wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.²⁰ Dalam penelitian ini terdapat dua model wawancara yang digunakan, yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara terstruktur dengan menyusun pertanyaan yang akan ditanyakan kepada informan sedangkan wawancara tidak terstruktur dilakukan secara bebas mengalir seperti percakapan biasa. Peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Affandi Shopia Wijaya, Ibu Putri, dan Ibu Fahira selaku *sub branch manager, teller, dan customer service* di Bank Muamalat KCP Madiun. Dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang terpercaya mengenai penerapan prinsip *ukhuwah* dalam pelayanan *frontliner* pada Bank Muamalat KCP Madiun.

5. Teknik Pengolahan Data

Menurut Sugiyono, analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah

²⁰ Sugiyono, "Metode Penelitian Kualitatif" (Bandung: Alfabeta, 2019), hal.138

selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.²¹ Pada tahap ini data yang diperoleh dari berbagai sumber akan dikumpulkan, diklarifikasi, dan dianalisis. Untuk menganalisis data penulis menggunakan metode induktif.

Pada Jenis penelitian kualitatif ini, data sementara yang terkumpulkan, data yang sudah ada dapat diolah dan dilakukan analisis data secara bersamaan. Pada saat analisis data, dapat kembali lagi ke lapangan untuk mencari tambahan data yang dianggap perlu dan mengolahnya kembali. Pengolahan data dilakukan di antaranya dengan:

a. Reduksi Data

Langkah-langkah yang dilakukan adalah menajamkan analisis, menggolongkan atau pengkategorisasian ke dalam tiap permasalahan melalui uraian singkat, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data sehingga dapat ditarik dan diverifikasi. Data yang di reduksi antara lain seluruh data mengenai permasalahan penelitian. Data yang di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mencari data tambahan jika diperlukan.

²¹ Ibid., hal. 103

b. Penyajian Data

Setelah data di reduksi, langkah analisis selanjutnya adalah penyajian data. Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga informasi yang didapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu untuk menjawab masalah penelitian.

Penyajian data yang baik merupakan satu langkah penting menuju tercapainya analisis kualitatif yang valid dan handal. Dalam melakukan penyajian data tidak semata-mata mendeskripsikan secara naratif, akan tetapi disertai proses analisis yang terus menerus sampai proses penarikan kesimpulan. Langkah berikutnya dalam proses analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data.

c. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi

Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna atau arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Sebelum melakukan penarikan kesimpulan terlebih dahulu dilakukan reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan atau verifikasi dari kegiatan-kegiatan sebelumnya. Setelah melakukan verifikasi maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk

narasi. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari kegiatan analisis data. Penarikan kesimpulan ini merupakan tahap akhir dari pengolahan data.

6. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Induktif

Analisis induktif dimulai dari pengamatan atau data empiris menuju kesimpulan atau teori umum. Dalam penelitian Anda, teknik ini dapat diterapkan dengan langkah-langkah berikut:

Pengumpulan Data Empiris: Mengumpulkan data melalui wawancara dengan *frontliner*, observasi interaksi antara *frontliner* dan nasabah, serta analisis dokumen terkait SOP pelayanan di Bank Muamalat.

Identifikasi Pola dari Data: Dari data objektif yang dikumpulkan, mengidentifikasi pola perilaku pelayanan yang menunjukkan elemen *ukhuwah*, seperti kepedulian, kesantunan, dan sikap kerja sama dalam melayani nasabah.

Generalisasi Prinsip: Berdasarkan temuan di lapangan, menyusun generalisasi tentang bagaimana prinsip *ukhuwah* diterapkan secara praktis dalam pelayanan perbankan syariah.

Hasil ini kemudian digunakan untuk memperkaya atau menambah wawasan mengenai implementasi *ukhuwah* dalam konteks pelayanan.

7. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Untuk pengecekan keabsahan data pada penelitian ini, peneliti melakukan beberapa langkah, sebagai berikut:

Triangulasi Data

- a. Triangulasi Sumber: Mengumpulkan data dari berbagai sumber yang berbeda, seperti wawancara dengan *frontliner*, nasabah, dan manajemen Bank Muamalat. Hal ini untuk memastikan konsistensi informasi yang diperoleh dari berbagai sudut pandang;
- b. Triangulasi Teknik: Menggunakan berbagai teknik pengumpulan data, seperti wawancara, observasi langsung terhadap interaksi *frontliner*, dan dokumen (SOP pelayanan, panduan prinsip *ukhuwah*);

G. Sistematika Pembahasan

Agar hasil pembahasan tersusun secara sistematis, penulis perlu merancang struktur yang dapat menampilkan hasil penelitian secara akurat, baik, dan mudah dipahami. Oleh karena itu, penulis akan mendeskripsikan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab pertama adalah bab pendahuluan yang mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan penelitian terdahulu, metode penelitian, serta sistematika pembahasan.

Bab kedua adalah membahas tentang kajian teori prinsip *ukhuwah* (persaudaraan), kualitas layanan, prinsip 3S (senyum, salam, dan sapa). Teori-teori yang digunakan untuk menguraikan hal tersebut, bersumber dari berbagai macam literatur.

Bab ketiga adalah bagian yang membahas metode penelitian, yang mencakup pendekatan yang digunakan oleh peneliti, lokasi atau tempat penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, metode pengecekan keabsahan data, teknik pengolahan data, serta teknik analisis data.

Bab keempat menyajikan hasil penelitian yang merupakan jawaban atas seluruh permasalahan yang dikemukakan dalam penelitian ini.

Bab kelima menyajikan kesimpulan dari rumusan masalah yang telah dianalisis dalam pembahasan, serta berisi saran-saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bermanfaat bagi pihak-pihak terkait.

BAB II

IMPLEMENTASI PRINSIP UKHUWAH DALAM PELAYANAN *FRONTLINER* PADA BANK MUAMALAT KCP MADIUN

A. Prinsip *Ukhuwah* (Persaudaraan)

Menurut Dr. Ikhwan Hadiyyin, prinsip *ukhuwah* sebagai ikatan sosial yang mengedepankan persaudaraan antar sesama Muslim. Konsep *ukhuwah*, yang berasal dari kata "akh" yang berarti saudara, menekankan pentingnya hubungan persaudaraan yang dibangun di atas dasar akidah dan iman, tanpa memandang latar belakang suku, ras, atau status sosial. Penulis menekankan bahwa *ukhuwah* adalah fondasi untuk menciptakan masyarakat yang harmonis, di mana individu saling mendukung, menghormati, dan menciptakan lingkungan positif. Dalam konteks pendidikan, prinsip-prinsip *ukhuwah*, seperti kasih sayang, saling tolong-menolong, dan empati, menjadi landasan penting dalam interaksi sehari-hari. Dr. Hadiyyin juga menekankan pentingnya penerapan prinsip *ukhuwah* dalam pendidikan, di mana pendidikan berbasis *ukhuwah* tidak hanya fokus pada aspek akademik, tetapi juga pembentukan karakter dan nilai-nilai moral. Selain itu, *ukhuwah* diperluas dalam konteks komunitas, di mana setiap individu memiliki tanggung jawab untuk menjaga hubungan baik dan menciptakan kebersamaan dalam berbagai kegiatan sosial. Dengan demikian, buku ini memberikan wawasan mendalam tentang signifikansi prinsip *ukhuwah* Islamiah dalam kehidupan

masyarakat dan pendidikan di Indonesia serta penerapannya untuk membangun hubungan yang lebih baik antar sesama.²²

Prinsip ukhuwah Islamiah, sebagaimana dijelaskan oleh Dr. Ikhwan Hadiyyin di atas, merupakan ikatan sosial yang menekankan persaudaraan sesama Muslim berdasarkan akidah dan iman, tanpa membedakan latar belakang suku, ras, atau status sosial. Dalam konteks penelitian ini, prinsip ukhuwah Islamiah menjadi sangat relevan ketika diterapkan dalam pelayanan *frontliner* di Bank Muamalat KCP Madiun. Pelayanan yang mengedepankan nilai-nilai ukhuwah, seperti kasih sayang, empati, dan saling tolong-menolong, sejalan dengan konsep 3S (Salam, Sapa, Senyum) yang menjadi bagian dari standar pelayanan bank syariah. Dengan mendasarkan pelayanan pada *ukhuwah Islamiah*, *frontliner* dapat menciptakan hubungan harmonis dengan nasabah, yang tidak hanya memenuhi aspek profesionalisme tetapi juga memberikan pengalaman layanan yang berlandaskan nilai-nilai Islam. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip ukhuwah tidak hanya relevan dalam hubungan sosial secara umum, tetapi juga menjadi fondasi penting dalam membangun kualitas pelayanan prima di sektor perbankan syariah.

Ukhuwah Islamiah adalah hubungan yang dijalani dengan rasa cinta serta didasari oleh akidah dalam bentuk persahabatan yang diibaratkan sebagai bangunan yang kokoh.²³ *Ukhuwah* berarti

²² Ikhwan Hadiyyin, "Kiat Sukses 'Merajut Pendidikan Ukhuwah Islamiyah,'" *Jurnal UIN SMH Banten* 33, no. 2 (2016): 29.

²³ Cecep Sudirman Anshori, 'Ukhuwah Islamiyah Sebagai Fondasi Terwujudnya Organisasi Yang Mandiri Dan Profesional', *Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 14.1 (2016), 117–25

persaudaraan, dari akar kata yang berarti memperhatikan.²⁴ *Ukhuwah fillah* atau persaudaraan sesama muslim adalah suatu model pergaulan antara manusia yang prinsipnya telah digariskan dalam *al-qur'an* dan *al-hadits*, yaitu suatu wujud persaudaraan karena Allah.²⁵

Menurut Ikatan Akuntan Indonesia (IAI), dalam kerangka Dasar dan Penyajian Laporan Keuangan Syariah (KDPPLKS), dalam Standar Akuntansi Keuangan, menyatakan bahwa prinsip persaudaraan (*ukhuwah*) merupakan nilai umum yang mengatur hubungan sosial dan keharmonisan kepentingan para pihak yang kemanfaatan secara universal diiringi dengan semangat saling membantu.²⁶

Ukhuwah dalam praktiknya bisa diketahui dari salah satu ayat al-qur'an yaitu Surat Al-Hujurat ayat 10 yang merupakan landasan pengamalan dari konsep *ukhuwah islamiah*. Ayat yang dimaksud tersebut adalah:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

Artinya:

“Sesungguhnya orang-orang Mukmin itu bersaudara, karena itu damaikanlah antara ke dua saudaramu (yang berselisih) dan bertakwalah kepada Allah agar kamu mendapat rahmat.” (QS. Al-Hujurat: 10).²⁷

²⁴ Anshori, 25

²⁵ Anshori, 25

²⁶ K Baharuddin, 'Penerapan Prinsip Kekeluargaan Dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada BMT Al-Amin Makassar', 2013, 33

²⁷ Baharuddin, 34

Kata *ishlah* atau *shalah* yang banyak sekali berulang dalam al-qur'an, sebagaimana uraian Shihab sebagai berikut:

Pada umumnya tidak ada hubungan dengan sikap kejiwaan, melainkan digunakan dalam hubungannya dengan perbuatan yang nyata. Kata *ishlah* seharusnya tidak dipahami hanya dalam artian mendamaikan antara dua orang atau lebih yang berselisih melainkan harus dipahami sesuai makna persamannya dengan memperhatikan penggunaan al-qur'an terhadapnya.²⁸

B. Pelayanan Prima

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus kebutuhan orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan memiliki esensi interaksi langsung antara individu atau institusi dengan pihak yang membutuhkan, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Dalam konteks pemasaran jasa, seperti perbankan syariah, pelayanan memainkan peran strategis karena kualitas pelayanan dapat memengaruhi minat dan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, dalam praktiknya, pelayanan *frontliner* di Bank Muamalat KCP Madiun yang berlandaskan pada prinsip ukhuwah Islamiyah tidak hanya bertujuan memenuhi kebutuhan nasabah tetapi juga mencerminkan nilai-nilai etika Islam, yang dapat menjadi daya tarik tersendiri dan memperkuat hubungan antara bank dan nasabah.

²⁸ Baharuddin, 34

Jika layanan yang diterima pelanggan sesuai dengan ekspektasi mereka, maka pelayanan tersebut dianggap memuaskan atau memiliki kualitas yang baik. Namun, jika layanan tersebut melebihi harapan pelanggan, kualitas pelayanan dianggap sangat ideal. Sebaliknya, apabila layanan yang diberikan lebih rendah dari harapan pelanggan, maka pelayanan dipandang kurang memuaskan atau buruk. Oleh karena itu, kualitas pelayanan sangat bergantung pada kemampuan penyedia jasa untuk konsisten dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan prima mengacu pada pemberian jasa oleh perusahaan yang bertujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan sekaligus membangun rasa kepercayaan terhadap layanan yang diberikan. Pelayanan ini bertujuan agar pelanggan merasa dihargai dan diperlakukan dengan perhatian yang baik serta proporsional.²⁹

Pelayanan prima di bank syariah merupakan salah satu aspek penting dalam memenuhi kebutuhan nasabah yang tidak hanya mengutamakan kepuasan pelanggan, tetapi juga berlandaskan nilai-nilai syariah. Sebagai seorang mahasiswa yang meneliti implementasi prinsip ukhuwah dalam pelayanan *frontliner* di Bank Muamalat KCP Madiun, saya melihat bahwa pelayanan prima berhubungan erat dengan penerapan 3S (Salam, Sapa, Senyum) yang menjadi bagian dari standar operasional pelayanan. Dengan memberikan pelayanan yang ramah, profesional, dan sesuai prinsip ukhuwah, bank syariah dapat menciptakan kepuasan serta

²⁹ Nanda Mulyani, *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro* (Banda Aceh, 2022).

meningkatkan loyalitas nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana nilai ukhuwah diintegrasikan ke dalam pelayanan frontliner, yang diharapkan dapat mendukung kualitas layanan prima sesuai dengan prinsip syariah.

³⁰Menurut Atep Adya Barata, definisi mengenai pelayanan prima yang sering kali diungkapkan oleh para pelaku bisnis terdapat dalam buku pelayanan prima, sebagai berikut:

- a) Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat;
- b) Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan nasabah;
- c) Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra; dan
- d) Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan.

Sedangkan, Pelayanan prima menurut Barata, sebagai berikut:

“Mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan dengan memberikan pelayanan berkualitas guna mempermudah pemenuhan kebutuhan mereka dan memastikan kepuasan yang maksimal adalah upaya penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap organisasi atau perusahaan.”³¹

³⁰ Junaedi Deddy. “Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di PT. Bank Jatim Capem Maron Probolinggo).” *Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan* 04, no. 1 (2020): 27.

³¹ *Ibid*, 28.

Konsep pelayanan prima berdasarkan pendekatan A3 mencakup tiga komponen utama, yaitu Attitude (sikap), Attention (perhatian), dan Action (tindakan).

- a) *Attitude* (Sikap): Pelayanan dengan menonjolkan sikap positif meliputi: menghadirkan kesan profesional melalui perpaduan gaya, citra diri, dan kepantasan, memiliki pola pikir rasional dan tidak terpengaruh oleh asumsi buruk, menunjukkan penghormatan kepada pelanggan dengan tutur kata yang santun dan sikap ramah.
- b) *Attention* (Perhatian): Mengacu pada kepedulian terhadap kebutuhan atau minat pelanggan, yang diwujudkan dengan memberi fokus dan perhatian penuh.
- c) *Action* (Tindakan): Berupa langkah konkret yang diambil untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan pelanggan secara nyata.

Ketiga komponen ini saling melengkapi dan menjadi dasar dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang optimal dan memuaskan.³²

C. Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono & Diana, terdapat lima bentuk kualitas yaitu; *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan memuaskan, *Responsiveness* (ketanggapan atau kepedulian) merupakan suatu keinginan para karyawan untuk membantu para pelanggan dengan tangkas dan peduli terhadap keluhan

³² Ibid, 28.

atau harapan, *Assurance* (jaminan kepastian) adalah kompetensi dasar yang memberikan rasa aman dari bahaya, risiko, atau keraguan, dan kepastian, *Empathy* (kepedulian) merupakan sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan secara perorangan, dan *Tangible* (berwujud) adalah wujud nyata secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, dan sarana informasi atau komunikasi.³³

Dalam konteks topik penelitian ini, kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono & Diana di atas menjadi kerangka teori yang relevan untuk mengukur efektivitas penerapan prinsip ukhuwah Islamiah dalam pelayanan *frontliner*. Prinsip ukhuwah Islamiah, yang menekankan persaudaraan, empati, dan penghormatan antar sesama, dapat diintegrasikan dengan dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a) *Reliability* (Kehandalan): Kehandalan *frontliner* tercermin dari kemampuan mereka memberikan pelayanan yang konsisten dan memuaskan sesuai standar operasional prosedur (SOP). Dalam prinsip ukhuwah Islamiah, kehandalan juga mencerminkan tanggung jawab terhadap nasabah sebagai saudara yang harus dipenuhi hak-haknya.
- b) *Responsiveness* (Ketanggapan): Ketanggapan *frontliner* dalam membantu nasabah dan menanggapi keluhan dengan cepat mencerminkan kepedulian yang menjadi bagian dari ukhuwah. Ini

³³ Yunni Rusmawati, 'Analisis Pelayanan CS (*Customer Service*) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Danamon di Sukodadi Lamongan', *Jurnal Ekbis*, XIX. 1 (2018), 1094.

menunjukkan bagaimana layanan prima berbasis ukhuwah dapat menciptakan rasa nyaman dan kepuasan nasabah.

- c) *Assurance* (Jaminan Kepastian): Jaminan keamanan dan kepercayaan yang diberikan oleh *frontliner* kepada nasabah menjadi wujud aplikasi prinsip ukhuwah yang berlandaskan rasa aman dan saling percaya.
- d) *Empathy* (Kepedulian): *Frontliner* yang mampu memahami kebutuhan individual nasabah secara personal menunjukkan penerapan empati, salah satu elemen inti dari ukhuwah. Pelayanan dengan sikap ramah, santun, dan perhatian penuh menciptakan hubungan harmonis yang menjadi ciri khas ukhuwah.
- e) *Tangible* (Berwujud): Fasilitas fisik dan kemudahan akses di Bank Muamalat mendukung pelayanan *frontliner* yang sesuai dengan standar kualitas, memperkuat penerapan prinsip ukhuwah dalam aspek yang lebih konkret dan nyata.

Melalui integrasi prinsip ukhuwah dengan dimensi kualitas pelayanan tersebut, penelitian ini menyoroti bagaimana frontliner di Bank Muamalat KCP Madiun dapat meningkatkan kepuasan nasabah sekaligus mencerminkan nilai-nilai Islam dalam interaksi sehari-hari.

Menurut Lovelock, menyatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan untuk mewujudkan

perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut.³⁴

Layanan dalam perbankan syariah merupakan perilaku karyawan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah demi tercapainya kepuasan pada nasabah itu sendiri, dengan demikian Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum, dan sesudah terjadinya transaksi, serta pada umumnya layanan yang berkualitas tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pemanfaatan ulang yang lebih sering.³⁵

Dari pengertian-pengertian tentang pelayanan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan nasabah atau pelanggan. Layanan dalam hal ini dapat diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang meliputi kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan nasabah.

D. Prinsip 3S (Senyum, Salam, dan Sapa)

Prinsip 3S (Senyum, Salam, Sapa) merupakan kerangka dasar yang penting untuk meningkatkan pelayanan pelanggan di perbankan syariah. Berikut adalah penjelasan mengenai masing-masing unsur dari prinsip 3S:

³⁴ Vinny Ribka Bolang, James D.D Massie, and Agus Supandi Soegoto, "Peran Pelayanan Teller Dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Bri Unit Karombasan Cabang Manado," *Jurnal EMBA* 3, no. 3 (2015): 1126–39.

³⁵ Jaka Atmaja, 'Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB', *Jurnal Ecodemica*, 2.1 (2018), 49–63.

1. Senyum: Unsur ini menekankan pentingnya senyuman hangat dan tulus dari petugas *frontliner*. Senyuman dapat menciptakan kesan positif pertama dan membangun hubungan baik dengan pelanggan. Senyum bukan sekadar gestur; ia mencerminkan komitmen bank terhadap kepuasan dan keunggulan layanan.
2. Salam: Aspek ini menekankan perlunya menyapa pelanggan segera setelah mereka memasuki lingkungan perbankan. Salam yang baik mencerminkan rasa hormat dan mengakui keberadaan pelanggan, membuat mereka merasa dihargai. Hal ini membangun rasa memiliki dan kepercayaan, yang sangat penting dalam hubungan perbankan.
3. Sapa: Komponen ini berfokus pada keterlibatan aktif dengan pelanggan. Ini tidak hanya melayani pelanggan, tetapi juga berinteraksi dengan mereka secara ramah dan mudah didekati. Keterlibatan ini dapat mengarah pada pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan dan preferensi pelanggan, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan.³⁶

Menggabungkan prinsip 3S (Senyum, Salam, Sapa) dalam aktivitas sehari-hari dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dan memperkuat loyalitas mereka. Fokus pada prinsip-prinsip ini juga selaras dengan tujuan utama perbankan syariah, yaitu menyediakan layanan yang etis dan berkualitas tinggi sesuai nilai-nilai syariah.

³⁶ Gita Danupranata, *Buku Ajar Manajemen Perbankan Syariah Gita Danupranata, Salemba Empat*, 2013.

BAB III
IMPLEMENTASI PRINSIP *UKHUWAH* DALAM PELAYANAN
***FRONTLINER* PADA BANK MUAMALAT KCP MADIUN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (BMI) adalah bank pertama di Indonesia yang mengadopsi sistem perbankan syariah. Didirikan melalui Akta Pendirian No. 1 pada 1 November 1991 oleh notaris Yudo Paripurno, SH, di Jakarta, BMI mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman pada 21 Maret 1992 dan terdaftar di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada 30 Maret 1992. Informasi tersebut diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 34 pada 28 April 1992. Bank Muamalat Indonesia (BMI) didirikan atas inisiatif Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI), dan pengusaha muslim, dengan dukungan pemerintah. BMI mulai beroperasi sebagai bank syariah pada 1 Mei 1992, bertepatan dengan 27 Syawal 1412 H, yang kemudian ditetapkan sebagai hari lahirnya. Perseroan ini menerima izin sebagai bank umum melalui keputusan dari Menteri Keuangan RI pada 5 November 1991 dan 24 April 1992, dengan revisi tambahan pada tahun 1995 yang mengukuhkan izin operasionalnya sebagai bank syariah.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. S-9383/MK.5/2006 tanggal 28 Desember 2006, Perseroan resmi mendapat status sebagai Bank Persepsi, sehingga dapat menerima setoran pajak. Kemudian, pada 25 Juli 2013, Perseroan menjadi peserta dalam program

penjaminan dari Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), sesuai dengan Surat LPS No. S.617/DPMR/VII/2013. Selain itu, sejak 28 Februari 2018, Perseroan juga diakui sebagai Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji berdasarkan Surat Keputusan Badan Pengelola Keuangan Haji No. 4/BPKH.00/2018. Bank Muamalat Indonesia (BMI) berinovasi dengan menghadirkan berbagai produk keuangan syariah, termasuk Sukuk Subordinasi Mudharabah, Asuransi Takaful, Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat), dan multifinance syariah Al-Ijarah Indonesia Finance, yang semuanya merupakan terobosan dalam industri keuangan syariah di Indonesia. Selain itu, produk tabungan Shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 adalah inovasi sebagai tabungan instan pertama di Indonesia.³⁷

Bank Muamalat telah berkembang ke berbagai wilayah Indonesia, termasuk di Provinsi Jawa Timur. Salah satu cabang PT. Bank Muamalat berada di Madiun. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Madiun pertama kali didirikan pada tahun 2007 di Jl. Hayam Wuruk. Pada tahun 2010, lokasi cabang ini dipindahkan ke Jl. Kolonel Marhadi No. 28 di Nambangan Lor, Kecamatan Manguharjo. Kemudian pada tahun 2023, kantor cabang ini dipindahkan lagi ke Jl. Kolonel Marhadi No.20, Pangongangan, Kec. Manguharjo, Kota Madiun, Jawa Timur. Perpindahan tersebut bertujuan untuk mendapatkan lokasi yang lebih strategis, dekat

³⁷ <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/profil-bank-muamalat>, *No Title*, n.d., (diakses pada tanggal 12 November 2024, jam 08.00).

dengan pusat kota dan mudah diakses oleh berbagai jenis kendaraan, sehingga memudahkan nasabah dalam menjangkau layanan bank.³⁸

2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun

Bank Muamalat Indonesia dalam menjalankan kegiatan operasionalnya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia memiliki visi dan misi sebagai berikut:

a. Visi

Visi dari Bank Muamalat adalah *“The best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”* yaitu menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam sepuluh besar di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.

b. Misi

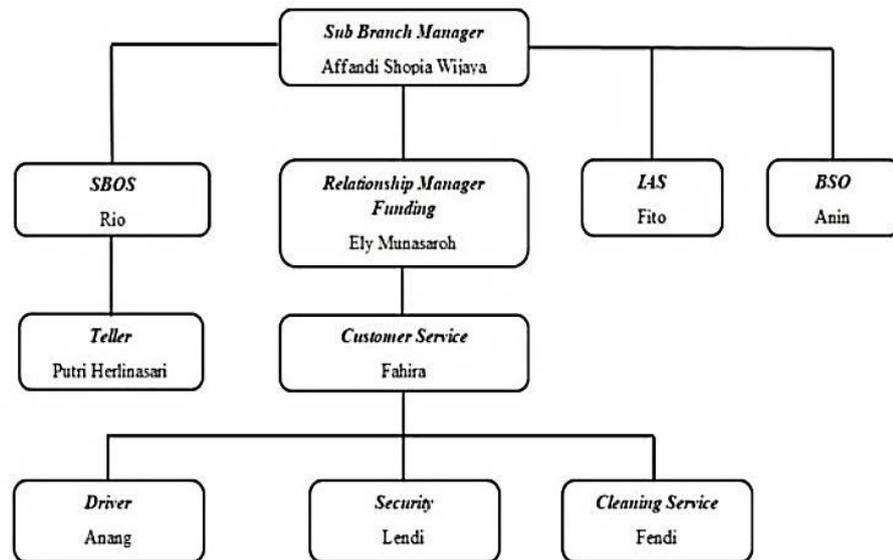
Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirusahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

3. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun

Struktur organisasi menunjukkan suatu garis perintah dan hubungan antar bagian sehingga dapat dilihat bahwa bagian tersebut mempunyai tugas masing-masing. Dibawah divisi-divisi tersebut masih memiliki bawahan lagi yang akan melaksanakan tugas-tugasnya sesuai

³⁸ Eva Juwita, “Analisis Segmentasi Pasar Bank Muamalat Kcp Madiun Terkait Produk Tabungan Hijrah Rencana Pada Masa Pandemi Covid-19,” *Skripsi*, 2021.

dengan *job description* yang telah dibagi. Adapun struktur Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun sebagai berikut:



Gambar 3.1

Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun

4. Job Description Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun

Berikut adalah penjelasan pembagian tugas masing-masing jabatan di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun:³⁹

a. Sub Branch Manager

Sub Branch Manager adalah seorang pemimpin dan pengawas kegiatan di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun sesuai kebijakan umum yang telah disetujui dengan komisariat dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). Tugas dan tanggungjawab dari *sub branch manager* sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab secara keseluruhan terhadap operasional Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun;

³⁹ 15 Desember 2022. Branch Manager BMI KCP Madiun, Wawancara

- 2) Sebagai koordinator seluruh staff dan karyawan Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun;
- 3) Sebagai pelaksana kebijakan-kebijakan direksi terkait dengan operasional Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu;
- 4) Mempunyai wewenang tertinggi di Kantor Cabang Pembantu;
- 5) Pemegang limit pengeluaran tertinggi di Kantor Cabang Pembantu.

b. *Sub Branch Operational Supervisor (SBOS)*

Bertanggung jawab mengawasi keadaan *teller* dan *bank office*, khususnya pada saat penutupan kas *teller*. *Sub branch operational supervisor* bertugas mengawasi keadaan kas *teller* dan bertanggungjawab melaporkan kepada *sub branch manager* mengenai uang keluar dan masuk. Selain itu, *sub branch operational supervisor* juga bertanggungjawab mengenai keputusan-keputusan untuk pembelian peralatan kantor dan keperluan lainnya pada kantor cabang pembantu. Berkoordinasi dengan *costumer service* dalam hal pembukaan rekening baru dan penutupan rekening.

c. *Relationship Manager Funding*

Tugas dari *relationship manager funding* sebagai berikut:

- 1) Mencari calon nasabah yang potensial sebagai perolehan sumber dana
- 2) Menjaga nasabah untuk selalu bertransaksi dengan Bank Muamalat Indonesia

- 3) Memasarkan produk dari Bank Muamalat Indonesia, mencari calon nasabah yang potensial sebagai alokasi dana pembiayaan
- 4) Membuat dan memelihara semua dokumen pada bagian pembiayaan
- 5) Memonitor setiap debitur atau nasabah yang jatuh tempo secara berkelanjutan
- 6) Mengecek dan mensurvei calon nasabah baru yang mengajukan pembiayaan
- 7) Menandatangani atau mengesahkan apakah calon nasabah ini bisa mendapatkan pembiayaan atau tidak
- 8) Melakukan penagihan terhadap debitur yang bermasalah, mencari sumber permasalahan dan alternatif jalan keluar

d. *Insurance Advisor Syariah (IAS)*

Tugas dari IAS yaitu memasarkan produk asuransi jiwa syariah kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia.

e. *Community Sales Representative (CSR)*

Tugas dari seorang CSR yaitu memasarkan dan mengenalkan produk tabungan haji kepada calon nasabah

f. *Customer Service*

Customer Service bertugas untuk melayani nasabah secara langsung yang datang ke Bank Muamalat Indonesia. Tugas pokok dari *Customer Service* sebagai berikut:

- 1) Memberikan keterangan atau pelayanan yang dibutuhkan nasabah mengenai produk-produk di Bank Muamalat Indonesia
- 2) Melayani setiap tamu atau nasabah yang bermaksud bertemu staff atau karyawan Bank Muamalat Indonesia
- 3) Membuat rekening tabungan ataupun deposit kepada nasabah baru sesuai dengan nomer urut
- 4) Menerima dan memeriksa kelengkapan dan meregister berkas permohonan pembukaan rekening nasabah, pembiayaan yang diajukan oleh nasabah dan kemudian menyerahkan kepada bagian marketing
- 5) Menerima dan melayani complain nasabah.

g. *Teller*

Teller selaku bank untuk melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan penerimaan dan penarikan pembayaran uang. Tugas pokok teller sebagai berikut:

- 1) Mengatur dan memelihara saldo atau posisi uang kas yang ada dalam tempat Kas Bank
- 2) Pelaksanaan transaksi keuangan tunai sama dengan setoran dan pembayaran
- 3) Pelaksanaan mutasi uang tunai antar teller kantor kas
- 4) Berkewajiban membuat laporan kas harian

h. Bagian Keamanan dan Urusan Rumah Tangga Kantor (*Non Banking Staff*)

Non Banking Staff bertugas dalam mengamankan kekayaan kantor serta pemeliharaan dan urusan dan urusan rumah tangga lainnya.

Bagian-bagian dan tugas pokok *non banking staff* sebagai berikut:

- 1) *Security*, bertugas untuk siap jaga terhadap situasi kantor, memantau keluar masuk nasabah ke kantor, menfull (mengeluarkan dan memasukkan uang dari brangkas bersama teller dan pejabat bank). pengawalan penyetoran uang ke Bank Indonesia.
- 2) *Office boy*, bertugas memelihara kekayaan kantor dan membantu kegiatan staf bank lain.

B. Pelayanan *Frontliner* di Bank Muamalat KCP Madiun

Pelayanan *frontliner* di Bank Muamalat mencakup tiga posisi utama: *teller*, *customer service*, dan satpam (petugas keamanan). Ketiga posisi ini memiliki peran spesifik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, memastikan kenyamanan, efisiensi, dan kepatuhan terhadap prinsip syariah.

a) *Teller*

Teller adalah petugas bank yang bertanggung jawab atas transaksi keuangan sehari-hari, seperti setoran tunai, penarikan, pembayaran, transfer antar rekening, dan layanan terkait lainnya. *Teller* Bank Muamalat diwajibkan untuk: Berpenampilan rapi dan sesuai syariah, mengenakan seragam resmi dengan logo bank yang

mencerminkan identitas perusahaan. Untuk *teller* perempuan, hijab adalah bagian dari seragam sebagai wujud penerapan nilai-nilai syariah. Bersikap ramah dan profesional, menerapkan prinsip 3S (Senyum, Salam, Sapa) saat berinteraksi dengan nasabah. Mengutamakan efisiensi dan ketelitian, menyelesaikan transaksi dalam durasi sekitar 5–10 menit per nasabah untuk proses sederhana, dengan tetap mematuhi prosedur operasional standar (SOP). Menguasai teknologi perbankan, seperti sistem perbankan digital dan mesin *teller* untuk memastikan pelayanan cepat dan akurat. Menjaga privasi dan keamanan nasabah, terutama saat menangani informasi sensitif atau jumlah uang yang besar.⁴⁰

b) *Customer Service*

Customer service bertugas memberikan pelayanan non-transaksi, seperti pembukaan rekening, konsultasi produk, pengajuan pembiayaan, atau bantuan terkait permasalahan nasabah. Peran mereka meliputi: Menyediakan informasi yang jelas dan mendetail tentang produk dan layanan, seperti tabungan, pembiayaan, dan kartu debit. Menjaga profesionalisme dalam berkomunikasi, termasuk kemampuan mendengarkan dan memahami kebutuhan nasabah secara personal. Melakukan verifikasi dan validasi dokumen sesuai kebutuhan layanan, misalnya untuk pembukaan rekening atau pengajuan pembiayaan. Memberikan solusi proaktif,

⁴⁰ Wawancara dengan Putri H, tanggal 15 Desember 2022 di Bank Muamalat KCP Madiun.

termasuk menangani keluhan nasabah dengan sikap empati dan kepedulian. Durasi pelayanan yang fleksibel, dengan waktu bervariasi tergantung pada kompleksitas layanan, biasanya berkisar antara 20–40 menit. Berpenampilan rapi dan menarik, dengan hijab untuk perempuan dan penggunaan seragam resmi sebagai wujud identitas perusahaan.⁴¹

c) Satpam (Petugas Keamanan)

Satpam di Bank Muamalat memiliki tugas penting dalam memastikan keamanan dan kenyamanan lingkungan bank. Mereka bertanggung jawab untuk: Menyambut nasabah dengan ramah, termasuk memberikan salam dan membantu nasabah yang membutuhkan panduan atau arahan. Memastikan ketertiban, seperti mengatur antrean, membantu nasabah dengan keterbatasan fisik, atau memberikan informasi lokasi layanan di dalam bank. Memantau keamanan area, baik di dalam maupun di luar gedung bank, untuk mencegah potensi gangguan keamanan. Berkoordinasi dengan petugas internal, seperti *teller* dan *customer service*, untuk mendukung kelancaran operasional. Berpenampilan tegas tetapi ramah, mengenakan seragam yang mencerminkan profesionalisme dan identitas Bank Muamalat.⁴²

Ketiga peran di atas bekerja secara sinergis untuk menciptakan pengalaman perbankan yang optimal bagi nasabah. Dengan menerapkan

⁴¹ Wawancara dengan Fahira S, tanggal 15 Desember 2022 di Bank Muamalat KCP Madiun.

⁴² Wawancara dengan Lendi, tanggal 15 Desember 2022 di Bank Muamalat KCP Madiun.

prinsip 3S dan menjunjung nilai-nilai syariah, frontliner Bank Muamalat berkomitmen memberikan layanan prima yang memadukan kecepatan, akurasi, dan keramahan sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Secara keseluruhan, pelayanan *frontliner* di Bank Muamalat KCP Madiun berhasil menciptakan suasana yang menyenangkan, efisien, dan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah.

C. Paparan Data

1. Pelayanan yang diberikan *Frontliner* pada Bank Muamalat KCP Madiun

Bank Muamalat KCP Madiun adalah salah satu kantor cabang pembantu dari PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk. yang terletak di Kota Madiun, Jawa Timur. Didirikan dengan tujuan memberikan layanan perbankan syariah kepada masyarakat Madiun dan sekitarnya, Bank Muamalat KCP Madiun menerapkan prinsip-prinsip Islam dalam operasional dan pelayanannya. Bank ini menawarkan berbagai layanan, termasuk tabungan, pembiayaan, dan produk investasi syariah, dengan fokus pada pelayanan ramah yang berlandaskan prinsip *ukhuwah* atau persaudaraan.

Prosedur pelayanan di Bank Muamalat KCP Madiun sangat mencerminkan penerapan prinsip *ukhuwah*, terutama melalui implementasi prinsip 3S (Senyum, Salam, Sapa) dalam setiap tahap pelayanan. Setiap langkah ini memiliki tujuan untuk memastikan bahwa nasabah merasa dihargai dan dilayani dengan sepenuh hati. Berikut adalah

penjelasan tambahan terkait prosedur yang dilakukan pada Bank Muamalat KCP Madiun:

1. Mengawali interaksi dengan senyuman dan sapaan hangat membangun rasa nyaman bagi nasabah dan menciptakan suasana yang positif. Ini adalah bentuk penerapan *ukhuwah* yang mengutamakan hubungan baik dan saling menghormati.
2. Prosedur ini memastikan bahwa setiap nasabah menerima layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, yang mencerminkan perhatian personal dan keseriusan untuk membantu. Ini sejalan dengan prinsip *ukhuwah* yang menekankan empati dan kepedulian terhadap sesama.
3. Ini adalah tahap penting yang menunjukkan bahwa proses administrasi berjalan dengan sistematis, namun tetap dengan pendekatan yang sabar dan penuh perhatian agar nasabah merasa dipermudah.
4. Memastikan kebenaran dan keamanan data tidak hanya soal kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga menunjukkan bahwa bank menjaga kepercayaan nasabah dengan penuh tanggung jawab.
5. *Teller* atau *customer service* harus melayani dengan cepat dan akurat, namun tetap mengutamakan keramahan dan sikap sabar dalam menghadapi setiap pertanyaan atau permintaan nasabah.

6. Mengonfirmasi kepuasan nasabah setelah transaksi memastikan bahwa mereka merasa dihargai dan memahami setiap langkah yang diambil.
7. Mengakhiri interaksi dengan ucapan terima kasih dan salam menunjukkan penghargaan terhadap nasabah dan memupuk hubungan yang lebih baik di masa depan, yang sangat sesuai dengan prinsip *ukhuwah* yang mengutamakan hubungan harmonis. Prosedur ini tidak hanya memenuhi standar operasional bank, tetapi juga menonjolkan nilai-nilai islami yang terintegrasi dalam pelayanan sehari-hari, meningkatkan kualitas hubungan antara bank dan nasabah.

Dalam konteks pelayanan *frontliner* di Bank Muamalat KCP Madiun, prinsip *ukhuwah* sangat terkait erat dengan penerapan standar operasional yang mencakup prinsip 3S (Senyum, Salam, dan Sapa). Sebagaimana dijelaskan oleh Bu Fahira, *customer service* Bank Muamalat, prinsip *ukhuwah* ini tidak hanya diterapkan dalam nilai-nilai moral, tetapi juga secara konkret tercermin dalam prosedur pelayanan yang menjadi pedoman operasional bagi petugas *frontliner*:

“Prinsip *ukhuwah* dalam Bank BMI ini sangat berkaitan dengan penerapan 3S (Salam, Sapa, dan Senyum). Selain itu juga termasuk dalam Standar Operasional Prosedurnya bank. Jadi jika dipertanyakan hubungan prinsip *ukhuwah* dengan pelayanan *frontliner* di bank ini yang sangat berhubungan dari adanya prinsip 3S tadi yang sekaligus merupakan SOP dalam pelayanan yang diberikan petugas *frontliner*. ”⁴³

⁴³ Wawancara dengan Fahira S, tanggal 15 Desember 2022 di Bank Muamalat KCP Madiun.

Dari pernyataan Bu Fahira, *customer service* di Bank Muamalat KCP Madiun, dapat disimpulkan bahwa prinsip *ukhuwah* memiliki hubungan yang sangat erat dengan penerapan prinsip 3S (Salam, Sapa, Senyum) dalam pelayanan *frontliner*. Prinsip 3S ini tidak hanya menjadi bagian dari nilai moral yang dijunjung tinggi dalam budaya kerja bank, tetapi juga telah terintegrasi ke dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus diterapkan oleh setiap petugas *frontliner*. Oleh karena itu, penerapan prinsip *ukhuwah* dalam pelayanan *frontliner* di Bank Muamalat tidak hanya bersifat teoritis, tetapi tercermin secara praktis dalam setiap interaksi antara petugas bank dan nasabah.

Selain itu, Sebagai salah satu petugas *frontliner* di Bank Muamalat KCP Madiun, Bu Putri selaku petugas *teller* menyampaikan pandangannya mengenai hubungan antara prinsip kekeluargaan dengan pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

“Hubungan prinsip kekeluargaan dengan pelayanan *frontliner* bisa dilihat dari kenyamanan nasabah saat bertransaksi, pelayanan yang diberikan itu sudah dilakukan dengan cepat dan tepat atau belum, jadi saling berhubungan ditinjau dari kenyamanan dan kepuasan nasabah kepada Kami para petugas *frontliner* khususnya”.⁴⁴

Menurutnya, kenyamanan nasabah saat bertransaksi sangat bergantung pada seberapa cepat dan tepat pelayanan yang diberikan. Hal ini mencerminkan keterkaitan antara pelayanan yang efisien dan tingkat kepuasan nasabah, yang pada akhirnya menunjukkan peran penting prinsip

⁴⁴ Wawancara dengan Putri H, tanggal 15 Desember 2022, di Bank Muamalat KCP Madiun.

kekeluargaan dalam menciptakan interaksi yang harmonis antara petugas *frontliner* dan nasabah.

Kemudian *sub branch manager* dari Bank Muamalat KCP Madiun yaitu Bapak Affandi juga menjelaskan tentang keterkaitan prinsip *ukhuwah* dalam Islam dengan penerapan prinsip 3S (Salam, Senyum, Sapa) sebagai berikut:

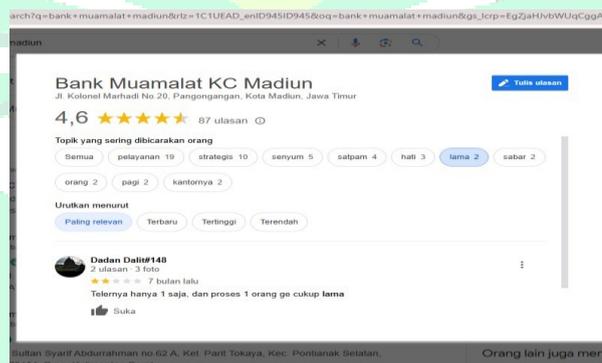
“Tentu saja, prinsip *ukhuwah* sangat berhubungan dengan penerapan 3S di layanan *frontliner*. Dalam Islam, *ukhuwah* berarti persaudaraan dan hubungan yang penuh kasih sayang, yang tercermin dalam cara kita berinteraksi dengan orang lain. Penerapan 3S (Salam, Sapa, Senyum) adalah salah satu cara kami mengamalkan prinsip *ukhuwah* dalam pelayanan. Salam menunjukkan sikap saling menghormati, sapa menggambarkan perhatian kita terhadap nasabah, dan senyum mencerminkan rasa ikhlas dalam memberikan pelayanan. Ketiga hal ini membantu menciptakan hubungan yang lebih dekat dan bersahabat antara petugas *frontliner* dan nasabah, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan.”⁴⁵

Kesimpulan dari penjelasan di atas adalah bahwa prinsip *ukhuwah* dalam Islam memiliki hubungan yang erat dengan penerapan 3S (Salam, Sapa, Senyum) dalam pelayanan *frontliner* di Bank Muamalat. Penerapan 3S mencerminkan sikap saling menghormati, perhatian, dan keikhlasan yang menjadi dasar prinsip *ukhuwah*. Dengan demikian, penerapan 3S tidak hanya mempererat hubungan antara petugas *frontliner* dan nasabah, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan, menciptakan interaksi yang lebih dekat, ramah, dan bersahabat.

⁴⁵ Wawancara dengan Affandi Shopia Wijaya, tanggal 15 Desember 2022, di Bank Muamalat KCP Madiun.

2. Penerapan Prinsip *Ukhuwah* dalam Pelayanan *Frontliner* di Bank Muamalat KCP Madiun

Penerapan prinsip *ukhuwah* dalam pelayanan *frontliner* di Bank Muamalat KCP Madiun tampak jelas melalui berbagai aspek interaksi yang dilakukan oleh petugas dengan nasabah, berlandaskan pada nilai persaudaraan, kasih sayang, dan penghormatan. Prinsip *ukhuwah* ini diwujudkan dalam setiap proses layanan, terutama melalui penerapan standar 3S, yaitu Salam, Sapa, dan Senyum. Salam, sebagai simbol penghormatan kepada nasabah, menjadi langkah awal yang menunjukkan sikap terbuka dan sopan saat menyambut mereka. Sapa menggambarkan perhatian petugas terhadap kebutuhan dan keinginan nasabah, sehingga nasabah merasa dihargai dan diperhatikan selama bertransaksi. Senyum menjadi tanda keikhlasan dan ketulusan petugas dalam memberikan pelayanan, yang menciptakan suasana hangat dan nyaman bagi nasabah.



Gambar 3.2

Ulasan *Google* dari *Website* Bank Muamalat KCP Madiun

Berdasarkan data dari gambar di atas, terlihat bahwa Bank Muamalat KCP Madiun memiliki rating 4,6 dari 87 ulasan, dengan banyak nasabah yang membahas tentang kualitas pelayanan. Meskipun mayoritas

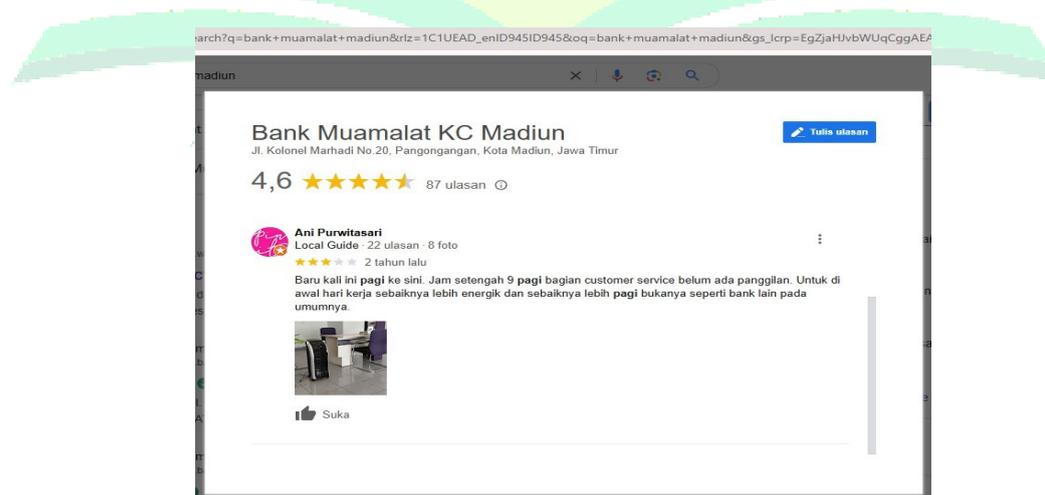
ulasan menunjukkan kepuasan, ada juga beberapa komentar yang menyebutkan proses pelayanan yang cukup lama, khususnya pada *teller*. Salah satu nasabah mengeluhkan bahwa *teller* hanya satu orang dan proses pelayanan terasa lambat.

Jika dikaitkan dengan prinsip *ukhuwah* yang diterapkan dalam pelayanan *frontliner* di Bank Muamalat KCP Madiun, prinsip ini memang tampak jelas dalam aspek keramahan dan interaksi yang melibatkan salam, sapa, dan senyum (3S). Prinsip *ukhuwah* ini diterapkan dengan tujuan menciptakan hubungan yang positif, nyaman, dan saling menghargai antara petugas dan nasabah. Namun, dari data ulasan, ada indikasi bahwa meskipun sikap dan keramahan petugas dinilai baik, aspek kecepatan dan jumlah tenaga pelayanan (seperti jumlah *teller*) mungkin perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan nasabah secara lebih menyeluruh.

Dengan demikian, penerapan prinsip *ukhuwah* dalam bentuk salam, sapa, dan senyum telah berhasil menciptakan pengalaman yang positif bagi nasabah, tetapi Bank Muamalat KCP Madiun mungkin perlu menyesuaikan jumlah petugas atau memperbaiki efisiensi proses untuk mengatasi keluhan mengenai lambatnya pelayanan. Hal ini penting untuk menjaga kepuasan nasabah yang merasa dihargai secara emosional namun juga mengharapkan proses yang lebih cepat.

3. Efektivitas Prinsip *Ukhuwah* terhadap Pelayanan *Frontliner* pada Bank Muamalat KCP Madiun

Efektivitas prinsip *ukhuwah* terhadap pelayanan *frontliner* di Bank Muamalat KCP Madiun dapat dilihat dari berbagai indikator yang mencerminkan kualitas hubungan antara petugas *frontliner* dan nasabah. Prinsip *ukhuwah*, yang mengedepankan nilai-nilai persaudaraan, kasih sayang, dan saling menghormati, diterapkan dalam setiap interaksi nasabah dengan petugas. Penerapan prinsip ini terlihat jelas melalui penggunaan prinsip 3S (Salam, Sapa, Senyum) yang menjadi bagian integral dari pelayanan. Salam, yang menandakan sikap saling menghormati, dan Sapa, yang mencerminkan perhatian petugas terhadap nasabah, serta Senyum, yang mencerminkan keikhlasan dalam memberikan layanan, semuanya berperan penting dalam menciptakan suasana yang ramah dan harmonis.



Gambar 3.3

Ulasan *Google* dari *Website* Bank Muamalat KCP Madiun

Dari gambar di atas, ulasan yang diberikan menunjukkan bahwa pada jam setengah 9 pagi, bagian *customer service* di Bank Muamalat KCP Madiun belum melayani panggilan nasabah. Hal ini bisa menimbulkan kesan bahwa bank belum sepenuhnya memprioritaskan kecepatan dan kesiapan layanan pada awal jam operasional. Jika dikaitkan dengan pernyataan tentang efektivitas penerapan prinsip *ukhuwah*, yang menekankan pada salam, sapa, dan senyum (3S) sebagai cerminan nilai persaudaraan, kasih sayang, dan saling menghormati, situasi ini mungkin menunjukkan adanya aspek yang perlu ditingkatkan. Meskipun prinsip *ukhuwah* diharapkan menciptakan suasana ramah dan harmonis, kesiapan petugas dalam melayani sejak awal jam kerja juga sangat penting untuk memenuhi harapan nasabah dan meningkatkan kenyamanan mereka.

Dalam hal ini, meskipun petugas mungkin menunjukkan keramahan dan perhatian ketika melayani, efektivitas *ukhuwah* belum tercapai sepenuhnya jika keterlambatan atau kurangnya kesiapan dalam melayani membuat nasabah merasa kurang diperhatikan. Agar prinsip *ukhuwah* ini berpengaruh positif pada tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah, kesiapan operasional sejak awal jam layanan perlu diperbaiki, sehingga nasabah merasa bahwa kebutuhan mereka dihargai dan diprioritaskan.

BAB IV
IMPLEMENTASI PRINSIP *UKHUWAH* DALAM PELAYANAN
***FRONTLINER* PADA BANK MUAMALAT KCP MADIUN**

A. Analisis Pelayanan yang diberikan *Frontliner* pada Bank Muamalat

KCP Madiun

Etika pelayanan dalam perbankan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan nasabah, yang tercermin dari sikap ramah, sopan, dan penampilan profesional karyawan. Sikap ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan nasabah tetapi juga membangun citra positif bank, membuat nasabah merasa dihargai dan diperhatikan. Dalam konteks ini, staf frontliner menjadi ujung tombak, yang melalui interaksi langsung berpotensi meningkatkan loyalitas nasabah dan kepercayaan terhadap bank. Di era persaingan yang ketat, bank harus memastikan bahwa setiap aspek pelayanan memiliki kualitas yang baik agar nasabah merasa aman dan nyaman selama berada di lingkungan bank.

Customer service dalam perbankan memiliki berbagai tugas dan wewenang yang mendukung kualitas layanan kepada nasabah. Berikut beberapa tugas dan wewenang *customer service*:

1. Menyambut dan Melayani Nasabah
2. Memberikan Informasi Produk dan Layanan
3. Membuka Rekening Baru dan Mengelola Administrasi
4. Menangani Keluhan dan Masalah Nasabah

5. Melaksanakan Pemasaran Layanan

6. Menjaga Privasi dan Keamanan Data Nasabah

Dalam penelitian ini, selain wawancara langsung dengan karyawan *frontliner* di Bank Muamalat KCP Madiun, data juga diambil dari ulasan nasabah pada *platform* seperti *Google*. Ulasan ini memberikan wawasan yang lebih objektif dari pengalaman nasabah yang telah bertransaksi di bank ini. Hasil ulasan nasabah menunjukkan bahwa meskipun SOP 3S (Senyum, Salam, Sapa) telah diterapkan, masih terdapat beberapa keluhan terkait kecepatan dan kualitas pelayanan yang diberikan. Beberapa nasabah menyoroti bahwa pelayanan dianggap kurang responsif, lambat, dan kurang memberikan kepuasan, khususnya dalam aspek ketepatan waktu dan perhatian terhadap kebutuhan nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat kesenjangan antara harapan nasabah dan layanan yang diterima, menunjukkan perlunya peningkatan dalam pelaksanaan prinsip *ukhuwah Islamiyah* yang diterapkan pada *frontliner*.

Data dari ulasan nasabah ini memberikan landasan untuk mengevaluasi dan memperbaiki pelayanan di Bank Muamalat KCP Madiun, sehingga prinsip *ukhuwah* dapat diterapkan secara optimal dan kualitas pelayanan dapat lebih memenuhi ekspektasi nasabah. Wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada pimpinan Bank Muamalat Kantor Cabang Madiun yaitu:

“Tentu saja, prinsip *ukhuwah* sangat berhubungan dengan penerapan 3S di layanan *frontliner*. Dalam Islam, *ukhuwah* berarti

persaudaraan dan hubungan yang penuh kasih sayang, yang tercermin dalam cara kita berinteraksi dengan orang lain. Penerapan 3S (Salam, Sapa, Senyum) adalah salah satu cara kami mengamalkan prinsip ukhuwah dalam pelayanan. Salam menunjukkan sikap saling menghormati, sapa menggambarkan perhatian kita terhadap nasabah, dan senyum mencerminkan rasa ikhlas dalam memberikan pelayanan. Ketiga hal ini membantu menciptakan hubungan yang lebih dekat dan bersahabat antara petugas frontliner dan nasabah, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan.”⁴⁶

Peneliti menanyakan dalam wawancara dengan salah satu petugas bank, respons dari Bu Fahira selaku *customer service* menyatakan bahwa,

“Prinsip *ukhuwah* di Bank Muamalat sangat berkaitan dengan penerapan 3S (Salam, Sapa, dan Senyum). Selain itu, SOP ini juga telah menjadi bagian dari prosedur resmi yang harus dijalankan oleh seluruh petugas frontliner. Dengan demikian, penerapan prinsip ukhuwah dalam pelayanan frontliner sangat erat kaitannya dengan pelaksanaan 3S, yang merupakan wujud nyata dari standar pelayanan yang diberikan kepada nasabah.”⁴⁷

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan *frontliner* kedua yang isinya adalah:

"Pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* kami mengikuti prosedur yang telah dirancang untuk memberikan pengalaman terbaik bagi nasabah. Prosesnya dimulai dengan sambutan menggunakan prinsip 3S Salam, Sapa, Senyum untuk menciptakan suasana yang ramah dan nyaman, sekaligus menunjukkan sikap menghormati dan perhatian kepada nasabah. Setelah itu, petugas akan mengidentifikasi kebutuhan nasabah untuk memastikan layanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan kebutuhan mereka."⁴⁸

Kemudian peneliti dalam proses praktikum perbankan syariah selama satu bulan, peneliti juga menemukan bahwa pelayanan *frontliner* yang

⁴⁶ Wawancara dengan Affandi SW, tanggal 15 Desember 2022, di Bank Muamalat KCP Madiun.

⁴⁷ Wawancara dengan Fahira S, tanggal 15 Desember 2022, di Bank Muamalat KCP Madiun.

⁴⁸ Wawancara dengan Rio, tanggal 15 Desember 2022, di Bank Muamalat KCP Madiun.

diberikan sering kali dianggap biasa dan sekadar melayani. Saat *customer service* melayani nasabah yang telah dipanggil, mereka tidak menyapa dengan senyuman, yang menunjukkan bahwa prinsip 3S tidak diterapkan secara maksimal.

Peneliti juga melakukan observasi terhadap kualitas pelayanan Bank Muamalat KCP Madiun melalui ulasan yang ada di *Google Maps*. Beberapa ulasan nasabah menunjukkan adanya kekurangan dalam pelayanan, terutama dari sisi kecepatan dan ketersediaan *frontliner*. Berikut ini adalah ringkasan beberapa ulasan yang dapat menjadi indikator pelayanan bank ini:

- 1) Ulasan 1: Memberikan ulasan bintang satu dan mengeluhkan minimnya jumlah petugas serta ketidaksediaan nomor telepon yang dapat dihubungi. Hal ini menandakan kurangnya akses komunikasi langsung dengan pihak bank, yang mungkin menyulitkan nasabah dalam mendapatkan informasi atau bantuan dengan cepat.
- 2) Ulasan 2: Menyebutkan bahwa pelayanan bank ini lambat, menunjukkan bahwa nasabah merasa waktu tunggu yang dibutuhkan untuk dilayani terlalu lama.
- 3) Ulasan 3: Mengeluhkan bahwa hanya ada satu *teller* yang melayani nasabah, yang menyebabkan proses transaksi menjadi lebih lambat. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan jumlah tenaga kerja di posisi tersebut untuk mempercepat proses pelayanan.

- 4) Ulasan 4: Menyebutkan keluhan serupa, bahwa satu-satunya *teller* memakan waktu lama untuk melayani satu nasabah, menunjukkan ketidakpuasan terhadap efisiensi pelayanan.
- 5) Ulasan 5: Menyebut bahwa *customer service* kurang sigap, yang dapat diinterpretasikan sebagai kurangnya kesiapan atau antusiasme dalam melayani nasabah.
- 6) Ulasan 6: Memberikan saran agar *customer service* lebih bersemangat di pagi hari, dan mengeluhkan lambatnya layanan di awal jam operasional. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman nasabah di Bank Muamalat KCP Madiun masih perlu ditingkatkan untuk memenuhi ekspektasi terhadap pelayanan profesional yang cepat dan sigap.

Ulasan-ulasan ini mencerminkan adanya tantangan dalam memenuhi prinsip pelayanan yang cepat, responsif, dan efisien di Bank Muamalat KCP Madiun. Hal ini menunjukkan bahwa ada kesenjangan antara harapan nasabah terhadap layanan dan pelayanan yang sebenarnya diberikan, yang dapat menjadi fokus untuk peningkatan di masa depan.

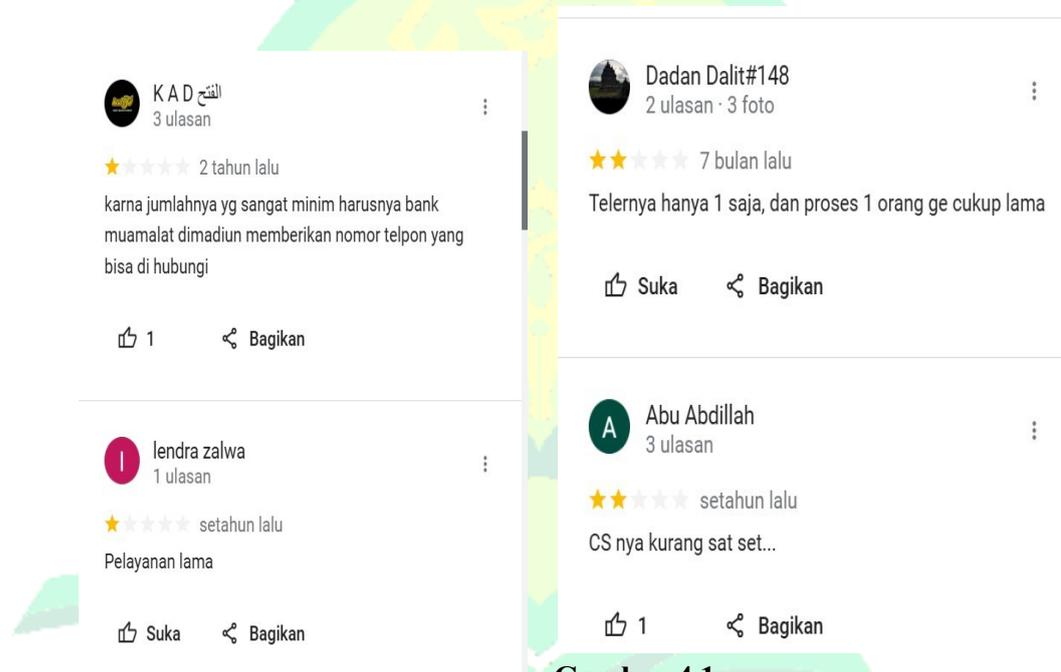
Sehingga peneliti menyimpulkan bahwa meskipun Bank Muamalat KCP Madiun telah menerapkan SOP 3S (Senyum, Salam, Sapa) sebagai bagian dari prinsip *ukhuwah Islamiyah*, kualitas pelaksanaannya masih belum optimal. Berdasarkan wawancara dengan frontliner dan observasi terhadap ulasan nasabah di *Google Maps*, ditemukan beberapa kekurangan dalam pelayanan, terutama terkait dengan:

- 1) Banyak ulasan yang menunjukkan bahwa pelayanan di bank ini sering kali lambat. Hal ini terlihat dari komentar nasabah tentang waktu tunggu yang lama dan keterbatasan jumlah petugas frontliner, yang memperlambat proses pelayanan, terutama saat hanya ada satu teller.
- 2) Meskipun SOP 3S diterapkan, ada laporan dari peneliti selama observasi bahwa frontliner terkadang melayani tanpa senyuman atau sapaan, sehingga prinsip 3S tidak sepenuhnya tercermin dalam pelayanan harian. Hal ini dapat menyebabkan nasabah merasa bahwa pelayanan yang diberikan sekadar memenuhi tugas, tanpa menunjukkan perhatian yang lebih dalam.
- 3) Salah satu ulasan menunjukkan bahwa tidak tersedia nomor telepon yang bisa dihubungi, sehingga akses nasabah ke informasi atau bantuan menjadi terbatas. Ini merupakan aspek yang penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah karena dapat memengaruhi pengalaman mereka dalam mengakses layanan.
- 4) Ulasan yang menyarankan peningkatan energi dan kesiapan petugas di pagi hari menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam aspek antusiasme dan kesiapan dalam melayani, terutama di awal jam operasional.

Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara ekspektasi nasabah dan pengalaman pelayanan yang mereka terima. Meski prinsip *ukhuwah* sudah menjadi standar pelayanan, pelaksanaannya

perlu ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang lebih responsif, efisien, dan sesuai harapan nasabah. Hal ini penting untuk mencapai kualitas pelayanan yang tidak hanya memenuhi standar, tetapi juga dapat membangun kepuasan dan loyalitas nasabah.

B. Analisis Penerapan Prinsip *Ukhuwah* dalam Pelayanan *Frontliner* di Bank Muamalat KCP Madiun?



Gambar 4.1

Ulasan *Google* dari *Website* Bank Muamalat KCP Madiun

Dari analisis ulasan *Google* terkait pelayanan Bank Muamalat KCP Madiun, terdapat beberapa temuan yang berkaitan dengan penerapan prinsip *ukhuwah*, khususnya dalam peran *frontliner* (*customer service* dan *teller*).

1. *Reliability dan Responsiveness*: Banyak ulasan yang menyoroti aspek keandalan (*reliability*) dan ketanggapan (*responsiveness*) yang dianggap belum optimal. Contohnya, ulasan dari pengguna yang menyatakan bahwa pelayanan di bank tersebut “lama,” “telepon sulit

dihubungi,” dan hanya terdapat satu teller sehingga proses pelayanan lambat. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan nasabah dan pelayanan yang diberikan. Dalam perspektif ukhuwah, prinsip saling menghargai dan empati terhadap kebutuhan nasabah seharusnya tercermin dalam pelayanan yang cepat dan responsif.

2. *Empathy* (Kepedulian terhadap Nasabah): Prinsip ukhuwah juga mencakup perhatian penuh terhadap nasabah sebagai bentuk kepedulian dan kasih sayang. Ulasan menunjukkan bahwa nasabah merasa tidak puas dengan respons yang lambat. Jika prinsip ukhuwah diterapkan secara optimal, frontliner seharusnya menunjukkan sikap empatik dengan berusaha memenuhi kebutuhan nasabah dengan tanggap, terutama ketika ada antrean panjang atau keterbatasan petugas.
3. Penerapan Prinsip 3S (Senyum, Salam, Sapa): Walaupun Bank Muamalat telah menerapkan SOP 3S, masih ada ulasan yang menunjukkan bahwa interaksi frontliner kurang memenuhi ekspektasi dalam hal keramahan. Misalnya, komentar tentang CS yang “kurang sat set” mengindikasikan pelayanan yang kurang tanggap. Penerapan prinsip 3S seharusnya menciptakan suasana yang lebih ramah, di mana nasabah merasa diperhatikan dan dihargai.

4. Efisiensi Waktu dan Pagi Hari yang Energik: Dalam ulasan dari Ani Purwitasari, pengguna mengeluhkan bahwa meskipun sudah datang di pagi hari (jam 8:30), bagian customer service belum memulai panggilan. Ani menyarankan agar pelayanan di pagi hari lebih energik dan dibuka lebih awal, seperti bank lain pada umumnya. Hal ini menunjukkan kebutuhan akan efisiensi waktu, terutama bagi nasabah yang datang di pagi hari dengan harapan pelayanan lebih cepat.

Dari perspektif *ukhuwah*, efisiensi waktu adalah bagian dari menghargai waktu nasabah sebagai wujud kasih sayang dan perhatian terhadap kebutuhan mereka. Memberikan pelayanan yang segera di pagi hari juga dapat menciptakan suasana yang lebih positif dan menunjukkan komitmen dari pihak bank dalam memberikan pelayanan terbaik.

C. Analisis Efektivitas Prinsip *Ukhuwah* terhadap Pelayanan *Frontliner* pada Bank Muamalat KCP Madiun?

Analisis mengenai efektivitas prinsip *ukhuwah* terhadap pelayanan *frontliner* pada Bank Muamalat KCP Madiun dapat dilihat dari berbagai aspek pelayanan yang secara langsung menyentuh nasabah. Prinsip *ukhuwah* atau persaudaraan dalam konteks pelayanan *frontliner* di bank syariah berarti memberikan layanan dengan penuh empati, keramahan, dan tanggung jawab, serta mengutamakan kepentingan nasabah sebagai bentuk pengabdian kepada Masyarakat.

Kualitas layanan dan kecepatan respons merupakan aspek penting dalam menilai penerapan prinsip *ukhuwah* pada pelayanan *frontliner*. Berdasarkan ulasan yang ada, terdapat keluhan terkait lamanya waktu tunggu, khususnya pada jam-jam awal bank buka, yang menunjukkan bahwa para *frontliner* belum sepenuhnya responsif terhadap kebutuhan nasabah. Dalam konsep *ukhuwah*, seharusnya *frontliner* menunjukkan perhatian dan empati dengan berupaya memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu, agar nasabah merasa dihargai. Ketika proses panggilan atau pelayanan berjalan lambat, nasabah mungkin merasa tidak diperhatikan, yang berpotensi mengurangi rasa kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap bank. Oleh karena itu, agar prinsip *ukhuwah* dapat diwujudkan dengan optimal, *frontliner* perlu meningkatkan kesiapan dan ketepatan waktu dalam melayani, terutama saat membuka layanan di pagi hari. Dengan begitu, mereka dapat mengurangi waktu tunggu dan memastikan bahwa setiap nasabah merasa diperhatikan sejak pertama kali datang, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Prinsip *ukhuwah* dalam pelayanan menekankan pentingnya empati dan pendekatan personal dari *frontliner* terhadap nasabah, di mana sikap ramah, sabar, dan kemampuan untuk mendengarkan kebutuhan nasabah dengan baik menjadi hal yang krusial. *Frontliner* diharapkan tidak hanya memenuhi kebutuhan teknis nasabah, tetapi juga memperhatikan aspek emosional dan kenyamanan mereka selama berinteraksi di bank. Ulasan yang ada mengindikasikan bahwa beberapa nasabah merasa kurang diperhatikan,

terutama jika respons pelayanan lambat. Hal ini menyoroti pentingnya empati dalam pelayanan: ketika frontliner memberikan pendekatan yang hangat dan mendengarkan secara aktif, nasabah merasa dihargai dan dihormati, yang dapat meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan mereka terhadap bank. Selain itu, prinsip *ukhuwah* juga berkaitan erat dengan pengelolaan waktu dan kemampuan untuk mengantisipasi kebutuhan nasabah. Beberapa nasabah menyarankan agar pelayanan di pagi hari lebih energik dan dimulai lebih awal, menunjukkan harapan bahwa frontliner mampu memberikan pelayanan yang responsif dan tepat waktu sejak awal bank beroperasi. Ketika frontliner secara proaktif mengantisipasi dan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan nasabah, terutama di jam-jam sibuk, mereka menunjukkan nilai *ukhuwah* melalui dedikasi dan kepekaan terhadap kenyamanan nasabah, menciptakan suasana yang profesional dan bersahabat.

Prinsip *ukhuwah* dalam pelayanan *frontliner* Bank Muamalat KCP Madiun sangat penting untuk memastikan penyampaian informasi yang jelas dan menyeluruh kepada nasabah, sehingga mereka memahami setiap proses yang harus mereka jalani. Dengan penerapan prinsip ini, *frontliner* diharapkan mampu memberikan penjelasan yang rinci dan menghindari kebingungan, yang akan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap informasi yang disampaikan. Selain itu, *ukhuwah* juga mencakup kesediaan *frontliner* untuk membantu nasabah mengatasi keluhan dengan proaktif dan memberikan solusi yang memadai. Dari ulasan nasabah, tampak bahwa kecepatan dan kesiapan dalam menangani kendala masih perlu ditingkatkan. Efektivitas

prinsip ini akan tampak ketika *frontliner* dapat menangani keluhan dengan sigap, sambil tetap menunjukkan sikap ramah dan sabar meskipun menghadapi situasi yang sulit. Konsistensi dalam penerapan prinsip *ukhuwah* ini akan membangun reputasi positif bagi bank, karena nasabah yang merasa dilayani dengan baik dan penuh perhatian cenderung memberikan umpan balik positif dan merekomendasikan bank kepada orang lain. Secara keseluruhan, efektivitas prinsip *ukhuwah* di Bank Muamalat KCP Madiun terlihat dari kecepatan respons, empati, pengelolaan waktu, kualitas penyampaian informasi, serta kesigapan dalam menangani keluhan nasabah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip *ukhuwah* dalam pelayanan *frontliner* di Bank Muamalat KCP Madiun memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas interaksi antara bank dan nasabah. Prinsip *ukhuwah* yang meliputi empati, kecepatan respons, pengelolaan waktu, penyampaian informasi yang jelas, dan kesediaan membantu dalam menangani keluhan dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi nasabah. Meskipun terdapat beberapa aspek yang masih memerlukan perbaikan, seperti peningkatan kecepatan respons di awal hari kerja, secara keseluruhan penerapan prinsip ini mampu memberikan dampak positif pada kepuasan dan loyalitas nasabah. Dengan mengoptimalkan prinsip *ukhuwah*, Bank Muamalat KCP Madiun berpotensi membangun reputasi yang baik dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan nasabah, yang pada akhirnya mendukung pertumbuhan dan citra positif bank di masyarakat.

BAB V PENUTUP

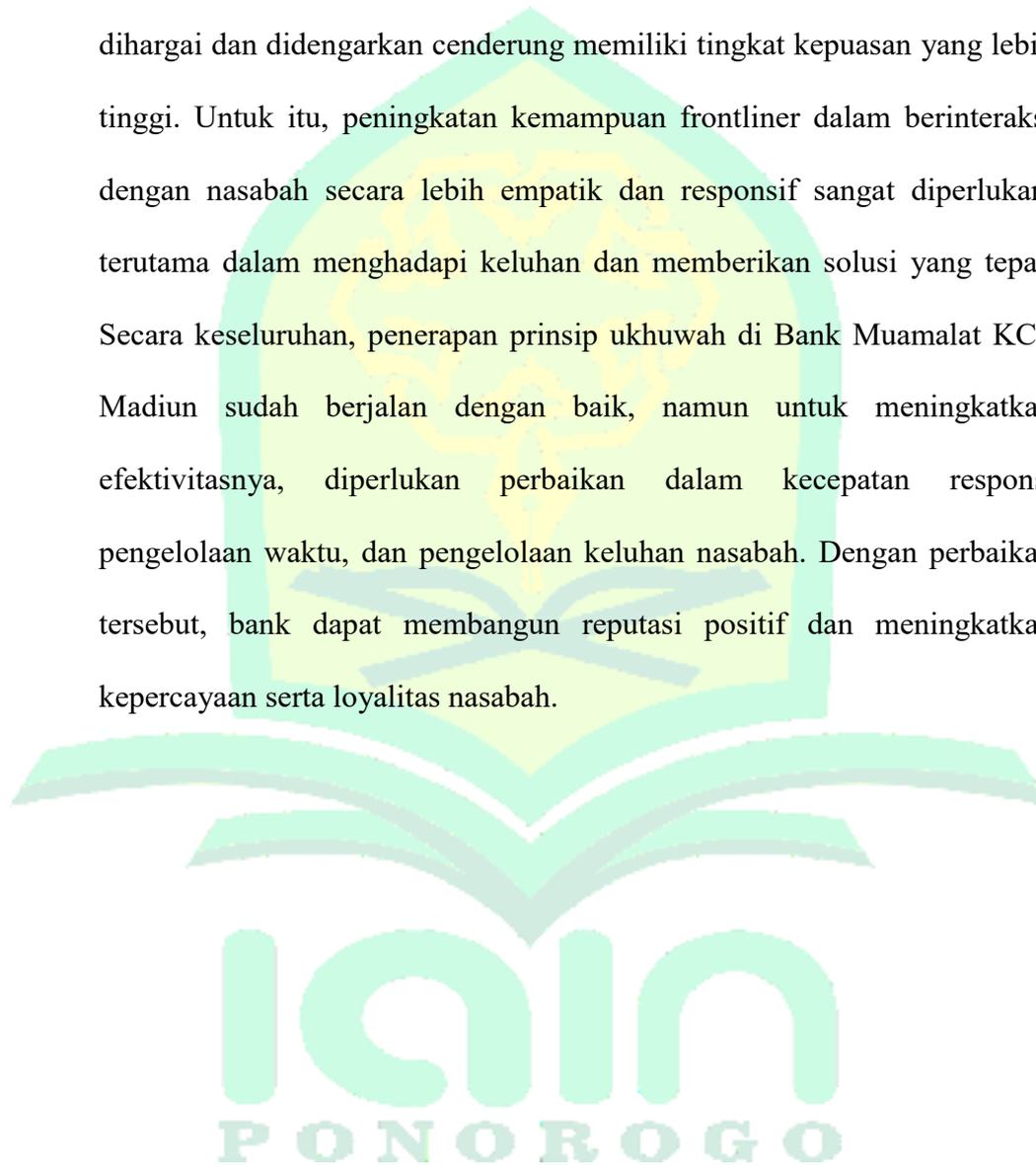
A. Kesimpulan

1. Meskipun Bank Muamalat KCP Madiun telah menerapkan prinsip *ukhuwah Islamiyah* melalui SOP 3S (Senyum, Salam, Sapa), pelaksanaannya masih belum optimal dalam memenuhi harapan nasabah. Ulasan nasabah menunjukkan adanya keluhan terkait kecepatan pelayanan yang lambat, terutama pada jam sibuk atau saat hanya ada satu *teller*, serta kurangnya responsivitas dari petugas *frontliner*. Selain itu, meskipun prinsip 3S diterapkan, interaksi dengan nasabah seringkali kurang hangat karena petugas tidak selalu melayani dengan senyuman atau sapaan, yang dapat menurunkan kualitas pelayanan. Keterbatasan akses informasi, seperti tidak adanya nomor telepon yang bisa dihubungi, juga menjadi kendala bagi nasabah. Selain itu, beberapa nasabah menyarankan agar petugas lebih bersemangat, khususnya di pagi hari, untuk memberikan pelayanan yang lebih responsif. Secara keseluruhan, meskipun prinsip *ukhuwah* sudah diterapkan, kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kecepatan, responsivitas, dan kualitas interaksi, untuk memenuhi ekspektasi nasabah dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas mereka.
2. Penerapan prinsip *ukhuwah* dalam pelayanan *frontliner* di Bank Muamalat KCP Madiun masih perlu ditingkatkan, meskipun telah ada upaya untuk menerapkannya melalui prinsip 3S (Senyum, Salam, Sapa). Ulasan

nasabah menunjukkan beberapa kekurangan, seperti ketidakefisienan waktu dan lambatnya respons, yang mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan nasabah dan pelayanan yang diberikan. Beberapa nasabah merasa bahwa pelayanan kurang responsif, terutama terkait dengan keterbatasan petugas dan waktu tunggu yang lama. Selain itu, meskipun prinsip *ukhuwah* mencakup empati dan perhatian terhadap nasabah, interaksi frontliner kadang kurang menunjukkan keramahan yang diharapkan, yang mengurangi kualitas pengalaman nasabah. Efisiensi waktu juga menjadi perhatian, terutama di pagi hari, di mana nasabah mengharapkan pelayanan yang lebih cepat dan lebih energik. Untuk mewujudkan penerapan prinsip *ukhuwah* yang lebih optimal, Bank Muamalat KCP Madiun perlu meningkatkan responsivitas, keramahan, efisiensi waktu, dan perhatian lebih terhadap kebutuhan nasabah.

3. Efektivitas prinsip *ukhuwah* terhadap pelayanan frontliner di Bank Muamalat KCP Madiun menunjukkan bahwa penerapan prinsip tersebut memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan, namun masih memerlukan peningkatan di beberapa aspek. Prinsip *ukhuwah*, yang berfokus pada empati, keramahan, dan perhatian terhadap kebutuhan nasabah, sangat penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi nasabah. Meskipun demikian, terdapat keluhan mengenai lamanya waktu tunggu, khususnya di jam-jam awal operasional bank, yang menunjukkan perlunya peningkatan responsivitas dan ketepatan waktu dari frontliner. Agar prinsip *ukhuwah* dapat diterapkan secara maksimal, frontliner perlu

lebih proaktif dan efisien dalam menangani transaksi dan permintaan nasabah sejak awal jam buka bank. Selain itu, pendekatan personal, sikap sabar, dan kemampuan untuk mendengarkan nasabah juga sangat penting dalam mewujudkan ukhuwah dalam pelayanan. Nasabah yang merasa dihargai dan didengarkan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Untuk itu, peningkatan kemampuan frontliner dalam berinteraksi dengan nasabah secara lebih empatik dan responsif sangat diperlukan, terutama dalam menghadapi keluhan dan memberikan solusi yang tepat. Secara keseluruhan, penerapan prinsip ukhuwah di Bank Muamalat KCP Madiun sudah berjalan dengan baik, namun untuk meningkatkan efektivitasnya, diperlukan perbaikan dalam kecepatan respons, pengelolaan waktu, dan pengelolaan keluhan nasabah. Dengan perbaikan tersebut, bank dapat membangun reputasi positif dan meningkatkan kepercayaan serta loyalitas nasabah.



B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis ingin memberikan beberapa saran yang berguna bagi Bank Muamalat KCP Madiun dan bagi peneliti Selanjutnya:

1. Bagi Bank Muamalat KCP Madiun saran dari penulis diharapkan Bank Muamalat KCP Madiun dapat meningkatkan kepuasan nasabah dengan berbagai cara, seperti meningkatkan kecepatan dan responsivitas pelayanan, khususnya saat jam sibuk atau ketika bank baru buka. Langkah ini dapat ditempuh dengan menambah jumlah petugas *frontliner* atau memberikan pelatihan terkait efisiensi waktu. Selain itu, penerapan prinsip 3S (Salam, Sapa, Senyum) perlu dioptimalkan dengan memastikan setiap petugas menerapkan SOP ini secara konsisten dan menunjukkan sikap ramah dan empatik. Untuk menciptakan pengalaman layanan yang lebih positif, *frontliner* diharapkan lebih memperhatikan kebutuhan emosional nasabah, menunjukkan sikap sabar, dan mendengarkan keluhan mereka dengan baik. Bank juga perlu memastikan saluran komunikasi seperti nomor telepon dan layanan *online* mudah diakses untuk memudahkan nasabah yang membutuhkan bantuan segera. Terakhir, peningkatan kesiapan dan energi petugas di awal jam operasional sangat penting agar pelayanan tidak terkesan lambat di pagi hari, yang dapat dicapai melalui manajemen waktu yang baik dan peningkatan motivasi kerja.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian ini atau mengambil teori yang sama diharapkan untuk dapat menyempurnakan dan mencari data lebih banyak terkait penelitian agar dapat lebih sempurna lagi dalam penelitiannya.

Daftar Pustaka

- Affandi Shopia W, diwawancarai oleh penulis, Desember 2022, Bank Muamalat KCP Madiun.
- Amin Wahyudi, Binti Nur Asiyah, Husnul Haq, 'The urgency of sharia division in Indonesian and Malaysian Islamic bank', *al-Uqud: Journal of Islamic Economics*, 22.11 (2023), 82-94.
- Anis, Dia Maya Sari; Muhammad. "Implementasi Nilai-Nilai Hukum Ekonomi Islam Terhadap Produk-Produk Bank Syariah Indonesia." *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah* 3, no. Volume 3 Nomor 3 April 2022 (2022): 182–89.
- Anshori, Cecep Sudirman. "Ukhuwah Islamiyah Sebagai Fondasi Terwujudnya Organisasi Yang Mandiri Dan Profesional." *Jurnal Pendidikan Agama Islam* 14, no. 1 (2016): 117–25.
- Arif, Abdul. "Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Nasabah (Studi Kasus di Bank BNI Syariah KC Pekanbaru)." Laporan Akhir, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2021.
- Atmaja, Jaka. "Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB." *Jurnal Ecodemica* 2, no. 1 (2018): 49–63.
- Baharuddin, K. "Penerapan Prinsip Kekeluargaan Dalam Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada BMT Al-Amin Makassar," 2013.
- Fahira Setya, diwawancarai oleh penulis, Desember 2022, Bank Muamalat KCP Madiun.
- Fitriany, Arika. "Penerapan Budaya Layanan Prima oleh Unit Customer Service (Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri KC Denpasar)." Laporan Magang, Universitas Islam Indonesia, 2020.
- Gita Danupranata. *Buku Ajar Manajemen Perbankan Syariah Gita Danupranata. Salemba Empat*, 2013.
- Gustia, Vera. "'Pelaksanaan Pelayanan Prima oleh Customer Service guna Mencapai Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Panam Arengka)." Laporan Akhir, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2021.
- Hadiyyin, Ikhwan. "Kiat Sukses 'Merajut Pendidikan Ukhuwah Islamiyah.'" *Jurnal UIN SMH Banten* 33, no. 2 (2016): 29.
- Junaedi, Deddy. "Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di PT. Bank Jatim Capem Maron Probolinggo)." *Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan* 04, no. 1 (2020): 27.
- Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)* Vol. 5 No. 2, 2021.
- Jurnal Manajemen Dirgantara* Vol 16, No. 1, Juli 2023.

- Juwita, Eva. “Analisis Segmentasi Pasar Bank Muamalat Kcp Madiun Terkait Produk Tabungan Hijrah Rencana Pada Masa Pandemi Covid-19.” Skripsi, 2021.
- Kumara Adji Kusuma , Imam Fauji, Faruq Ahmad Futaqi, and Bobur Sobirov, ‘Bank Ziska: A New Hope for the Unbanked and Poor in Indonesia’, 436–446, 2023.
- Kurniawan, Danang. “Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam Di Bank Syariah.” *TAWAZUN : Journal of Sharia Economic Law* 3, no. 1 (2020): 63.
- Lendi, diwawancarai oleh penulis, Desember 2022, Bank Muamalat KCP Madiun.
- Maulidia, N, S M Triyani, and ... “Evaluasi Pelayanan Perbankan Syariah Di Era Digitalisasi Studi Kasus Bank Jatim Syariah Cabang Pasuruan.” *Cashless: Journal of ...* 01, no. 01 (2023): 11–23.
- Muzaiyanah, and Fakhurrrazi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap.” *Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen* 7, no. 3 (2022): 530–40.
- M, Risaldi. “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pelayanan Jasa Dan Penerapan Akad Pada BNI Syariah Makassar.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Jurusan Hukum Ekonomi Syariah 1* (2020): 105.
- Nanda Mulyani, Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Diponegoro (Banda Aceh, 2022).
- Pitaloka, Indira Diah, Chandra Hendriyani, and Budiana Ruslan. “Excellent Services by Frontliner Best Corporate Banking.” *JIP (Jurnal Industri Dan Perkotaan)* 17, no. 2 (2021): 14.
- Putri H, diwawancarai oleh penulis, Desember 2022, Bank Muamalat KCP Madiun.
- Rio, diwawancarai oleh penulis, Desember 2022, Bank Muamalat KCP Madiun.
- Sari, Tiara Purnama. “Penerapan Etika *Customer Service* dalam Memberikan Pelayanan kepada Nasabah (Studi Kasus di Bank Muamalat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan).” Skripsi, IAIN Bengkulu, 2021.
- Shinta Maharani, Asmak Ab Rahman, Arif Dwi Septian, ‘Customer Satisfaction and Sharia Service Quality at Surya Mart Ponorogo: Case Study from Indonesia’, *EJIF –European Journal of Islamic Finance*, No 17, April (2021), 1-4
- Sugiyono, “*Metode Penelitian Kualitatif*.” Bandung: Alfabeta, 2019.
- Syarief, Indra M. H, Alifah Lufita Nur’aini, and NengHesyah A. H Resti. “Implementasi Pelayanan Prima Pada Unit Layanan Pelanggan Di BSI Kantor Cabang Cianjur Siliwangi.” *Ar-Rihlah: Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah* 03, no. 01 (2023): 26–35.
- Ulwan, Abdullah Nashih. *Pendidikan Anak Menurut Islam*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 1990.

Vinny Ribka Bolang, James D.D Massie, and Agus Supandi Soegoto, “Peran Pelayanan Teller Dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Bri Unit Karombasan Cabang Manado,” Jurnal EMBA 3, no. 3 (2015): 1126–39.

Wisda, Nurhikma Khalisa Lisa. “Penerapan Nilai-Nilai Islam dalam Peningkatan Pelayanan (Studi Kasus BTN Syariah Parepare).” Skripsi, IAIN Parepare, 2020.

Zein, A Indi. “Implementasi Konsep Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan Perbankan.” Skripsi, 2020.

<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/profil-bank-muamalat>. (diakses pada tanggal 12 November 2024, jam 08.00).

