

**PELAYANAN PRIMA BERBASIS ETIKA ISLAM**  
***CUSTOMER SERVICE* BANK SYARIAH MAGETAN**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Yeni Rohmawati**

**NIM 402180231**

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

**2022**

## ABSTRAK

Rohmawati, Yeni. Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam *Customer Service* Bank Syariah Magetan. *Skripsi*. 2022. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Dr. Aji Damanuri, M.E.I.

**Kata kunci:** Pelayanan Prima, Etika Islam, *Customer Service*.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan prima sebagai alat utama melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan antar lembaga perbankan yang semakin ketat. Bank Syariah Magetan sebagai salah satu perbankan syariah mempunyai keunggulan dalam hal pelayanan diberikan kepada nasabah maupun calon nasabah, yaitu pelayanan prima berbasis etika Islam. Sikap ramah, perhatian akan fokus pelayanan, tindakan penanganan komplain, dan kemampuan akan komunikasi efektif belum sepenuhnya diberikan *customer service* selama melayani nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*) dan kemampuan (*ability*) *customer service* Bank Syariah Magetan dalam mewujudkan Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Dilakukan di Bank Syariah Magetan. Pengumpulan data diperoleh dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer service* Bank Syariah Magetan telah mampu mewujudkan pelayanan prima berbasis etika Islam dari teori Atep Adya Barata pada konsep sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*) dan kemampuan (*ability*) dan teori Adiwarman Aswar Karim pada etika pelayanan Islam yaitu etika untuk selalu menyampaikan dengan benar, etika untuk selalu dapat dipercaya, etika untuk selalu mengerjakan sesuatu dengan ikhlas, etika persaudaraan, penguasaan ilmu pengetahuan, dan etika keadilan secara keseluruhan dengan baik. Sikap berkomunikasi dengan intonasi suara yang lebih tinggi dikarenakan untuk menyikapi keterbatasan selama pandemi, perhatian atau fokus pelayanan belum sepenuhnya diberikan, tindakan penanganan komplain dapat terselesaikan sesuai dengan jenis permasalahan dan kemampuan akan kecepatan menyampaikan informasi dilakukan dengan standar atau rata-rata.



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 SKRIPSI
1	Yeni Rohmawati	402180231	Perbankan Syariah	Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam Customer Service Bank Syariah Magetan

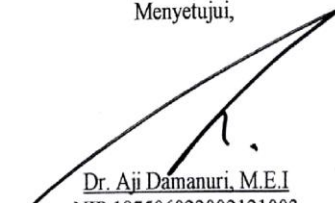
Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

Ponorogo, 11 Mei 2022

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

  
Dr. Amin Wahyudi, M.E.I.  
NIP. 197502072009011007

Menyetujui,

  
Dr. Aji Damanuri, M.E.I.  
NIP. 197506022002121003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Terakreditasi "B" sesuai SK BAN-PT Nomor : 2619/SK/BAN-PT/Ak-SURV/PT/XI/2016  
Alamat : Jl. Puspita Jaya, Jcnangan, Ponorogo Telp. (0352) 3576565, Kode Pos 63492  
Email: [febi@iainponorogo.ac.id](mailto:febi@iainponorogo.ac.id) Website: <http://febi.iainponorogo.ac.id>

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam *Customer Service Bank*  
Syariah Magetan  
Nama : Yeni Rohmawati  
NIM : 402180231  
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.

#### Dewan penguji:

Ketua Sidang :  
Ridho Rokamah, S.Ag., MSI  
NIP 197412111999032002

  
(.....)

Penguji I :  
Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag.  
NIP 197207142000031005

  
(.....)

Penguji II :  
Dr. Aji Damanuri, M.E.I  
NIP 197506022002121003

  
(.....)

Ponorogo, 08 Juni 2022  
Mengesahkan,  
Dekan/FEBI IAIN Ponorogo



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

## SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yeni Rohmawati

NIM : 402180231

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi/Tesis : Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam Customer Service Bank Syariah  
Magetan

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

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 31 Juni 2022

Penulis



Yeni Rohmawati

NIM 402180231

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yeni Rohmawati  
NIM : 402180231  
Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

PELAYANAN PRIMA BERBASIS ETIKA ISLAM *CUSTOMER SERVICE*  
BANK SYARIAH MAGETAN

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

Ponorogo, 11 Mei 2022

Pembuat Pernyataan,



Yeni Rohmawati

402180231

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	11
E. Studi Penelitian Terdahulu .....	12
F. Metode Penelitian .....	29
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	30

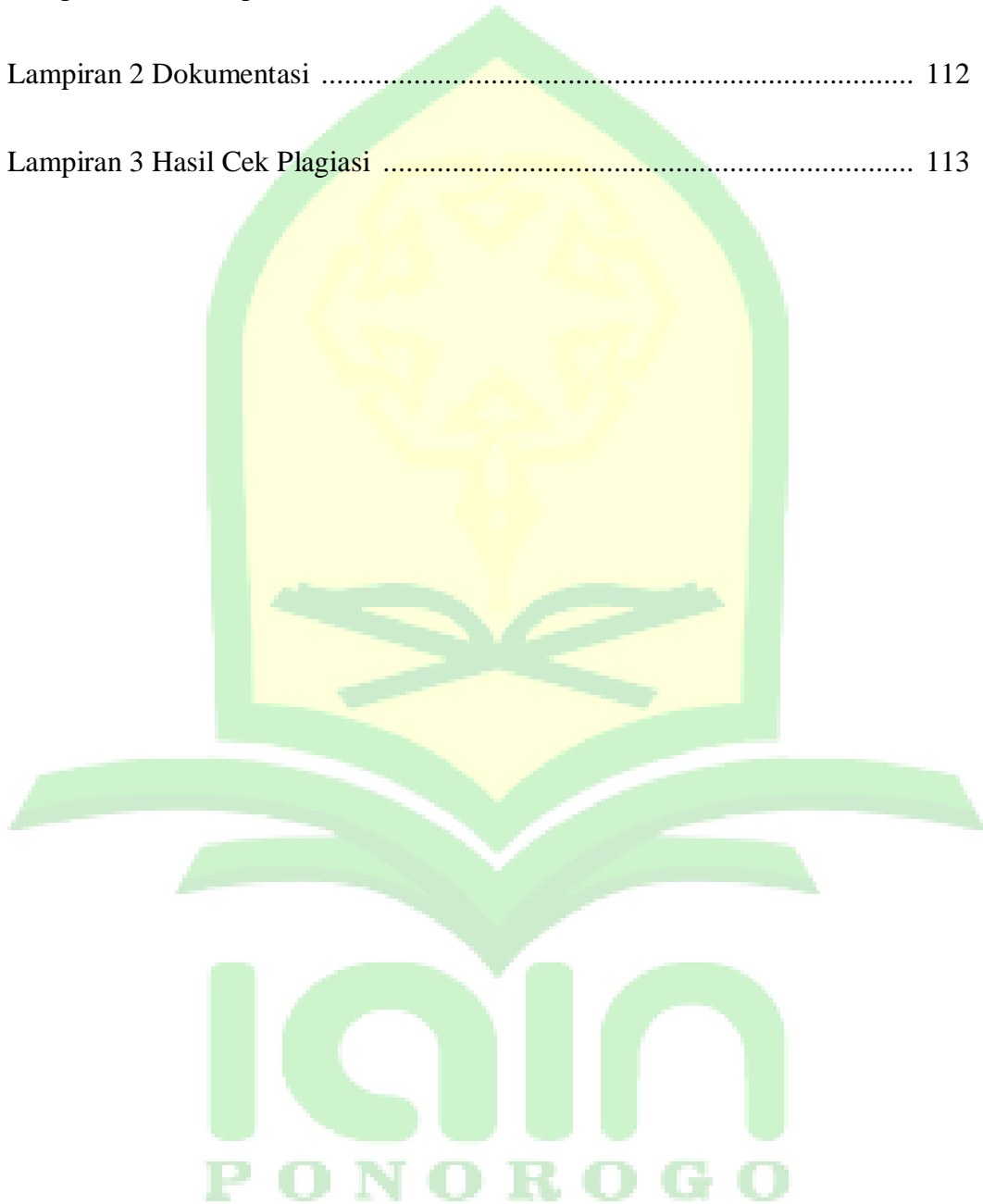
2. Kehadiran Peneliti .....	31
3. Lokasi Penelitian .....	31
4. Data dan Sumber Data .....	32
5. Teknik Pengumpulan Data .....	32
6. Teknik Pengolahan Data .....	34
7. Analisis Data .....	35
8. Teknik Pengecekan Keabsahan Data .....	35
G. Sistematika Pembahasan .....	35
<b>BAB II. KAJIAN TEORI .....</b>	<b>38</b>
A. Deskripsi Teori .....	38
1. Pelayanan Prima .....	38
a. Pengertian Pelayanan Prima .....	38
b. Konsep Pelayanan Prima .....	42
2. Etika Islam .....	53
a. Pengertian Etika Pelayanan .....	53
b. Etika Pelayanan Islam .....	55
<b>BAB III. PAPARAN DATA .....</b>	<b>56</b>
A. Data Sikap ( <i>Attitude</i> ) .....	56
B. Data Perhatian ( <i>Attention</i> ) .....	60
C. Data Tindakan ( <i>Action</i> ) .....	65
D. Data Kemampuan ( <i>Ability</i> ) .....	69
<b>BAB IV. ANALISIS DATA .....</b>	<b>75</b>



A. Analisis Sikap ( <i>Attitude</i> ) .....	75
B. Analisis Perhatian ( <i>Attention</i> ) .....	80
C. Analisis Tindakan ( <i>Action</i> ) .....	88
D. Analisis Kemampuan ( <i>Ability</i> ) .....	94
<b>BAB V. PENUTUP .....</b>	<b>104</b>
A. Kesimpulan .....	104
1. Kesimpulan Sikap ( <i>Attitude</i> ) .....	104
2. Kesimpulan Perhatian ( <i>Attention</i> ) .....	104
3. Kesimpulan Tindakan ( <i>Action</i> ) .....	105
4. Kesimpulan Kemampuan ( <i>Ability</i> ) .....	105
B. Saran .....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>107</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>110</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>114</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara .....	110
Lampiran 2 Dokumentasi .....	112
Lampiran 3 Hasil Cek Plagiasi .....	113



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariah Islam.

Undang-Undang Perbankan Syariah No. 2 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah (BUS), unit usaha syariah (UUS), dan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS).<sup>1</sup>

Dunia perbankan dewasa ini bergerak maju ke depan dengan sangat aktif dan dinamis. Pergerakan ini didukung dengan adanya tantangan yang semakin luas dan kompleks pada industri tersebut, serta perkembangan

---

<sup>1</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), 25-26.

teknologi perbankan yang semakin maju. Situasi ini mendorong industri perbankan harus cepat dan tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya, terutama dalam memperoleh kepercayaan masyarakat serta memenuhi kebutuhan masyarakat akan produk dan layanan perbankan yang aman, nyaman dan berkualitas.

Bank sebagai salah satu lembaga pada industri keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan terbaiknya (*excellent service*) untuk dapat memenangkan persaingan dalam situasi yang bergerak maju dengan cepat serta semakin kompetitif. Untuk menghadapi persaingan antar lembaga perbankan yang semakin ketat, masing-masing bank mau tidak mau harus mengembangkan konsep “pelayanan terbaik bagi nasabahnya”, hal ini bertujuan untuk mempertahankan nasabah yang telah ada dan menjangkau nasabah baru yang potensial. Untuk mempertahankan serta untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra yang baik dan positif di mata masyarakat. Untuk mempertahankan citra ini bank dapat membangunnya melalui peningkatan pada kuantitas dan kualitas produk perbankan yang dihasilkan, maupun melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya.<sup>2</sup>

Pribadi muslim yang seharusnya profesional dan berakhlak itu akan menjadikan setiap gerakannya adalah pelayanan yang berkualitas sehingga

---

<sup>2</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layana Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 62.

orang yang ada di sekitarnya merasakan kedamaian. Dalam surat Al-Israa ayat 53 tersirat betapa Allah sangat menganjurkan kepada umatnya untuk memberikan pelayanan yang baik dalam makna ucapan maupun cara dalam melayani komplain dari nasabah. Juga tidak mengikuti cara-cara setan yang cenderung kepada perselisihan. Allah menegaskan bahwa berselisih, bertengkar dan menimbulkan permusuhan adalah terlarang.<sup>3</sup>

Sikap melayani merupakan sifat utama seorang pemasar. Melekat dalam sikap ini adalah sikap sopan, santun, dan rendah hati. Orang yang beriman diperintahkan untuk bermurah hati, sopan, dan bersahabat saat berelasi dengan mitra bisnisnya. Suatu bisnis akan senantiasa berkembang sukses manakala ditunjang dengan adanya pelayanan terbaik. Misalnya dengan keramahan, senyuman kepada para konsumen akan semakin baik bisnisnya.<sup>4</sup> Pepatah pembeli adalah raja menjelaskan bahwa seorang pebisnis haruslah memiliki sifat sikap melayani konsumen dengan baik, seperti mendengarkan kebutuhan konsumen dan keluhan konsumen atas produk yang dijual.<sup>5</sup>

Program pelayanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga sekarang ini program layanan atau pelayanan telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk

---

<sup>3</sup> Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah*, (Jakarta: Gema Insani, 2004), 61.

<sup>4</sup> Tati Handayani dan Muhammad Anwar Fathoni, *Buku Ajar Manajemen Pemasaran Islam*, (Yogyakarta: Depublish Publisher, 2019), 172.

<sup>5</sup> Ari Prsetyo, *Pengantar Manajemen Islami*, (Airlangga University Press, 2021), 20.

memenangkan persaingan. Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola layanan terbaik yang disebut sebagai layanan prima atau pelayanan prima.<sup>6</sup> Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Maksudnya sangat baik dan terbaik karena pelayanannya sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atau performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui.<sup>7</sup>

Pelayanan prima bukan sekedar memberikan layanan, akan tetapi dapat memenuhi harapan pelanggan. Itu berarti karyawan perusahaan perlu melakukan pilihan, langkah, sikap dalam berhubungan dengan pelanggan dengan cepat dan tepat.<sup>8</sup> Namun untuk memenangkan persaingan dalam bisnis maka dalam pelayanan prima tidak cukup hanya dengan melakukan proses administrasi dengan cepat, tetapi juga bagaimana memperlakukan

---

<sup>6</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003), 25.

<sup>7</sup> Wakhid Bashori, *Produk Kreatif dan Kewirausahaan Otomatisasi Data dan Tata Kelola Perkantoran*, (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2019), 191.

<sup>8</sup> Freddy Ragkuti, *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2017), 289-290.

para pelanggan, sehingga menumbuhkan kesan atau persepsi yang positif dari pihak pelanggannya (*customer oriented*).<sup>9</sup>

Untuk mendukung pencapaian tujuan tersebut, maka lembaga perbankan harus menyiapkan karyawan yang kompeten, handal, dapat dipercaya, serta mampu menangani berbagai kebutuhan nasabahnya, terutama dalam hal ini yang menjadi salah satu ujung tombak perbankan (dalam hal ini pelayanan) adalah petugas *customer service*. *Customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah.<sup>10</sup>

*Customer service* memegang peranan penting dalam industri perbankan. Tugas utama *customer service* adalah memberikan pelayanan terbaik serta membina hubungan yang baik dengan nasabah atau masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha untuk menarik perhatian dengan cara memberikan layanan prima (*service excellent*) kepada calon nasabah agar menjadi nasabah dari bank yang bersangkutan dengan cara layak sesuai pedoman layanan bank dan nasabah lama yang telah ada tetap menjadi nasabah yang loyal kepada bank tersebut. Kepuasan nasabah akan lebih mudah dipenuhi apabila petugas *customer service* bank mengenal sifat dan karakter nasabah mereka dengan baik.

---

<sup>9</sup> Wakhid Bashori, *Produk Kreatif dan Kewirausahaan Otomatisasi Data dan Tata Kelola Perkantoran*, (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2019), 191.

<sup>10</sup> Pepen Pendi, *Sukses Menjadi Pramugari*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 310.

Pelayanan yang diberikan oleh petugas *customer service* haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Hal ini dilakukan dengan sikap siap membantu, bersahabat, dan bersikap professional, dengan demikian dapat memberikan kepuasan nasabah tersebut, sehingga nasabah tersebut mau datang kembali untuk melakukan transaksi dengan bank disamping menikmati fasilitas yang diberikan oleh bank yang bersangkutan. Dengan cara demikian seorang petugas *customer service* bank dapat menikmati pekerjaannya dan memajukan kariernya pada bank tersebut.<sup>11</sup>

Bagi perbankan syariah sangat penting tercermin etika dan perilaku bisnis Islam bagi para karyawannya, hal ini akan menjadi nilai plus masyarakat Indonesia yang mayoritas muslim mau menggunakan jasa perbankan. Etika pelayanan adalah perilaku petugas bank terutama dalam hal ini adalah *customer service* dalam memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan konsumen atau nasabah. Etika pelayanan bertitik tolak pada perilaku petugas bank dalam berbagai bidang dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memperhatikan mana yang baik mana yang buruk, mana yang benar dan mana yang salah. Pegawai bank dalam memberikan pelayanan harus dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika, hingga kedua belah pihak baik tamu maupun pegawai bank dapat saling menghargai.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layana Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 62-63.

<sup>12</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2008), 176.



Salah satu wujud Bank Syariah di Indonesia adalah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yang bergerak khusus membantu permodalan usaha rakyat kecil dan mikro (UMKM) dengan sistem bagi hasil yang berkeadilan ('adalah) dan seimbang (tawazun), serta membawa keberkahan dan ketenangan dihati. Pada saat ini kehadiran Bank Pembiayaan Rakyat Syariah dirasakan manfaatnya bagi pengusaha kecil dalam rangka membantu pengembangan usaha dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pengusaha mikro yang selama ini memperoleh pinjaman kerja dari perorangan atau lembaga lainnya, kini melirik BPR Syariah sebagai salah satu lembaga keuangan yang dapat membantu pengusaha kecil dan mikro.<sup>13</sup> Semakin banyaknya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah artinya meningkatkan daya saing antara BPRS yang satu dengan yang lain, untuk itu yang perlu dilakukan bank adalah menjaga kesetiaan nasabah terhadap suatu BPRS tergantung dari pelayanan yang pihak bank berikan.

Cristina Widiastuti selaku Kabag Operasional BPRS Magetan atau Bank Syariah Magetan menjelaskan bahwa BPRS Magetan sebagai bank syariah memiliki keunggulan salah satunya dalam hal pelayanan yang diberikan kepada nasabah atau calon nasabah yaitu Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam.<sup>14</sup> Dalam aktivitas operasionalnya Bank Syariah Magetan memiliki sumber daya yang menjalankan fungsi *resepsionis, deskman, salesman, customer relation officer, dan juga komunikator,*

---

39. <sup>13</sup>Ahmad Rodoni. *Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: PT Bestari Buana Murni, 2008),

<sup>14</sup> Cristina Widiastuti, *Wawancara*, 7 September 2021.

dalam hal ini yaitu *customer service* yang merupakan bagian dari frontliner yang berperan dalam mewujudkan dan menciptakan pelayanan prima berbasis etika Islam. Dalam kegiatan operasionalnya berbeda dengan teller, *customer service* yang bertugas hanya satu karyawan. Erina selaku *customer service* Bank Syariah Magetan juga mengeluhkan hal ini, karena tidak ada pergantian karyawan khususnya *customer service* sehingga setiap harinya ia harus selalu siap siaga di meja pelayanan untuk melayani nasabah. Meskipun demikian, hal tersebut sudah menjadi kewajibannya dalam pekerjaannya, sehingga apapun kondisinya harus tetap profesional dalam bekerja.<sup>15</sup>

Untuk mewujudkan pelayanan prima berbasis etika Islam, *customer service* Bank Syariah Magetan harus memberikan pelayanan sesuai konsep pelayanan prima dan etika pelayanan Islam. Berdasarkan penelitian didapatkan informasi pelaksanaan pelayanan prima oleh *customer service* masih belum sepenuhnya maksimal, sehingga ada nasabah yang menunjukkan respon ketidakpuasan setelah mendapat pelayanan. Sikap ramah selama pelayanan menurut nasabah sedikit kurang ditunjukkan oleh *customer service* karena dalam menjelaskan informasi kepada nasabah pada saat pelayanan berlangsung *customer service* menggunakan intonasi suara tinggi, perhatian dalam hal fokus melayani nasabah belum sepenuhnya diberikan *customer service*, saat pelayanan berlangsung *customer service*

---

<sup>15</sup> Erina, Wawancara, 7 September 2021.

kurang fokus melayani karena melayani dua nasabah pada waktu yang bersamaan, tindakan dalam hal menangani komplain nasabah belum sepenuhnya diberikan *customer service*, kecepatan proses penyelesaian komplain belum sepenuhnya maksimal, karena permasalahannya tidak bisa diselesaikan di hari yang sama, dan kemampuan komunikasi yang efektif belum sepenuhnya ditunjukkan *customer service* selama pelayanan, *customer service* belum bisa memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami karena informasi yang diberikan terlalu cepat sehingga nasabah kurang maksimal dalam menerimanya.<sup>16</sup>

Dengan permasalahan tersebut penulis ingin menganalisis bagaimana *customer service* mewujudkan pelayanan prima berbasis etika Islam pada konsep sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*) dan kemampuan (*ability*). Karena apabila tidak terpenuhi salah satu konsep pelayanan prima berbasis etika Islam dapat mengakibatkan nasabah kecewa bahkan mungkin tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, dan hal ini apabila dibiarkan secara terus menerus bukan tidak mungkin apabila nasabah beralih ke bank lain yang mampu memberikan pelayanan prima yang lebih memuaskan nasabah.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis perlu melakukan penelitian dengan judul Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam *Customer Service* Bank Syariah Magetan.

---

<sup>16</sup> Purwadi dan Suwarsi, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana analisis sikap (*attitude*) *Customer Service* Bank Syariah Magetan untuk mewujudkan Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam?
2. Bagaimana analisis perhatian (*attention*) *Customer Service* Bank Syariah Magetan untuk mewujudkan Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam?
3. Bagaimana analisis tindakan (*action*) *Customer Service* Bank Syariah Magetan untuk mewujudkan Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam?
4. Bagaimana analisis kemampuan (*ability*) *Customer Service* Bank Syariah Magetan untuk mewujudkan Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjabaran pada latar belakang dan pokok masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis sikap (*attitude*) *Customer Service* Bank Syariah Magetan untuk mewujudkan Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam.
2. Menganalisis perhatian (*attention*) *Customer Service* Bank Syariah Magetan untuk mewujudkan Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam.
3. Menganalisis tindakan (*action*) *Customer Service* Bank Syariah Magetan untuk mewujudkan Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam.

4. Menganalisis kemampuan (*ability*) *Customer Service* Bank Syariah Magetan untuk mewujudkan Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam.

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

Dengan tercapainya tujuan penelitian mengenai Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam *Customer Service* Bank Syariah Magetan, diharapkan hasil penelitian ini dapat diperoleh manfaatnya.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi kontribusi nyata dalam bidang keilmuan, dapat menjadi literatur serta berkontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan pada bidang perbankan syariah khususnya terkait Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam *Customer Service* Bank Syariah Magetan.

2. Praktis

- a. Bagi Bank Syariah Magetan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan evaluasi, masukan bagi Bank Syariah Magetan dalam meningkatkan Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam *Customer Service* Bank Syariah Magetan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

ISLAM  
PONOROGO

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan mahasiswa untuk menambah wawasan dan literatur bagi penelitian dalam bidang perbankan.

**E. Studi Penelitian Terdahulu**

Untuk memperkuat penulisan, peneliti melakukan kajian terhadap penelitian terdahulu yang membahas masalah penelitian yang hampir sama. Namun penulis belum menemukan penelitian yang membahas Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam *Customer Service* Bank Syariah Magetan. Penulis menemukan penelitian dengan pembahasan yang hampir sama diantaranya :

Pertama skripsi Fitri Yani, dengan judul “Analisis Pelayanan Prima (*Service Excellence*) terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menjawab bagaimana pelayanan prima (*service excellence*) terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan proses administrasi, ketepatan memenuhi standar layanan, kecepatan memberikan informasi atau penawaran, kesiapsiagaan petugas untuk melayani, kesopanan dan keramahan petugas, sikap dan kejelasan bicara saat berkomunikasi, pakaian seragam dan kerapian penampilan,

kemampuan dan keterampilan, ketentuan bagi hasil serta pengetahuan dan kemampuan menyelesaikan masalah secara keseluruhan hasilnya baik.<sup>17</sup>

Persamaan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas pelayanan prima, perbedaannya penelitian yang dilakukan Fitri Yani membahas Analisis Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah sedangkan penelitian yang penulis lakukan membahas Analisis Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam *Customer Service*.

Kedua skripsi Pratama Robyyanto, dengan judul “Analisis Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Konter Layanan *Priority Bank Syariah Mandiri Area Lampung*)”. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan deduktif yang bertujuan untuk menjawab bagaimana pelaku pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah dalam perspektif ekonomi Islam pada Konter Layanan *Priority Bank Syariah Mandiri Area Lampung*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayana prima pada Konter Layanan *Priority Bank Syariah Mandiri Area Lampung* telah memberikan kepuasan kepada para nasabah, hal ini dibuktikan dengan bertambahnya jumlah nasabah pada Konter Layanan *Priority Bank Syariah Mandiri Area Lampung* setiap tahunnya, yaitu: pada tahun 2016 berjumlah 12 orang, pada tahun 2017 berjumlah 24 orang, pada tahun 2018 berjumlah 30 orang, kemudian

---

<sup>17</sup> Fitri Yani, “Analisis Pelayanan Prima (*Service Excellence*) terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan),” *Skripsi* (Sumatera Utara Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2019).

pada tahun 2019 berjumlah 45 orang. Pelayanan prima Konter Layanan *Priority Bank Syariah Mandiri Area Lampung* menunjukkan bahwa telah sejalan dengan Al Qur'an Surat Ali Imran ayat 159 yaitu memberikan sikap lemah lembut, dan kepuasan nasabah sejalan dengan Al Qur'an surat An-Nahl ayat 114 dan Al-A'raf ayat 31 yaitu membentuk kemaslahatan sesama, menjalin tali silaturahmi yang baik, tidak menimbulkan kebencian kepada seseorang, dan dapat saling membantu.<sup>18</sup>

Persamaan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas pelayanan prima, perbedaannya penelitian yang dilakukan Pratama Robyanto membahas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam sedangkan penelitian yang penulis lakukan membahas Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam *Customer Service*.

Ketiga skripsi Ingrid Renvhilla Putri, dengan judul “Strategi Pelayanan Prima di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro dalam Perspektif Etika Bisnis Islam”. Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*) dengan sifat *deskriptif kualitatif* yang bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan prima di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro dalam Perspektif Etika Bisnis Islam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan prima yang digunakan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro yaitu *tangibles, reliability,*

---

<sup>18</sup> Pratama Robyyanto, “Analisis Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Konter Layanan *Priority Bank Syariah Mandiri Area Lampung*),” *Skripsi* (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020).



*responsiveness, empathy, dan assurance*. Bank Syariah Mandiri juga telah memiliki dan menerapkan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* yang telah ditetapkan. Terdapat beberapa hal untuk meningkatkan kualitas frontliner Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro yaitu *Choaching, Sharing Seassion, dan Training*. Ditinjau dari aspek etika bisnis Islam, perlu ditingkatkan kembali pemahaman dan latihan bagi para pegawai Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro khususnya pada bagian *frontliner* terkait dengan prinsip-prinsip pelayanan yang terdapat di dalam etika bisnis Islam. Terdapat empat prinsip yang perlu dipedomani yaitu prinsip kesatuan, prinsip keadilan, prinsip kehendak bebas, dan prinsip tanggung jawab. Penerapan prinsip-prinsip ini merupakan suatu keniscayaan bagi setiap Bank Syariah termasuk Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro.<sup>19</sup>

Persamaan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas pelayanan prima dan etika Islam, perbedaannya penelitian yang dilakukan Renvhilla Putri membahas Strategi Pelayanan Prima dalam Perspektif Etika Bisnis Islam sedangkan penelitian yang penulis lakukan membahas Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam *Customer Service*.

Keempat skripsi Amelia Yulinsa, dengan judul “Analisis Pelayanan Prima terhadap Nasabah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu

---

<sup>19</sup> Ingrid Renvhilla Putri, “Strategi Pelayanan Prima di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro dalam Perspektif Etika Bisnis Islam,” *Skripsi* (Lampung: Institut Agama Islam Negeri Metro Lampung, 2019).

Cipulir”. Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk mengkaji keberhasilan Bank BRI Syariah KCP Cipulir dalam pelayanan dengan menjelaskan konsep pelayanan Bank BRI Syariah dan faktor-faktor yang menciptakan keunggulan dari sistem pelayanan Bank BRI Syariah KCP Cipulir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima yang diterapkan Bank BRI Syariah pada Produk Tabungan IB BRIS adalah dengan melalui berbagai aspek; mulai dari *input* nasabah penabung, aturan Bank BRI Syariah melakukan pelayanan prima sehingga persaingan dalam dunia perbankan untuk merebutkan kualitas pelayanan dan sebagai upaya pembentukan *output* yang berkualitas. Dari segi proses: Bank BRI Syariah mengembangkan pelayanan prima melalui berbagai aspek seperti aspek yang ditinjau dari teori konsep A3 yakni melalui *Attitude* (sikap), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), dengan melalui berbagai macam teknik dan strategi pelayanan dan dengan program tabungan 7 faedah agar *output* yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan oleh Bank BRI Syariah KCP Cipulir.<sup>20</sup>

Persamaan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas pelayanan prima, perbedaannya penelitian yang dilakukan Amelia Yulinsa membahas Analisis Pelayanan Prima terhadap Nasabah sedangkan penelitian yang penulis lakukan

---

<sup>20</sup> Amelia Yulinsa, “Analisis Pelayanan Prima terhadap Nasabah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Cipulir,” *Skripsi* (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014).

membahas Analisis Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam *Customer Service*.

Kelima skripsi Rinda Feni Yolanda, dengan judul “Strategi Pelayanan Prima *Customer Service* Perspektif Bisnis Islam di BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning”. Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*) dengan sifat *deskriptif kualitatif* yang bertujuan untuk mengkaji keberhasilan PT BPRS Kotabumi Kantor Kas Kemuning dalam pelayanan prima dan menjelaskan mengenai strategi pelayanan prima perspektif bisnis Islam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan prima yang dilakukan oleh BPRS Kas Bukit Kemuning dengan meningkatkan kualitas pegawainya khususnya *Customer Service* yang memiliki tugas berhubungan langsung dengan nasabah keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari dua strategi yang pertama ada 5 strategi mengenai pelayanan prima yaitu bukti nyata, keandalan (*reliability*), kesigapan (*responsiveness*), empati (*emphaty*), jamina (*assurance*) ada pun yang kedua menurut perspektif bisnis Islam meliputi kesatuan, kehendak bebas, tanggung jawab, terakhir keseimbangan dan keadilan. Dengan demikian pelayanan yang diberikan BPRS Kas Bukit Kemuning termasuk dalam kategori baik dalam bentuk kehandalan, kesigapan, dan cukup sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, tetapi

masih ada yang belum sesuai yaitu masih kurang 3S yaitu salam dan bukti nyata (peralatan kantor, tempat parkir dan area kantor yang luas).<sup>21</sup>

Persamaan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas pelayanan prima yang dilakukan *customer service*, perbedaannya penelitian yang dilakukan Rinda Feni Yolanda membahas Strategi Pelayanan Prima *Customer Service* Perspektif Bisnis Islam sedangkan penelitian yang penulis lakukan membahas Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam *Customer Service*.

Keenam skripsi Tiara Purnama Sari, dengan judul “Penerapan Etika *Customer Service* dalam Memberikan Pelayanan kepada Nasabah Bank Muamalat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan”. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui penerapan etika *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah bank Muamalat Kota Manna dan untuk mengetahui kendala penerapan etika *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah bank Muamalat Kota Manna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer service* sudah memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu karena tugas *customer service* selalu berhubungan dengan nasabah. *Customer Service Officer* harus dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi nasabah maupun kemampuan dalam bekerja. Adapun kendala yang dialami

---

<sup>21</sup> Rinda Feni Yolanda. “Strategi Pelayanan Prima *Customer Service* Perspektif Bisnis Islam di BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning”, *Skripsi* (Kotabumi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2020).

*customer service* dalam melayani nasabah adalah system yang eror (*offline*). Pada saat proses transaksi berlangsung terkadang komputer tiba-tiba macet yang disebabkan oleh erornya sistem. Hal ini akan berdampak buruk pada kinerja seorang *customer service* karena tidak dapat melakukan transaksi nasabah yang mengakibatkan banyaknya antrian nasabah dan akan berdampak buruk bagi citra bank, nasabah yang tidak mau antri dan ingin didahulukan.<sup>22</sup>

Persamaan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas etika *customer service* dalam memberikan pelayanan nasabah, perbedaannya waktu dan lokasi penelitian. Penelitian yang dilakukan Tiara Purnama Sari membahas Penerapan Etika *Customer Service* dalam Memberikan Pelayanan kepada Nasabah Bank Muamalat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan sedangkan penelitian yang penulis lakukan membahas analisis Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam *Customer Service* Bank Syariah Magetan.

Ketuju skripsi Dita Ayu Fadilla, dengan judul “Analisis Pelayanan Prima terhadap Nasabah Prioritas pada Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah Jakarta Selatan”. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan pelayanan prima terhadap nasabah prioritas di Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah. Hasil penelitian

---

<sup>22</sup> Tiara Purnama Sari, “Penerapan Etika *Customer Service* dalam Memberikan Pelayanan kepada Nasabah Bank Muamalat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan,” *Skripsi* (Bengkulu: Institut Agama Islam (IAIN) Bengkulu, 2021).

menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima terhadap nasabah prioritas di Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah berupa layanan Mandiri Syariah *Priority*. Mandiri Syariah *Priority* merupakan layanan eksklusif dengan sistem *one stop financial services* yang artinya layanan satu pintu melalui *Priority Banking Representative* untuk memenuhi kebutuhan transaksi keuangan, mengoptimalkan pertumbuhan dan manfaat asset secara seimbang. Mandiri Syariah *Priority* memberikan pelayanan dan fasilitas yang istimewa karena nasabah prioritas merupakan nasabah istimewa.<sup>23</sup>

Persamaan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas pelayanan prima, perbedaannya penelitian yang dilakukan Dita Ayu Fadilla membahas Pelayanan Prima terhadap Nasabah Prioritas sedangkan penelitian yang penulis lakukan membahas Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam *Customer Service*.

Kedelapan skripsi Nirmawati Umar, dengan judul “Penerapan Etika terhadap Pelayanan pada BRI Syariah”. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana prinsip-prinsip etika perbankan syariah dan bagaimana penerapan etika pelayanan pada perbankan syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip-prinsip etika pelayanan dalam Bank BRI Syariah yaitu: (1) dalam melayani nasabah selalu murah senyum dan baik terhadap nasabahnya, (2) dalam melayani nasabah para pegawai Bank BRI Syariah terlebih dahulu memberikan salam

---

<sup>23</sup> Dita Ayu Fadilla, “Analisis Pelayanan Prima terhadap Nasabah Prioritas pada Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah Jakarta Selatan,” *Skripsi* (Jakarta: Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2019).

kepada nasabahnya, (3) Para pegawai bank BRI Syariah ramah terhadap nasabah yang datang berkunjung ke bank BRI Syariah. Adapun etika pegawai Bank BRI Syariah yaitu (1) jujur dalam bertindak dan bersikap, (2) rajin, tepat waktu dan tidak pemalas, (3) selalu murah senyum, (4) sopan satun, tutur kata dan hormat, (5) periang, selalu ceria dan pandai bergaul, (6) simpatik, (7) fleksibel, (8) serius, (9) memiliki rasa tanggung jawab, (10) rasa memiliki perusahaan yang tinggi, (11) suka menolong nasabah.<sup>24</sup>

Persamaan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas etika pelayanan, perbedaannya penelitian yang dilakukan Nirmawati Umar membahas Penerapan Etika terhadap Pelayanan pada BRI Syariah sedangkan penelitian yang penulis lakukan membahas Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam *Customer Service* Bank Syariah Magetan.

Kesembilan skripsi Mohammad Sofri dengan judul “Penerapan *Service Excellence* dalam Meningkatkan Minat Menabung Tabungan Idul Fitri di BMT An-Najah Wiradesa Pekalongan”. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian lapangan yang bertujuan untuk mengetahui penerapan *service excellence* dalam meningkatkan minat menabung tabungan idul fitri serta untuk mengetahui kualitas pelayanan di BMT An-Najah Wiradesa Pekalongan. Hasil penelitian menunjukkan tabungan idul fitri di BMT An-Najah Wiradesa Pekalongan jumlah nasabah

---

<sup>24</sup> Nirmawati Umar, “Penerapan Etika terhadap Pelayanan pada BRI Syariah,” *Skripsi* (Palopo: IAIN Palopo, 2017).

mengalami peningkatan dalam lima tahun terakhir. Pada tahun 2013 terdapat 1959 anggota, tahun 2014 terdapat 2031 anggota, tahun 2015 terdapat 2138, tahun 2016 terdapat 2530, tahun 2017 terdapat 2944. Untuk penerapan *service excellence* ada 6 variabel yaitu *Ability, Attitude, Apperance, Attention, Action, Accountability*.<sup>25</sup>

Persamaan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas pelayanan prima, perbedaannya penelitian yang dilakukan Mohammad Sofri membahas Penerapan *Service Excellence* dalam Meningkatkan Minat Menabung sedangkan penelitian yang penulis lakukan membahas Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam *Customer Service*.

Kesepuluh skripsi Abesa Putrianingsih, dengan judul “Implementasi *Service Excellence* pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo”. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menjawab bagaimana konsep Implementasi *Service Excellence* pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo dan bagaimana analisis Implementasi *Service Excellence* pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam melakukan implementasi *Service Excellence* pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo terdapat adanya konsep *Service Excellence* A6 yaitu 1) Kemampuan (*Ability*) yaitu berkomunikasi yang mempermudah anggota BMT dalam memahami

---

<sup>25</sup> Mohammad Sofri, “ Penerapan *Service Excellence* dalam Meningkatkan Minat Menabung Tabungan Idul Fitri di BMT An-Najah Wiradesa Pekalongan,” *Skripsi* (Pekalongan: Institut Agama Islam Negeri Pekalongan, 2019).



produk atau saat bertransaksi, 2) Sikap (*Attitude*) yaitu sikap sopan, murah senyum, serta ramah juga diberikan kepada para anggota BMT Madani, 3) Penampilan (*Appearance*) yaitu penampilan karyawan BMT Madani yang berseragam rapi dan bersih serta penampilan ruang kantor yang nyaman dan bersih, 4) Perhatian (*Attention*) yang diberikan kepada anggota yaitu rasa kekeluargaan, 5) Tindakan (*Action*) yaitu tindakan dengan proses pelayanan yang cepat, anggota tidak perlu mengantri, 6) Tanggung jawab (*Accountability*) yaitu tanggung jawab BMT Madani Sepanjang Sidoarjo menjaga semua privasi anggotanya.<sup>26</sup>

Persamaan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas pelayanan prima, perbedaannya penelitian yang dilakukan Abesa Putraningsih membahas Implementasi *Service Excellence* pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo sedangkan penelitian yang penulis lakukan membahas Pelayanan Prima Berbasis Etika *Islam Customer Service Bank Syariah Magetan*.

Kesebelas skripsi dari Laras Ayu Wulandari yang berjudul “Strategi Pelayanan Prima oleh *Customer Service* guna Mencapai Kepuasan Nasabah di Bank BNI Syari’ah Purwokerto”. Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif dan merupakan jenis penelitian lapangan atau *file research*, yang bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Strategi Pelayanan Prima Oleh *Customer Service* Guna Mencapai Kepuasan Nasabah Di Bank

---

<sup>26</sup> Abesa Putrianingsih, Implementasi *Service Excellence* pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo,” *Skripsi* (Surabaya. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2018).

BNI Syari'ah Purwokerto. Hasil dari penelitian tersebut seorang *customer service* memiliki tugas yang sangat penting yaitu fungsi dan tugas *customer service* sebagai seperti menjadi *resepsionis* (penerima tamu), sebagai *deskman* (orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah), sebagai *selesman* (menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*), sebagai *customer relation officer* (orang yang dapat membina hubungan baik dengan nasabah), sebagai *komunikator* (orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi). Serta pentingnya strategi yang digunakan oleh seorang *customer service* untuk membuat nasabah menjadi puas, strategi untuk memperoleh kepuasan nasabah yaitu *cross selling*, *up selling*, melayani nasabah dengan sepenuh hati, *role play*, *sharing* season materi *customer service*, *mystery shopper*.<sup>27</sup>

Persamaan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas pelayanan prima yang dilakukan *customer service*, perbedaannya penelitian yang dilakukan Laras Ayu WuIandari membahas Strategi Pelayanan Prima oleh *Customer Service* guna Mencapai Kepuasan Nasabah sedangkan penelitian yang penulis lakukan membahas Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam *Customer Service*.

---

<sup>27</sup> Laras Ayu Wulandari, "Strategi Pelayanan Prima oleh Customer Service guna Mencapai Kepuasan Nasabah di Bank BNI Syari'ah Purwokerto," *Skripsi* (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2017).

Kedua belas skripsi dari Muhammad Febrianto yang berjudul “Aplikasi Prinsip *Service Excellence* oleh *Customer Service* pada BRI Syariah KCP Sragen”. Penelitian tersebut merupakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan *service excellence* oleh *customer service* pada BRI Syariah KCP Sragen. Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis adalah studi pustaka, observasi, dokumentasi dan wawancara. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, penulis dapat menyimpulkan bahwa dalam penerapan prinsip *service excellence* oleh *customer service* pada BRI Syariah KCP Sragen, bahwa *customer service* mampu mengaplikasikan standar-standar yang sudah ditetapkan oleh BRI Syariah KCP Sragen kedalam pelayanan yang sudah menjadi tugasnya, namun bukan sembarang pelayanan tapi pelayanan prima (*service excellence*) yang meliputi aspek dasar *Accountability* (Tanggung Jawab), *Action* (Tindakan), *Attention* (Perhatian), *Appearance* (Penampilan), *Attitude* (Sikap), *Ability* (Kemampuan) yang mampu memuaskan dan menarik hati nasabah agar tetap loyal kepada BRI Syariah KCP Sragen.<sup>28</sup>

Persamaan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas pelayanan prima yang dilakukan *customer service*, perbedaannya penelitian yang dilakukan Muhammad Febrianto membahas Aplikasi Prinsip *Service Excellence* oleh *Customer*

---

<sup>28</sup> Muhammad Febrianto, “Aplikasi Prinsip Service Excellence oleh Customer Service pada BRI Syariah KCP Sragen,” *Skripsi* (Salatiga: IAIN Salatiga, 2016).

*Service* sedangkan penelitian yang penulis lakukan membahas Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam *Customer Service*.

Ketiga belas skripsi dari Aulia Jadydatul Adawiyah dengan judul “Implementasi *Service Excellence* oleh *Customer Service* pada BMT Bismillah Sukorejo”. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui implementasi standar *service excellence* terhadap pelayanan yang sebenarnya terjadi di BMT Bismillah yang di laksanakan oleh *customer service*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer service* mampu mengimplementasikan standar-standar yang sudah ditetapkan oleh BMT Bismillah kedalam pelayanan yang sudah menjadi tugasnya, namun bukan sembarang pelayanan tapi pelayanan prima (*service excellence*) yang meliputi aspek dasar *Accountability* (Tanggung Jawab), *Action* (Tindakan), *Attention* (Perhatian), *Appearance* (Penampilan), *Attitude* (Sikap), *Ability* (Kemampuan) yang mampu memuaskan dan menarik hati nasabah agar tetap loyal kepada BMT Bismillah.<sup>29</sup>

Persamaan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas pelayanan prima yang dilakukan *customer service*, perbedaannya penelitian yang dilakukan Aulia Jadydatul Adawiyah membahas Implementasi *Service Excellence* oleh *Customer Service* pada BMT Bismillah Sukorejo sedangkan penelitian yang penulis

---

<sup>29</sup> Aulia Jadydatul Adawiyah, “Implementasi *Service Excellence* oleh *Customer Service* pada BMT Bismillah Sukorejo,” *Skripsi* (Semarang: Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang, 2015).

lakukan membahas Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam *Customer Service* Bank Syariah Magetan.

Keempat belas skripsi dari Kanti Fitriana Akhadiani dengan judul “Pelaksanaan *Service Excellence* oleh *Customer Service* guna Meningkatkan Mutu Pelayanan Anggota di KSPPS BINAMA TLOGOSARI”. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan atau *field research* yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan *service excellence* yang dilakukan oleh *customer service* guna meningkatkan mutu pelayanan anggota di KSPPS BINAMA Tlogosari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer service* memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu bank ataupun BMT. *Customer service* bertugas sebagai *receptionis* (penerima tamu), *deskman* (orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan oleh nasabah atau calon nasabah), *salesman* (orang yang menjual berbagai produk), *customer relation officer* (orang yang dapat membina hubungan baik dengan nasabah), dan *komunikator* (orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu). *Customer service* memberikan pelayanan terbaiknya dengan kemampuan menguasai dalam segala hal dan menunjukkan sikap ramah dengan penuh perhatian dan senyuman ketika menghadapi anggota serta memiliki tanggung jawab dengan apa yang harus dilakukan dan apa

yang telah dilakukan. Hal tersebut harus dimiliki oleh *customer service* untuk meningkatkan jumlah anggota di KSPPS BINAMA.<sup>30</sup>

Persamaan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas pelayanan prima yang dilakukan *customer service*, perbedaannya penelitian yang dilakukan Kanti Fitriana Akhadiani membahas Pelaksanaan *Service Excellence* oleh *Customer Service* guna Meningkatkan Mutu Pelayanan Anggota sedangkan penelitian yang penulis lakukan membahas Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam *Customer Service*.

Kelima belas skripsi dari Abesa Putrianiingsih, dengan judul skripsi “Implementasi *Service Excellence* pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo”. Penelitian tersebut merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menjawab bagaimana konsep Implementasi *Service Excellence* pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo dan bagaimana analisis Implementasi *Service Excellence* pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam melakukan Implementasi *Service Excellence* pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo terdapat adanya konsep *Service Excellence* A6 yaitu 1) Kemampuan (*Ability*) yaitu berkomunikasi yang mempermudah anggota BMT dalam memahami produk atau saat bertransaksi, 2) Sikap (*Attitude*) yaitu sikap sopan, murah senyum, serta ramah juga diberikan kepada para anggota

---

<sup>30</sup> Kanti Fitriana Akhadiani, Pelaksanaan *Service Excellence* oleh *Customer Service* guna Meningkatkan Mutu Pelayanan Anggota di KSPPS BINAMA TLOGOSARI,” *Skripsi* (Semarang: Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang, 2018).

BMT Madani, 3) Penampilan (*Appearance*) yaitu penampilan karyawan BMT Madani yang berseragam rapi dan bersih serta penampilan ruang kantor yang nyaman dan bersih, 4) Perhatian (*Attention*), yang diberikan kepada anggota yaitu rasa kekeluargaan, 5) Tindakan (*Action*) yaitu tindakannya yaitu dengan proses pelayanan yang cepat, anggota tidak perlu mengantri, 6) tanggung jawab (*Accountability*) yaitu tanggung jawab BMT Madani Sepanjang Sidoarjo menjaga semua privasi anggotanya.<sup>31</sup>

Persamaan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas pelayanan prima., perbedaannya penelitian yang dilakukan Abesa Putrianingsih membahas Implementasi *Service Excellence* pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo artinya pelayanan prima secara keseluruhan sedangkan penelitian yang penulis lakukan membahas Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam *Customer Service Bank Syariah Magetan*.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap objek tertentu yang membutuhkan suatu analisa yang komprehensif serta menyeluruh.<sup>32</sup> Adapun maksud dari filed

---

<sup>31</sup> Abesa Putrianingsih, "Implementasi Service Excellence pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo," *Skripsi* (Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2018).

<sup>32</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010), 11.

research dalam penelitian ini adalah mempelajari secara mendalam tentang bagaimana Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam *Customer Service* Bank Syariah Magetan, yaitu dengan peneliti melakukan penelitian yang ditujukan secara langsung ke lokasi penelitian dan data-data dapat diperoleh dari lapangan dengan tempat penelitian yang diteliti yaitu Bank Syariah Magetan.

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Bodgan dan Guba mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>33</sup> Data yang dihasilkan adalah data kualitatif, dimana data kualitatif adalah data yang diwujudkan dalam kata keadaan atau kata sifat.<sup>34</sup>

Alasan peneliti menggunakan data deskriptif yakni peneliti ingin menganalisis Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam *Customer Service* Bank Syariah Magetan, yang menghasilkan keterangan-keterangan baik lisan maupun tertulis.

## 2. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian kualitatif kehadiran peneliti sendiri atau atas bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama.<sup>35</sup> Oleh

---

<sup>33</sup> Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*, (Bandung: Refika Aditama, 2012), 181.

<sup>34</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010), 21.

<sup>35</sup> Moeleong J. Lexy, *Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008), 87.



karena itu pada penelitian ini peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengamati dan mengumpulkan data yang dibutuhkan seperti wawancara maupun pengamatan. Peneliti hadir untuk melakukan penelitian di Bank Syariah Magetan yang berlokasi di Jl. Yos Sudarso, No. 52, Magetan. Adapun data-data yang diperlukan mengenai pelayanan prima berbasis etika Islam *customer service* Bank Syariah Magetan.

### 3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Bank Syariah Magetan, Jl. Yos Sudarso, No. 52, Magetan. Alasan penelitian ini dilakukan di lokasi tersebut karena peneliti menemukan masalah pada *customer service* dalam mewujudkan Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam pada konsep sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*) dan kemampuan (*ability*) saat peneliti melakukan pratikum di Bank Syariah Magetan.

### 4. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini diperoleh langsung baik yang berupa observasi maupun berupa hasil wawancara. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini yakni :

- a. Nasabah 4 orang
- b. Kabag Operasional 1 orang
- c. *Customer Service* 1 orang

## 5. Teknik Pengumpulan Data

### a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara (*interview*) merupakan tanya jawab antara pewawancara dengan yang mewawancarai untuk meminta keterangan atau pendapat mengenai suatu hal.<sup>36</sup> Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak berstruktur. Dalam wawancara serupa ini tidak dipersiapkan daftar pertanyaan sebelumnya dan boleh menanyakan apa saja yang dianggapnya perlu dalam situasi wawancara itu. Pertanyaan tidak diajukan dalam urutan yang sama, bahkan pertanyaan pun tak selalu sama. Namun ada baiknya bila pewawancara sebagai pegangan mencatat pokok-pokok penting yang akan dibicarakan sesuai dengan tujuan wawancara.<sup>37</sup> Dalam hal ini penulis mewawancarai *customer service*, kabag operasional dan nasabah dengan menggali data mengenai Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam *Customer Service* Bank Syariah Magetan.

### b. Pengamatan (*Observasi*)

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan.<sup>38</sup> Dalam penelitian ini

---

<sup>36</sup> Sonny Laksono, *Penelitian Kualitatif Ilmu Ekonomi*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2013), 205.

<sup>37</sup> Nasution, *Metode Research*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), 119.

<sup>38</sup> P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 63.

peneliti melakukan pengamatan pada *customer service* saat melayani nasabah pada Bank Syariah Magetan. Sehingga dapat mencermati perilaku *customer service* dan respon nasabah secara langsung untuk mendapatkan data yang valid.<sup>39</sup>

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian.<sup>40</sup> Dokumentasi pada penelitian ini berupa dokumen yang berkaitan dengan Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam *Customer Service* Bank Syariah Magetan.

6. Teknik Pengolahan Data

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih yang pokok memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan pola data. Reduksi data ini dilakukan dengan cara mengelompokkan data sesuai dengan aspek-aspek permasalahan atau fokus penelitian,<sup>41</sup> yaitu Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam *Customer*

---

<sup>39</sup> Peneliti, *Observasi*, 7-16 September 2021.

<sup>40</sup> Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kualitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), 152.

<sup>41</sup> Mardawani, *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Data dalam Perpektif Kualitatif*, (Yogyakarta: Depublish Publisher, 2020), 66-67.

*Service Bank Syariah Magetan* sehingga data tersebut dapat mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data.

#### b. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan/*display* data. Data hasil reduksi kemudian disajikan atau ditampilkan (*display*) dalam bentuk deskripsi sesuai dengan aspek-aspek penelitiannya. Penyajian data ini dimaksudkan untuk memudahkan peneliti menafsirkan data serta menarik kesimpulan.<sup>42</sup> Dalam hal ini data berupa informasi dari narasumber terkait Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam *Customer Service Bank Syariah Magetan*.

#### 7. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.<sup>43</sup> Dalam menganalisis data pada penelitian ini, peneliti menggunakan data yang diperoleh dalam bentuk uraian kemudian data tersebut dianalisis dengan cara berfikir induktif yang berangkat dari informasi mengenai Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam *Customer Service Bank Syariah Magetan*.

---

<sup>42</sup> Ibid, 68.

<sup>43</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 34.

## 8. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Data penelitian yang telah diperoleh dari peneliti melalui kegiatan pengumpulan data tidak diterima begitu saja. Peneliti harus mengujinya dan memastikan keabsahan data yang didapatinya sehingga temuan-temuan penelitiannya dapat dipertanggungjawabkan.<sup>44</sup> Bagi Sugiyono triangulasi dalam pengujian kredibilitas data ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Teknik triangulasi dibedakan atas triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber.<sup>45</sup> Dalam penelitian ini keabsahan data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi sumber yang menjadikan nasabah, *customer service*, dan kabag operasional sebagai sumber pengumpulan data dan keabsahan data yang diolah.

## G. Sistematika Pembahasan

Agar pembaca mudah dalam memahami penelitian ini, maka penulis menggambarkan sistematika pembahasan yang terbagi menjadi lima bab, sebagai berikut :

---

<sup>44</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), 330.

<sup>45</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 369-370.

## Bab I : Pendahuluan

Bab ini berisikan latar belakang permasalahan yang menjadi dasar atau pokok masalah yang akan penulis teliti. Selain memuat latar belakang, bab ini juga memuat rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, studi penelitian terdahulu, metode penelitian (metode penelitian memuat : pendekatan dan jenis penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, analisis data, teknik pengecekan keabsahan data), dan sistematika pembahasan yang nantinya akan mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian dan menyusun hasil penelitian ini.

## Bab II : Kajian Teori

Bagian ini mengkaji teori-teori yang mendasari pembahasan secara detail yang digunakan sebagai landasan penelitian. Pada bab ini terdapat dua sub bab yang pertama pelayanan prima yang terdiri dari : pengertian pelayanan prima, ciri-ciri pelayanan prima dan konsep pelayanan prima, sub bab kedua mengenai etika pelayanan Islam yang terdiri dari : pengertian etika pelayanan dan etika pelayanan Islam.

## Bab III : Paparan Data

Bab ini berisi data yang peneliti peroleh dari lapangan mengenai sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*) dan kemampuan

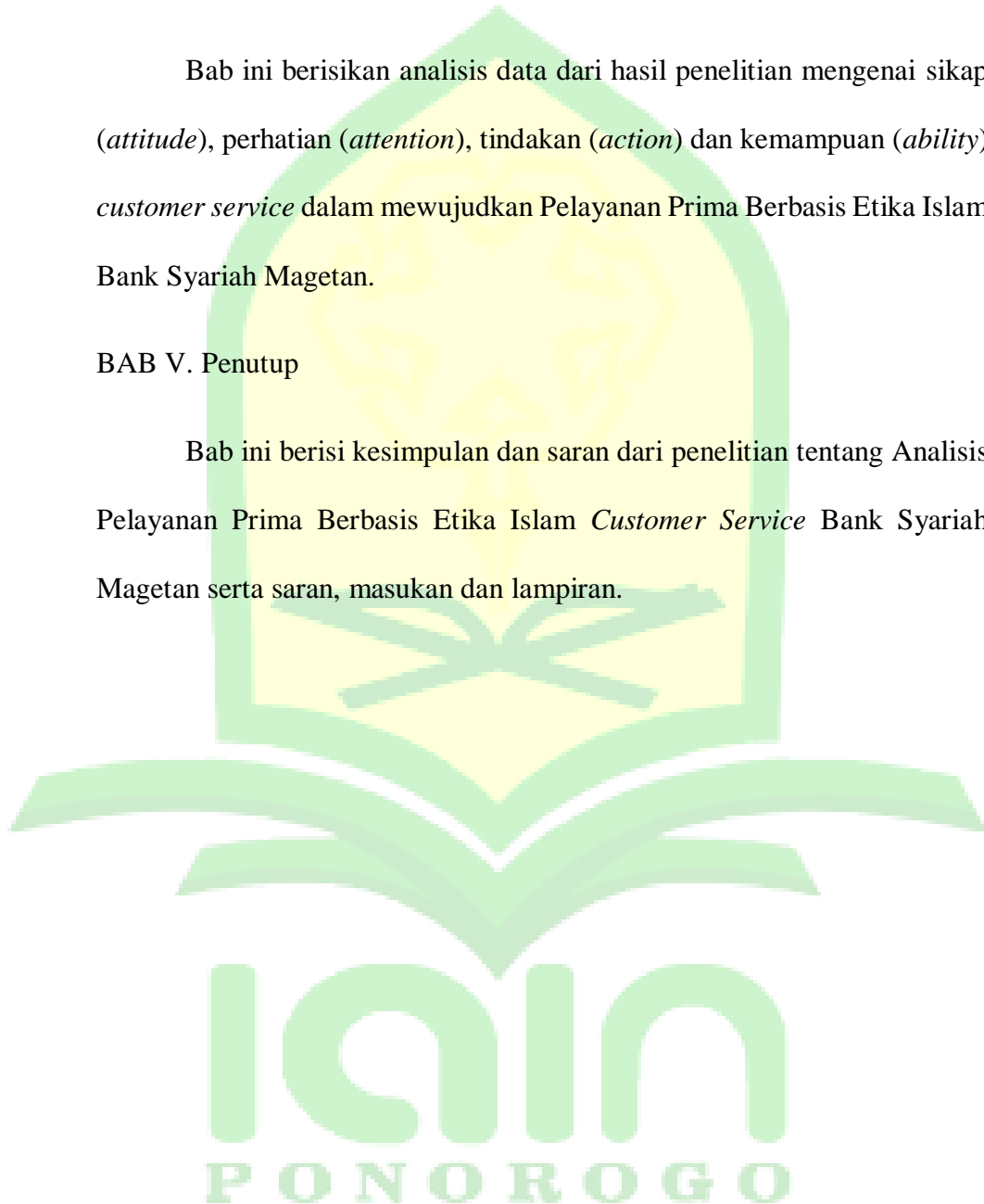
(*ability*) *customer service* dalam mewujudkan Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam Bank Syariah Magetan untuk menjawab rumusan masalah.

#### Bab IV. Analisis Data

Bab ini berisikan analisis data dari hasil penelitian mengenai sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*) dan kemampuan (*ability*) *customer service* dalam mewujudkan Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam Bank Syariah Magetan.

#### BAB V. Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penelitian tentang Analisis Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam *Customer Service* Bank Syariah Magetan serta saran, masukan dan lampiran.



## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Deskripsi Teori

##### 1. Pelayanan Prima

###### a. Pengertian Pelayanan Prima

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan pelayanan ialah “perihal atau cara melayani/kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jasa”.<sup>1</sup> Sedangkan Prima secara etimologis ialah “sempurna/sangat baik”.<sup>2</sup> Pelayanan menurut Kotler yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>3</sup> Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standart yang telah di tetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki perusahaan seperti halnya pelayanan yang

---

<sup>1</sup> Anton M.Muliono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan: Balai Pustaka), 1998, 504.

<sup>2</sup> Ibid, 701.

<sup>3</sup> Kotler, Philip, *Marketing Management*, 11<sup>th</sup> Edition (New Jersey: Prentice Hall, Inc., 2013), 85.



dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga meningkatkan kualitas dan memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.<sup>4</sup>

Kata “layanan prima” atau layanan istimewa (*excellent service*) dalam dunia bisnis sekarang dinyatakan dengan istilah “*Service Excellent*” atau disingkat sebagai “Sex”, dan saat ini bahkan seringkali ditulis dengan huruf besar “SEX”. Berikut ini beberapa definisi mengenai pelayanan prima yang seringkali diungkapkan oleh para pelaku bisnis atau perusahaan :

- 1) Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting
- 2) Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, cepat, dan tepat
- 3) Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra
- 4) Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan
- 5) Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas
- 6) Layanan prima adalah upaya terpadu untuk kepuasan pelanggan

Pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*), ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan *emphaty* dari

---

<sup>4</sup> Kasmir, *Etika Coustomer Service*, (Jakarta: Raja Wali Pers, 2011), 31-32.

petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.<sup>5</sup>

Pada hakikatnya layanan prima atau pelayanan prima bertitik tolak pada upaya pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada konsumen atau pelanggan. Hal yang paling penting dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan harus berorientasi kepada kepentingan para pelanggan, sehingga memungkinkan kita mampu memberikan kepuasan yang optimal. Upaya memberikan layanan terbaik ini dapat diwujudkan apabila kita dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi.

Dalam definisi layanan prima minimal ada tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tersebut. Keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 55.

<sup>6</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003), 25-27.

Setiap perusahaan selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan terbaik, pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal.

Adapun pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik; konsumen ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.
- b. Tersedianya karyawan yang baik; kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan, dan menarik, disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.
- c. Bertanggungjawab kepada konsumen sejak awal hingga selesai; dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat; dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tentunya dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.
- e. Mampu berkomunikasi; petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya

petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

- f. Berusaha memahami kebutuhan konsumen; petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.<sup>7</sup>

## **b. Konsep Pelayanan Prima**

### **1. Sikap (*Attitude*)**

Sikap (*attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.<sup>8</sup> Dengan sikap yang baik maka pelanggan akan merasa nyaman ketika sedang dilayani. Sikap meliputi penampilan serasi dengan ekspresi wajah yang senyum ramah, berfikir positif, sehat dan logis, melayani pembeli secara terhormat, dan bersikap sopan santun.

Sikap adalah kumpulan perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku yang secara relative berlangsung lama kepada orang, ide, objek, dan kelompok orang tertentu. Pemunculan sikap pada diri seseorang dapat berbentuk karena adanya interaksi orang yang bersangkutan dengan berbagai hal dalam kehidupannya.

---

<sup>7</sup> Syafrida Hafni Sahir dkk, *Keterampilan Manajerial Efektif*, (Yayasan Kita Menulis, 2020), 96-97.

<sup>8</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003), 31.

Dalam memberikan pelayanan prima, setiap petugas pelayanan dituntut bersikap sebagai berikut:

- a. Sikap ramah yaitu mampu menciptakan suasana hati yang riang dalam menghadapi nasabah, senyum yang dapat menyejukkan hati orang yang memandangnya, ucapan yang simpatik, dan tidak menyinggung perasaan orang lain.
- b. Sikap sopan-satun yaitu mampu menghargai orang lain sesuai strata, baik umur maupun tingkat sosial lainnya.
- c. Sikap membantu dan waspada yaitu berusaha memenuhi keinginan nasabah, atau berusaha mencari solusi atas permasalahan yang disampaikan oleh nasabah.
- d. Sikap teliti yaitu mampu memperhatikan sampai permasalahan yang terkecil/detail sehingga tidak ada permasalahan yang disampaikan oleh nasabah terlewatkan tanpa mendapatkan perhatian dari karyawan.
- e. Sikap yakin dan meyakinkan yaitu percaya diri karena memiliki kemampuan, keterampilan, pengetahuan dan penampilan yang sepadan dengan tugas yang dilaksanakan, sehingga akan mampu meyakinkan dan dilayani orang lain.
- f. Sikap menghargai waktu yaitu tidak membiarkan waktu berlalu tanpa makna yang positif, dan tidak menunda-nunda pekerjaan.

- g. Sikap informatif yaitu dengan ikhlas memberikan informasi secara cepat, tepat dan akurat kepada pelanggan, sehingga pelanggan tidak kebingungan.

## 2. Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.<sup>9</sup> Perhatian adalah sikap yang menunjukkan kepedulian atau minat seseorang terhadap sesuatu, biasanya muncul dari ketertarikan dan dorongan hati, karena pengaruh situasi yang dihadapinya. Jadi, konsep perhatian dalam pelayanan prima adalah semua aktivitas karyawan yang berkaitan dengan upaya mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan, mengamati perilaku pelanggan, serta mencurahkan perhatian sepenuhnya kepada pelanggan.

Pelayanan prima berdasarkan perhatian (*attention*) meliputi 4 prinsip, yaitu:

- 1) Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan (*listening*)

---

<sup>9</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003), 32.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan ketika mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan, antara lain:

- a) Bersikap baik dan ramah pada saat bertemu dengan pelanggan.
- b) Pada saat pelanggan berbicara, dengarkan dan simaklah baik-baik apa yang diutarakannya.
- c) Hindari perdebatan dengan pelanggan.
- d) Perhatikan baik-baik serta catat dengan cermat dan tepat apa saja yang dibutuhkan pelanggan.
- e) Berikan informasi yang jujur mengenai kondisi barang/produk yang ditawarkan/dijual, seperti harga, kualitas, dan masa kadaluwarsa barang/produk.
- f) Dengarkan dengan sabar dan tampung semua keluhan pelanggan mengenai barang/produk yang dijual.

2) Mengamati dan menghargai perilaku pelanggan

Tujuannya adalah agar penjual memperoleh informasi yang sesuai mengenai keinginan dan kebutuhan pelanggan serta dapat mengantisipasi berbagai masalah yang mungkin timbul dengan mengambil langkah strategis.

### 3) Berpikir (*thinking*)

Berpikir merupakan kemampuan menghubungkan suatu hal dengan hal lain untuk mengambil suatu kesimpulan dalam memutuskan suatu tindakan yang tepat. Setelah mempunyai informasi dari pelanggan yang diperoleh ketika mendengarkan kebutuhan dan mengamati perilakunya, harus segera memikirkan tindakan yang tepat terhadap pelanggan tersebut, sehingga pelanggan merasa terlayani dengan baik dan termotivasi untuk membeli.

### 4) Mencerahkan perhatian penuh kepada pelanggan

Ada beberapa cara untuk mencerahkan perhatian secara penuh kepada pelanggan, yaitu sebagai berikut:

- a) Melaksanakan komitmen untuk fokus melayani pelanggan.
- b) Mengenali apa yang menjadi kebutuhan pelanggan dan menghargai kepentingannya.
- c) Menampung keluhan pelanggan dengan memantau dan mencatat semua permasalahan pelanggan, kemudian menindaklanjuti keluhan tersebut.
- d) Selalu menempatkan pelanggan sebagai mitra yang sejajar dengan perusahaan.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Muh Nur Eli Brahim, *Produk Kreatif dan Kewirausahaan Akuntansi dan Lembaga Keuangan*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2021), 36-37.



### 3. Tindakan (Action)

Tindakan (*action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.<sup>11</sup> Tindakan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu. Untuk dapat melakukan tindakan nyata, beberapa konsep tindakan pelayanan bagi pelanggan yang perlu dilakukan adalah sebagai berikut :

1) Mencatat pesanan pelanggan

Setiap pesanan dari pelanggan harus dicatat dengan lengkap, meliputi jenis/model barang, harga, jumlah barang dan kapan waktu pengiriman.

2) Mencatat kebutuhan pelanggan

Mencatat kebutuhan pelanggan mencakup objek si pelanggan, yaitu mengenai sifat dan tingkat konsumsi, kebiasaan, dan kapan pelanggan mengonsumsi barang tersebut.<sup>12</sup>

3) Dapat menegaskan dan menyimpulkan kebutuhan pelanggan

Menegaskan kembali kebutuhan pelanggan yang telah dicatat agar tidak terjadi kesalahan pelayanan.

---

<sup>11</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003), 32.

<sup>12</sup> Muh Nur Eli Brahim, *Produk Kreatif dan Kewirausahaan Akuntansi dan Lembaga Keuangan*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2021), 37.

4) Dapat mewujudkan kebutuhan pelanggan

Mewujudkan kebutuhan para pelanggan, memberikan penjelasan mengenai spesifikasi produk, melakukan survey dan mencatat kebutuhan pelanggan, menegaskan cara pembayaran.

5) Adanya terima kasih kepada pelanggan

Menyatakan terimakasih dengan harapan pelanggan mau kembali.<sup>13</sup>

4. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relation* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi atau perusahaan.<sup>14</sup>

a. Cara berkomunikasi yang baik

Komunikasi yang dilakukan antara karyawan yang memberikan pelayanan khususnya *customer service* dengan

<sup>13</sup> Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2017), 290-291.

<sup>14</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003), 31.

nasabah adalah komunikasi antara pribadi yang bersifat langsung melalui tatap muka, *customer service* berkomunikasi dengan konsumen secara langsung berhadapan dan dalam bentuk percakapan.<sup>15</sup> Karyawan yang bertugas juga harus mampu memberikan penjelasan secara singkat, jelas dan mudah dimengerti oleh nasabah atas semua kesulitan yang dialami nasabah, karyawan harus mampu berkomunikasi dengan nasabah baik tanpa diminta maupun diminta. Komunikasi akan berjalan efektif apabila pihak-pihak yang berkomunikasi melakukan dengan pola pikir yang positif. Namun dalam melaksanakan komunikasi ini pihak karyawan (komunikator) harus bertindak sebagai yang berinisiatif untuk menyampaikan pesan atau informasi kepada pihak nasabah (komunikan) karena merupakan pihak yang berkepentingan, sehingga perlu mengolah dan mengemas pesan atau informasi sedemikian rupa dengan mengembangkan pola pikir yang positif.<sup>16</sup>

Komunikasi dengan cara berfikir positif adalah proses berkomunikasi yang didasarkan pada pola pikir yang sehat, artinya penggunaan daya pikir secara objektif dalam

---

<sup>15</sup> Anna Yulia Wuandari, *Analisis Kompetensi Komunikasi Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Publik*, Jurnal Komunikasi Bisnis dan Manajemen Vol.2 4 Juli 2015. Banjarmasin.

<sup>16</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003), 78.

mengolah materi yang akan dikomunikasikan, dan logis artinya mengolah materi pesan yang mudah diterima dan tidak bertele-tele. Jadi komunikator harus mengupayakan berkomunikasi dengan didasari pola pikir yang sehat dan logis agar pesan yang ingin disampaikan dapat ditangkap dengan mudah. Agar komunikasi berjalan lebih komunikatif seorang karyawan harus memiliki *knowledge* atau pengetahuan, pengetahuan dalam berkomunikasi dengan nasabah lebih ditekankan pada “bagaimana” komunikasi itu berlangsung dari pada “apa” itu komunikasi, pengetahuan yang harus dimiliki oleh karyawan tersebut seperti mengetahui apa yang harus diucapkan, tingkah laku seperti apa yang harus diambil dalam situasi yang berbeda.<sup>17</sup>

Karyawan yang baik harus menempatkan diri sebagai informan yang baik dengan segala gaya dalam berkomunikasi verbal maupun non verbal. Komunikator harus berbicara secara santun dengan memperhatikan etika berkomunikasi, tidak boleh menunjukkan gaya temperamental (emosional), egois, subjektif, serta juga harus dapat memberikan kesempatan kepada komunikan (nasabah) untuk memahami informasi dan memberikan umpan balik,

---

<sup>17</sup> Anna Yulia Wuandari, *Analisis Kompetensi Komunikasi Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Publik*, Jurnal Komunikasi Bisnis dan Manajemen Vol.2 4 Juli 2015. Banjarmasin.

sehingga dengan hal tersebut komunikasi akan merasa bebas dan dihargai selama proses komunikasi berlangsung.<sup>18</sup>

b. Membangun motivasi

Pelayanan prima diarahkan untuk memberikan pelayanan yang paling optimal untuk kepuasan pelanggan intern dan ekstern, maka setiap orang yang terlibat didalam perusahaan motivasinya perlu dibangun dibawah tradisi layanan prima yang menonjolkan tujuan kepuasan nasabah.<sup>19</sup> Untuk keberhasilan pelayanan prima walaupun perusahaan telah menetapkan standar kerja formal dalam berkomunikasi dan berinteraksi untuk penyelesaian pekerjaan yang dihadapi, bukan berarti harus terus menerus terpaku pada situasi formal yang kaku dan meninggalkan rasa manusiawi. Tanggungjawab sosial harus tetap diterapkan dengan baik untuk membangun suasana yang dinamis.

Membangun motivasi bukanlah sesuatu hal yang mudah karena tindakan motivasi bukan sekedar bercerita untuk mempengaruhi pelanggan tetapi merupakan tindakan bagaimana karyawan mampu menjual ide, keyakinan, pendapat, sehingga pelanggan mau membeli karena adanya kesepahaman terhadap

---

<sup>18</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003), 79.

<sup>19</sup> Ibid, 187.

apa yang diyakini.<sup>20</sup> Pemberian motivasi kepada nasabah lebih baik dimulai dengan membangun suasana yang tidak formal seperti tidak adanya kesan menggurui atau pemaksaan, karyawan lebih baik membangun suasana yang santai karena hal ini memudahkan pelanggan mengungkapkan pendapat atau mengeluarkan seluruh perasaan. Hal-hal ini perlu dilakukan agar pelanggan dapat selau terbuka dan mempercayai perusahaan dan juga menjadi kepentingan perusahaan untuk saling mempercayai dan membangun citra baik para pegawai dan perusahaan.

c. Mengembangkan *public relation* dalam membina hubungan baik dengan pelanggan

Agar nasabah tetap puas dan loyal terhadap perusahaan, maka perlu dibina hubungan-hubungan dengan para nasabah lama atau nasabah baru secara terus menerus atau terjadwal.

Namun bukan hanya menciptakan atau mengembangkan hubungan yang baik dengan nasabah, melainkan juga memelihara dan mempertahankan kesetiaan nasabah, serta melakukan hubungan jangka panjang yang interaktif dan bernilai tambah.<sup>21</sup> Banyak nasabah lari kepada bank lain

---

<sup>20</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003), 188.

<sup>21</sup> Buchory dan Djaslim Saladin, *Dasar-dasar Pemasaran Bank*, (Bandung: Linda Karya, 2006), 123.

dikarenakan bank tersebut tidak bisa mempertahankan pelayanan prima, maka dari itu bank harus mampu membangun hubungan dan ikatan persaudaraan dengan nasabah, yang nantinya akan menimbulkan rasa nyaman untuk selalu berhubungan dalam setiap transaksi.

Upaya pelaksanaan pelayanan prima berkaitan erat dengan pengembangan komunikasi yang efektif kedalam dan keluar perusahaan. *Internal public relation* berfungsi untuk selalu terpeliharanya hubungan baik antara pimpinan dan bawahan, selalu berorientasi pada pelayanan prima, sehingga kekompakan para pegawai dapat menambah citra baik bagi perusahaan. Sedangkan *eksternal public relation* ditunjukkan untuk mempererat hubungan pelanggan dan memelihara loyalitas pelanggan dengan cara membentuk opini publik yang positif terhadap perusahaan sehingga masyarakat luas dapat memberikan kepercayaan dan dukungan bagi keberadaan perusahaan.<sup>22</sup>

## **2. Etika Pelayanan Islam**

### **a. Pengertian Etika Pelayanan**

Etika pelayanan adalah perilaku petugas bank yang berpegang pada prosedur atau mekanisme yang telah ditetapkan sehingga bank

---

<sup>22</sup> Buchory dan Djaslim Saladin, *Dasar-dasar Pemasaran Bank*, (Bandung: Linda Karya, 2006), 201.

untung dan nasabah puas.<sup>23</sup> Etika pelayanan adalah perilaku petugas bank terutama dalam hal ini adalah *customer service* dalam memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan konsumen atau nasabah. Etika pelayanan bertitik tolak pada perilaku petugas bank dalam berbagai bidang dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memperhatikan mana yang baik mana yang buruk, mana yang benar dan mana yang salah. Pegawai bank dalam memberikan pelayanan harus dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika, hingga kedua belah pihak baik tamu maupun pegawai bank dapat saling menghargai.<sup>24</sup>

Adiwarman Aswar Karim, merumuskan Etika Pelayanan Islami sebagai berikut:<sup>25</sup>

- a. Etika untuk selalu menyampaikan dengan benar
- b. Etika untuk selalu dapat dipercaya
- c. Etika untuk selalu mengerjakan sesuatu dengan ikhlas
- d. Etika persaudaraan
- e. Pengusaan ilmu pengetahuan
- f. Etika keadilan

---

<sup>23</sup> Yuli Astuti dan Yuli Rahayu, *Layanan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2018), 12.

<sup>24</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2008), 176.

<sup>25</sup> Aswar Anwar Karim, *Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), 166.



## b. Etika Pelayanan Islam

Secara umum, etika pelayanan yang dapat diberikan oleh pegawai bank dalam rangka pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang, atau selamat sore. Jika kita sudah tau agama nasabah misalnya muslim, maka ucapkan Assalamualaikum.
- b. Setelah mengucapkan salam segera mempersilahkan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan atau suruh menunggu sebentar.
- c. Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilahkan tamu masuk atau duduk selalu dengan ramah dan murah senyum.
- d. Biasakan mengucapkan tolong atau maaf saat meminta nasabah untuk mengisi formulir atau menunggu sesaat.
- e. Ucapkan kata terima kasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2008), 176.

## BAB III

### PAPARAN DATA

#### A. Data Sikap (*Attitude*) *Customer Service* Bank Syariah Magetan Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam

Keberhasilan pelayanan prima tidak terlepas dari petugas yang melayaninya, sikap (*attitude*) *customer service* dalam melayani nasabah secara tidak langsung mewakili citra bank, karena nasabah akan menilai perbankan tersebut dari kesan pertama dalam berhubungan dengan pegawai salah satunya *customer service*. Dari hasil wawancara dengan Erina selaku *customer service* Bank Syariah Magetan dapat diketahui sikap (*attitude*) *customer service* dalam mewujudkan Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam sebagai berikut :

“Sikap melayani pada *customer service* sudah ditunjukkan sebelum nasabah datang, *customer service* berdiri di samping meja pelayanan untuk menyambut nasabah, memanggil nomor antrian sesuai urutan dengan ramah dan senyum yang tulus, mengucapkan salam, memberi sambutan hangat, menyapa nasabah dengan sapaan bapak/ibu, apabila sudah kenal maka menyapa dengan menyebut nama, dengan sikap sopan mempersilahkan nasabah untuk duduk, *customer service* memperkenalkan diri, meminta nomer antrian yang telah diberikan security, menanyakan kebutuhan atau menawarkan bantuan kepada nasabah dengan intonasi suara yang lembut “mohon maaf bapak/ibu ada yang bisa saya bantu?”, fokus melayani nasabah dengan bersikap informatif, menawarkan bantuan akhir “ada lagi yang bisa dibantu bapak/ibu?”, memastikan semua kebutuhan nasabah terpenuhi sehingga tidak ada permasalahan atau kebutuhan yang belum terselesaikan, mengucapkan terimakasih, salam kemudian berdiri setelah nasabah berdiri.”<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Erina, *Wawancara*, 1 Maret 2022.

“Mengenai sikap yang ditunjukkan kepada nasabah selama pelayanan ya sebisa mungkin melayani sepenuh hati, menerapkan 3S (senyum, sapa, salam), sabar nggak boleh gampang emosi, memberikan keramahan dalam setiap tutur kata, berbicara menggunakan suara yang jelas dengan bahasa yang baik, benar, mudah dimengerti, sopan santun dalam bersikap di depan nasabah, murah senyum jangan jutek, mengormati dan menghargai nasabah. Selama pelayanan berlangsung tidak memilih-milih nasabah yang didahulukan melainkan urut sesuai antrian artinya semua disamaratakan, tidak memberikan batasan siapa yang lebih dulu dilayani baik yang sudah berumur ataupun masih muda, baik nasabah penabung maupun nasabah pembiayaan, baik nasabah lama maupun nasabah yang baru, semua mendapat tindakan pelayanan yang sama, sebisa mungkin saya layani dengan maksimal dengan melengkapi persyaratan yang telah ditentukan.”<sup>2</sup>

“Saya juga selalu memberikan kehangatan dalam setiap pelayanan agar nasabah tidak merasa canggung ketika ada unek-unek atau hal apapun yang ingin disampaikan, ya sebisa mungkin memberikan sikap terbaik sehingga nasabah ataupun calon nasabah yang datang ke kantor merasa senang bahkan puas dengan pelayanan yang diberikan. Kenyamanan nasabah itu hal yang penting ya mba, jadi saya harus membuat suasana senyaman mungkin pada nasabah saat melayani. Kemudian dalam melayani nasabah saya juga harus menunjukkan sikap yakin dan meyakinkan dalam artian percaya diri dengan kemampuan, ketrampilan, pengetahuan yang saya miliki sepadan dengan pekerjaan yang saya lakukan sehingga dengan seperti itu nasabah juga akan percaya, tidak ragu dengan pelayanan yang saya berikan.”<sup>3</sup>

“Oiya masa pandemi ini kan diharuskan mentaati protokol kesehatan dengan memakai masker jadi kalau misal kita senyumpun tidak terlihat, maka cara menunjukkan sikap ramah kepada nasabah lebih ditekankan pada penggunaan kata-kata yang menunjukkan sikap simpatik dan sopan dengan intonasi suara yang lembut, halus, tidak menyinggung perasaan nasabah dan yang tidak kalah penting bahasa yang kita gunakan jelas dan mudah dimengerti nasabah. Untuk sikap menghargai nasabah saya tunjukkan dengan fokus, tekun mendengarkan, memahami dan memperhatikan saat nasabah menyampaikan keluhan ataupun keinginannya, tetap menghormati nasabah walaupun umurnya lebih muda dari saya, dengan sikap yakin percaya diri memberi solusi atau bantuan misal nasabah mengalami kesulitan, dan pada saat nasabah datang saya usahakan untuk segera merespon tanpa nasabah menunggu, dan apabila saya

---

<sup>2</sup> Ibid.

<sup>3</sup> Erina, *Wawancara*, 1 Maret 2022.

belum bisa melayani saat itu juga maka saya beritahu nasabah kapan akan dilayani. Kalau sikap dalam hal berpenampilan ya rapi, bersih, sopan, menarik, dan tidak berlebihan”.<sup>4</sup>

Hal serupa juga diungkapkan oleh Cristina Widiastuti selaku Kabag Operasional Bank Syariah Magetan dalam wawancaranya sebagai berikut :

“Pelayanan yang diberikan kepada nasabah tidak kami bedakan dalam artian memberikan pelayanan khusus terhadap nasabah tertentu. Dalam hal pelayanan yang diberikan *customer service* sikapnya sudah baik, sopan dalam bertindak, santun dalam berucap, ramah tamah, memberikan pelayanan sepenuh hati dan selalu menjaga jangan sampai nasabah kecewa, walaupun kadang nasabah komplain dengan emosi, *customer service* dalam melayaninya dengan bersikap tetap tenang, sabar dan juga tidak boleh ikut marah. Apabila ada nasabah yang mengalami kendala misal kesulitan membuka rekening atau kesulitan penggunaan produk maka *customer service* segera bersikap membantu atau menolong dengan sepenuh hati, *customer service* juga selalu bersikap percaya diri dalam melayani nasabah”<sup>5</sup>

Peneliti juga melakukan wawancara kepada Purwadi nasabah Bank Syariah Magetan mengenai pelayanan yang diberikan *customer service*, seperti yang dikatakan dalam wawancara :

“Sikap mbaknya itu baik saat melayani, kebetulan saya masih nasabah baru mau buka rekening tabungan, dengan tlaten mbaknya jelasin satu persatu mengenai produknya, kelebihanannya ini, manfaatnya ini secara detail, namun saya kurang suka dari cara berbicara mbaknya dengan volume suara agak keras yang menunjukkan ketidakramahan saat menjelaskan, jadinya kayak terlihat ngga sabar gitu mbak.”<sup>6</sup>

Pendapat lain juga disampaikan oleh Suwarsi nasabah Bank Syariah Magetan dalam wawancara :

“Menurut saya petugasnya sabar, sopan, dari penampilannya juga rapi, menarik. Ketika saya datang langsung disambut dengan

<sup>4</sup> Erina, *Wawancara*, 1 Maret 2022.

<sup>5</sup> Cristina Widiastuti, *Wawancara*, 1 Maret 2022.

<sup>6</sup> Purwadi, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

senyum, sapaan yang ramah dan salam yang hangat. Misal ada keluhan atau keinginan yang ingin saya sampaikan mbaknya langsung welcome gitu menanggapi jadi sayanya juga nyaman sewaktu dilayani.”<sup>7</sup>

Hal serupa juga diungkapkan Sikun nasabah Bank Syariah Magetan dalam wawancaranya :

“Sikap *customer service* selama pelayanan grapyak, menyenangkan, sopan dalam bertutur kata maupun bersikap, ketika ada permasalahan yang saya sampaikan selalu dibantu mencari solusi dan di atasi dengan teliti sampai tuntas jadi saya sebagai nasabah merasa sangat dihargai mba”.<sup>8</sup>

Pendapat serupa juga juga disampaikan oleh Sri nasabah Bank Syariah Magetan :

“Sikap mba Erina menurut saya sudah baik mba, pintar sudah menguasai pelayanan jadi saya senang jika dilayani mba Erina, pelayanannya juga cepat.”<sup>9</sup>

Dari hasil wawancara terhadap *customer service*, sikap yang ditunjukkan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah maupun calon nasabah sudah baik, *customer service* selalu memberikan sikap melayani dengan sepenuh hati, menerapkan 3S, sopan dalam bertindak, santun dalam berucap, ramah tamah, sabar, menghargai dan menghormati nasabah. *Customer service* selalu berpenampilan rapi, bersih, menarik, sopan dan tidak berlebihan. Menurut nasabah sikap *customer service* dalam melayani sudah baik, namun kurang menunjukkan sikap keramahan saat berkomunikasi dengan nasabah, karena pada saat menjelaskan informasi dengan intonasi suara yang tinggi. Berdasarkan hasil penelitian, sikap yang

<sup>7</sup> Suwarsi, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

<sup>8</sup> Sikun, *Wawancara*, 8 Juni 2022.

<sup>9</sup> Sri, *Wawancara*, 8 Juni 2022.

ditunjukkan *customer service* dalam pelayanan sesuai dengan apa yang dikatakan *customer service* dan nasabah, *customer service* telah memberikan sikap yang baik dalam pelayanan, baik dari ucapan, tindakan maupun penampilan, namun *customer service* menggunakan intonansi suara yang sedikit keras dalam berbicara kepada nasabah. Hal ini dikarenakan di masa pandemi ini *customer service* diharuskan menggunakan masker dan face shield selama pelayanan untuk mentaati protokol kesehatan, selain itu di meja pelayanan terdapat pembatas akrilik, karena adanya beberapa pembatas tersebut *customer service* menyikapinya dengan mengambil tindakan untuk berkomunikasi menggunakan intonasi suara yang lebih tinggi atau lebih keras dari biasanya karena banyak nasabah yang tidak bisa memahami penjelasan *customer service* dikarenakan suara *customer service* tidak begitu terdengar, dan terkadang harus mengulang ulang penjelasan. Jadi dengan keterbatasan di situasi sekarang *customer service* tetap mengupayakan bagaimana bisa melayani nasabah dengan maksimal, dengan tetap memberikan sikap yang baik.

#### **B. Data Perhatian (*Attention*) *Customer Service* Bank Syariah Magetan Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam**

Pada dasarnya setiap nasabah yang datang ke bank bertujuan untuk dipenuhi keinginannya, untuk itu *customer service* harus mampu mencurahkan perhatian penuh kepada nasabah saat melayaninya, sehingga apa yang menjadi kebutuhan nasabah terpenuhi dan dapat memberikan kesan yang baik juga dapat memberikan kepuasan nasabah. Dari hasil wawancara

dengan Erina selaku *customer service* Bank Syariah Magetan dapat diketahui perhatian (*attention*) *customer service* dalam mewujudkan Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam sebagai berikut:

“Bentuk perhatian lebih untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang saya berikan misalnya saat nasabah datang lalu saya sambut dengan memberikan salam “assalamualaikum bapak/ibu”, misal sudah kenal dengan nasabahnya saya sapa dengan menyebut nama, menanyakan kabar “bagaimana kabarnya hari ini bapak/ibu?”, menanyakan kebutuhan atau keperluan nasabah itu apa, saat nasabah mengutarakannya saya dengarkan baik-baik kemudian saya catat semua kebutuhannya, misal nasabah merasa bingung saya tawarkan bantuan “apa ada yang bisa saya bantu bapak/ibu?, kemudian ikuti alurnya misal nasabah ingin buka rekening tabungan maka saya ikuti nasabahnya dalam melakukan prosedur pembukaan buku tabungan, misal keperluannya informasi produk maka saya gali produk yang kita miliki sesuai dengan kebutuhan nasabah, lalu saya berikan penjelasan dan pemahaman sesuai kebutuhan dengan menyampaikan informasi secara jelas dan jujur, apabila ada masalah pada nasabah saya tampung dulu masalahnya apa, setelah nasabah mengutarakannya lalu saya berikan saran, jika kurang memahami atau masih bingung maka saya berikan penjelasan pelan-pelan sampai nasabah bisa memahami apa yang saya jelaskan, karena kalau nasabah bingung itu terlihat dari caranya berbicaranya, dari cara bertindakya, maka dari itu bentuk perhatian saat nasabah bingung ya saya harus tanggap, dengan hal tersebut nasabah akan merasa nyaman karena nasabah merasa dihargai dan dilayani dengan baik sehingga dapat terjalin hubungan yang baik antara *customer service* dengan nasabah.”<sup>10</sup>

“Saya juga tidak lupa untuk selalu memberikan perhatian-perhatian kecil agar terlihat lebih akrab dengan nasabah, misal nasabah datang saya segera menyesuaikan diri, memperhatikan kira-kira seperti apa nasabah yang saya layani misal menanyakan nama, menanyakan kabar jika nasabah sudah lama tidak terlihat datang ke kantor, mengingatkan untuk selalu jaga kesehatan dimasa pandemi seperti sekarang, mengingatkan untuk selalu memakai masker, ketika selesai transaksi memberi sapaan ramah “hati-hati di jalan” atau “semoga selamat sampai tujuan”, yaa perhatiannya kurang lebih pada kata-kata yang mengakrabkan. Lalu ketika ada komplain dari nasabah saya juga berempati menunjukkan perhatian penuh atas keluhan nasabah, mendengarkan dan menyimak baik-baik apa yang

---

<sup>10</sup> Erina, *Wawancara*, 1 Maret 2022.

diutarakannya, menghargai komplain nasabah, berupaya untuk membantu memenuhi kebutuhan nasabah dan menyelesaikan permasalahan tersebut dengan ikhlas dan sabar, saya juga harus mampu memahami karakter dan perasaan nasabah yang mungkin beda orang beda karakter ya mba, maka dari itu saya juga perlu menguasai emosi saya selama melayani, kekesalan, kekecewaan, amarah harus mampu saya kendalikan, dalam hal ini kecerdasan emosi sangat dibutuhkan dalam hal memberikan pelayanan prima. Semua perhatian selalu saya berikan dengan penuh rasa tulus, ikhlas selama pelayanan, dalam artian tidak dibuat-buat. Karena segala sesuatu jika diberikan dengan ikhlas maka rasa itu akan sampai kepada nasabah.”<sup>11</sup>

Hal serupa juga diungkapkan oleh Cristina Widiastuti selaku Kabag Operasional Bank Syariah Magetan dalam wawancaranya sebagai berikut :

“Untuk perhatian kita menerapkan kepedulian serta penuh kepada nasabah maupun calon nasabah dalam setiap pelayanan yang diberikan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan, keinginan maupun memahami saran kritik nasabah. Mengenai perhatian yang diberikan kepada nasabah, *customer service* telah berupaya semaksimal mungkin memberikan perhatian dengan rasa empati, memberikan kemudahan dalam pelayanan dan berupaya memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik, mencurahkan perhatian sungguh-sungguh dengan ikhlas dan tulus kepada nasabah, karena dengan perhatian kecil nasabah sudah akan merasa senang, jika nasabah senang maka akan nyaman dengan pelayanan yang diberikan, jika sudah nyaman makan nasabah sudah tidak merasa malu, canggung bahkan takut sehingga nasabah lebih terbuka, kalau dari perhatian benar-benar diperhatikan mulai dari bagaimana kondisi nasabah, keadaan sekitar, keinginan nasabah sehingga nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan.”<sup>12</sup>

Peneliti juga melakukan wawancara kepada Purwadi nasabah Bank Syariah Magetan mengenai pelayanan yang diberikan *customer service*, seperti yang dikatakan dalam wawancara :

“Mbaknya sangat perhatian, ketika saya baru datang langsung disambut dengan salam, tanya nama saya, tanya kabar saya dan langsung menawarkan bantuan saat itu juga. Saat dijelaskan saya bingung kan

<sup>11</sup> Erina, *Wawancara*, 1 Maret.

<sup>12</sup> Cristina Widiastuti, *Wawancara*, 1 Maret 2022.



mbak mau buka tabungan yang mana karena pilihan produknya banyak, itu mbaknya langsung tanggap memberikan saran kepada saya kira-kira tabungan yang cocok untuk saya itu produk ini gitu, yang sesuai sama kebutuhan dan kondisi bapak tabungan ini gitu mbaknya.”<sup>13</sup>

Pendapat lain juga disampaikan oleh Suwarsi nasabah Bank Syariah

Magetan dalam wawancara :

“Bentuk perhatiannya ya selalu menanyakan kabar, apalagi kalau saya sudah lama tidak terlihat datang ke kantor, selalu mengingatkan untuk memakai masker, namun menurut saya mbaknya kurang fokus dalam melayani ya mba, pada saat saya dilayani *customer service* melayani nasabah lain di waktu yang bersamaan, kayak menerima lembaran kertas kertas gitu dari nasabah yang baru masuk tanpa antri dulu mba.”<sup>14</sup>

Menurut Sikun nasabah Bank Syariah Magetan mengenai perhatian yang

diberikan *customer service* dalam wawancara :

“Perhatian *customer service* selama pelayanan menurut saya sudah sepenuhnya diberikan dengan tulus mulai dari hal sederhana seperti selalu mengingatkan untuk memakai masker, di awal pelayanan selalu menanyakan kabar, di akhir pelayanan mengucapkan untuk selalu berhati-hati di jalan, perhatian dalam hal memenuhi kebutuhan maupun dalam menangani komplain juga sudah baik mba.”<sup>15</sup>

Pendapat serupa juga juga disampaikan oleh Sri nasabah Bank Syariah

Magetan :

“Perhatian yang diberikan mba Erina menurut saya sudah baik, peduli terhadap kondisi dan keadaan nasabah, setiap apa yang menjadi kebutuhan saya selalu didengarkan, dipahami, dihargai dan juga dipenuhi mba”.<sup>16</sup>

Dari hasil wawancara, *customer service* telah memberikan perhatian penuh kepada nasabah dalam rangka memenuhi kebutuhan dan

<sup>13</sup> Purwadi, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

<sup>14</sup> Suwarsi, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

<sup>15</sup> Sikun, *Wawancara*, 8 Juni 2022.

<sup>16</sup> Sri, *Wawancara*, 8 Juni, 2022.

keinginannya agar nasabah merasa nyaman. Mendengarkan, memahami kebutuhan nasabah, memberikan solusi atau saran terhadap kebutuhannya. Selain itu *customer service* juga mencurahkan perhatian-perhatian kecil seperti menanyakan kabar, mengingatkan untuk selalu menjaga kesehatan, semua perhatian diberikan dengan ikhlas. Menurut nasabah *customer service* juga telah mencurahkan perhatian penuh dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya, selalu menanyakan, mendengarkan dan memahami kebutuhannya, misal ada kebingungan maka diberikan respon yang baik dalam menanggapi, memberikan perhatian-perhatian kecil yang seolah olah sangat menghargai keberadaan nasabah, namun pada saat nasabah di meja pelayanan, *customer service* kurang fokus dalam melayani nasabah, karena melayani dua nasabah dalam waktu yang bersamaan. Berdasarkan hasil penelitian, perhatian yang ditunjukkan *customer service* dalam pelayanan sesuai dengan apa yang dikatakan *customer service* dan nasabah, *customer service* telah mencurahkan perhatian yang maksimal kepada nasabah baik perhatian dalam melayani kebutuhan nasabah maupun perhatian terhadap keluhan atau komplain nasabah, namun pada saat melayani nasabah di meja pelayanan *customer service* pada waktu bersamaan harus melayani nasabah lain, namun hanya melayani nasabah dalam menerima kelengkapan dokumen, misal fotocopy, jadi *customer service* hanya menerima lembaran kertas saja, setelah itu kembali fokus melayani nasabah di depannya.

### C. Data Tindakan (*Action*) *Customer Service* Bank Syariah Magetan Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam

Tindakan *customer service* selama melayani nasabah perlu diperhatikan, baik tindakan saat melayani kebutuhan maupun menyelesaikan komplain nasabah. Tindakan yang baik akan memberikan kepuasan dan kesan tersendiri di hati nasabah. Dari hasil wawancara dengan Erina selaku *customer service* Bank Syariah Magetan dapat diketahui tindakan (*action*) *customer service* dalam mewujudkan Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam sebagai berikut:

“Dalam hal tindakan ya harus cekatan dalam pelayanan, tanggap terhadap kemauan nasabah, nasabah maunya gimana, ketika mendapat komplain dari nasabah maka saya harus tetap bersikap welcome, tidak boleh panik, tetap tenang saat mendengarkan nasabah mengutarakan komplainnya, jika sudah selesai maka saya mengucapkan permintaan maaf atas ketidaknyamanannya, kemudian dengan sigap cepat tanggap memberi respon atau mengidentifikasi komplain, tidak hanya cepat namun juga harus tepat dalam menangani setiap apa yang dikeluhkan nasabah, bersedia dengan sungguh sungguh dan penuh rasa tanggungjawab menyelesaikan setiap komplain sampai tuntas, memberikan pemahaman yang mudah dimengerti nasabah, misal nasabah kebingungan saya harus cepet respon tanya bagian mana yang kurang jelas, lalu saya jelaskan lagi serta mampu memberikan arahan dan solusi alternatif terbaik kepada nasabah dalam memecahkan masalah atau keluhan nasabah, misal komplain bisa diselesaikan sendiri hari itu ya diselesaikan saat itu juga, jika perlu bantuan bagian lain saya langsung konfirmasi ke bagian tersebut dan meminta nasabah untuk menunggu.”<sup>17</sup>

“Semua kebutuhan nasabah sebisa mungkin saya penuhi maunya gimana, tetap sabar, tlaten melayani nasabah, mencatat data diri atau dokumen nasabah dan hal yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan nasabah, menegaskan ulang kebutuhan nasabah memastikan kembali agar tidak terjadi kesalahan selama pelayanan, mewujudkan kebutuhan nasabah. Memenuhi kebutuhan nasabah

<sup>17</sup> Erina, *Wawancara*, 1 Maret 2022.

secara maksimal, mendahulukan kepentingan nasabah di atas kepentingan apapun, berusaha tidak melakukan kesalahan dalam memenuhi kebutuhan nasabah dan juga memberikan pelayanan yang cepat dalam setiap pelayanan agar nasabah tidak menunggu dalam waktu yang lama.”<sup>18</sup>

Hal serupa juga diungkapkan oleh Cristina Widiastuti selaku Kabag Operasional Bank Syariah Magetan dalam wawancaranya sebagai berikut :

“Tindakan *customer service* dalam memberikan pelayanan sudah cekatan, tanggap, proses pelayanannya juga cepat tepat, namun lamanya pelayanan juga tergantung keluhan atau kebutuhan nasabah, tidak menunda-nunda dalam pelayanan, kerjasama dengan petugas lain juga sudah baik. Saat nasabah datang di meja pelayanan berarti saat itu juga petugas sudah harus siap memberikan pelayanan terbaiknya, saat nasabah mengutarakan keinginannya, maka petugas cepat tanggap memahami keinginannya sehingga dapat memberikan bantuan atau masukan kepada nasabah sehingga nasabah merasa apa yang diinginkannya dapat dipenuhi dan nasabah akan merasa nyaman bahkan puas. Bahkan saat nasabah menanyakan produk atau pembiayaan maka petugas mampu menjawab dan menyampaikannya dengan benar sampai keingintahuan mereka terpenuhi.”<sup>19</sup>

“Setiap apa yang menjadi kebutuhan nasabah kami catat terlebih dahulu, dengan meminta identitas diri nasabah seperti data diri nasabah KTP, atau identitas lain yang diperlukan, dengan cepat tanggap menjelaskan dan memenuhi kebutuhan nasabah, melakukan konfirmasi penegasan ulang kebutuhan nasabah agar tidak terjadi kesalahan dan mencegah ketidakpuasan nasabah. Misal ada anggota pembiayaan akan cepat kami proses apabila persyaratannya sudah terpenuhi, dari awal prosedur sampai akad bahkan sampai pembiayaan cair kami layani dengan baik, sebisa mungkin mengedepankan atau memprioritaskan nasabah, sehingga nasabah merasa dihargai dan diayomi dengan baik karena terpenuhi keinginannya.”<sup>20</sup>

Peneliti juga melakukan wawancara kepada Suwarsi nasabah Bank Syariah Magetan mengenai pelayanan yang diberikan *customer service*, seperti yang dikatakan dalam wawancara :

<sup>18</sup> Erina, *Wawancara*, 1 Maret 2022.

<sup>19</sup> Cristina Widiastuti, *Wawancara*, 1 Maret 2022.

<sup>20</sup> Ibid

“Tindakan *customer service* sewaktu saya mengutarakan komplain itu mbaknya mendengarkan keluhan saya dulu, setelah itu dengan tanggap mbaknya merespon komplain saya mengucapkan permintaan maaf atas ketidaknyamanannya dan kemudian memberikan pemahaman atas keluhan saya, namun menurut saya kecepatan proses penyelesaian komplain belum sepenuhnya maksimal ya mba, karena permasalahan saya tidak bisa diselesaikan di hari yang sama, kalau untuk kecepatan memberikan informasi sudah baik.”<sup>21</sup>

Pendapat lain juga disampaikan oleh Purwadi nasabah Bank Syariah

Magetan dalam wawancara :

“Dalam memenuhi kebutuhan nasabah menurut saya mbaknya sudah bisa bertindak maksimal selalu siap siaga untuk melayani nasabah, apa yang menjadi kebutuhan saya dilayani dengan baik mbaknya juga sabar tlaten dipenuhi sampai tuntas.”<sup>22</sup>

Hal serupa juga diungkapkan Sikun nasabah Bank Syariah Magetan dalam

wawancaranya :

“Tindakan *customer service* selama pelayanan sudah baik, sigap cepat tanggap dalam bertindak dalam penyelesaian komplain *customer service* juga terlihat sungguh sungguh penuh rasa tanggung jawab.”<sup>23</sup>

Pendapat serupa juga juga disampaikan oleh Sri nasabah Bank Syariah

Magetan:

“Menurut saya mba Erina sudah mampu memberikan tindakan yang maksimal selama pelayanan, semua kebutuhan nasabah terlebih dahulu dicatat, ditegaskan kembali untuk mengantisipasi kesalahan pelayanan, ketika saya bingung mba Erina tanggap merespon dengan menjelaskan ulang serta memberikan solusi dengan tlaten dan penuh kesabaran kemudian berupaya mewujudkan dengan maksimal.”<sup>24</sup>

---

<sup>21</sup> Suwarsi, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

<sup>22</sup> Purwadi, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

<sup>23</sup> Sikun, *Wawancara*, 8 Juni 2022.

<sup>24</sup> Sri, *Wawancara*, 8 Juni 2022..

Dari hasil wawancara, *tindakan customer service* dalam melayani kebutuhan maupun dalam menghadapi komplain nasabah atau calon nasabah sudah baik. Sigap cepat tanggap dalam memberi respon atau mengidentifikasi komplain, tepat dalam menangani setiap apa yang dikeluhkan nasabah, bersedia dengan sungguh-sungguh dan penuh rasa tanggungjawab menyelesaikan setiap komplain sampai tuntas. Memenuhi kebutuhan nasabah dengan maksimal, tlaten dan sabar. Menurut nasabah sebagian besar *tindakan customer service* sudah baik, namun ada komplain yang tidak dapat terselesaikan hari itu juga dengan maksimal. Berdasarkan hasil penelitian, tindakan yang dilakukan *customer service* dalam pelayanan sesuai dengan apa yang dikatakan *customer service* dan nasabah, *customer service* telah memberikan tindakan yang tidak hanya sikap sigap, cepat, tanggap namun juga tepat dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dalam hal pelayanan pemenuhan kebutuhan maupun komplain nasabah, namun tidak bisa menyelesaikan komplain nasabah di hari yang sama. Hal ini dikarenakan memang ada yang penyelesaian komplain yang harus dengan bantuan bagian lain, dan untuk komplain tertentu memang tidak bisa diselesaikan saat itu juga, karena penyelesaiannya memang harus diinput dulu, misalnya kegagalan transaksi, komplain nasabah maksimal 20 hari kerja, disampaikan apa adanya supaya ada kepastian sama nasabahnya. Jika memang seperti itupun *customer service* langsung konfirmasi dengan nasabah.

#### **D. Data Kemampuan (*Ability*) *Customer Service* Bank Syariah Magetan Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam**

Agar dapat melayani nasabah dengan prima *customer service* harus mempunyai kemampuan yang baik, yaitu pelayanan yang dapat memberikan rasa senang, puas kepada nasabah. Dari hasil penelitian dengan wawancara Erina selaku *customer service* Bank Syariah Magetan dapat diketahui kemampuan (*ability*) *customer service* dalam mewujudkan Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam sebagai berikut:

“Saya melakukan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat, kalau untuk waktu pelayanan *customer service* itu maksimal 30 menit 1 nasabah jadi sebisa mungkin mengupayakan komunikasi yang efektif dengan waktu yang telah ditentukan dengan tetap bersikap lemah lembut, sopan santun, selalu menjaga agar nasabah tetap memperoleh informasi dengan bahasa yang mereka mengerti. Untuk komunikasi dengan nasabah itu biasanya memakai bahasa Indonesia, namun saya juga menyesuaikan dengan nasabahnya, karena ada beberapa nasabah yang tidak begitu bisa dan kurang begitu paham jika berkomunikasi dengan bahasa Indonesia maka bisa juga dengan menggunakan bahasa jawa alus. Selain dengan komunikasi verbal, saya juga berkomunikasi dengan bahasa tubuh atau gerak-gerik tubuh, mimik muka yang menunjukkan rasa hormat, berterimakasih, tulus melayani dan menghargai.”<sup>25</sup>

“Kemampuan lainnya *customer service* harus menguasai produk-produk yang ada di Bank Syariah Magetan seperti apa saja jenis-jenis produknya, apa saja akad-akad yang digunakan, bagaimana persyaratan untuk mendapat produk tersebut, berapa masing-masing bagi hasilnya, apa kelebihan dan manfaat produk tersebut, ya sebisa mungkin memberikan informasi yang baik, menyampaikan dengan benar, jelas. Selain itu sebagai *customer service* saya juga harus memiliki keahlian dalam bidang komunikasi, keahlian komunikasi harus diperhatikan karena berhadapan langsung dengan nasabah, santun tidak gampang emosi ataupun egois, selain itu gaya komunikasi yang jelas dan terarah agar tidak timbul kesalahpahaman, mudah dipahami nasabah tidak bertele-tele, dalam artian singkat namun juga jelas, misal ada penjelasan yang kurang

<sup>25</sup> Erina, *Wawancara*, 1 Maret 2022.

dipahami saya tanya sama nasabahnya, memberikan kesempatan nasabah untuk memahami dan memberikan umpan balik, kalau nasabahnya berbicara saya dengarkan dulu tidak langsung dipotong ditengah-tengah, dengan seperti itu nasabah akan merasa dihargai. Pengetahuan komunikasi juga harus dimiliki ya mba, jadi saya harus mengetahui apa yang harus saya ucapkan, apa yang harus saya lakukan dalam melayani nasabah yang berbeda dengan situasi yang berbeda pula.”<sup>26</sup>

“Untuk membangun motivasi yaa saya lihat dulu latar belakangnya nasabah, misal mau buka rekening tabungan kan banyak data yang harus diisi, nah dari situ saya bisa melihat profil nasabah itu seperti apa supaya pas saya nanti menawarkan produk ke nasabahnya itu tidak salah. Saya juga jelasin satu-satu produknya, apa saja manfaatnya, apa saja kelebihanannya secara detail lalu saya berikan rekomendasi produk yang cocok untuk nasabah, saya tawari saya bujuk, misal nasabahnya bersedia ya saya arahkan untuk proses, tapi itu semua kembali ke nasabahnya juga, tidak memaksa. Cara membangun hubungan baik ya sebisa mungkin memberikan kenyamanan kepada nasabah, melayani nasabah sebaik mungkin, memenuhi kebutuhannya, berusaha untuk melakukan komunikasi yang terbuka dan transparan atau tidak ada yang ditutupi kecuali jika bersifat rahasia, kalau sama nasabah yang sudah lama itu biasanya sudah akrab banget jadi kadang saya ajak crita-crita, kadang juga sambil saya bercandain gitu biar nasabah merasa nggak sungkan saat dilayani jadi lebih ke membuat suasana nyaman, saya juga sangat terbuka dengan senang hati memberikan nomor telepon kepada nasabah, misal ada informasi yang kurang jelas dan ingin ditanyakan sewaktu-waktu bisa menghubungi saya, karena kalau nasabah baru itu masih sungkan bahkan takut untuk tanya-tanya saat saya layani di kantor. Saya sudah menganggap nasabah sebagai keluarga besar Bank Syariah Magetan sehingga sebisa mungkin saya memberikan kemampuan yang maksimal dalam pelayanan, harapannya ketika saya memberikan kebaikan kemungkinan nasabah juga sebaliknya dan bahkan bisa lebih.”<sup>27</sup>

“Kemampuan dalam menjalankan tugasnya sebagai resepsionis atau penerima nasabah ataupun calon nasabah yang datang ke bank *customer service* harus bersikap sopan, ramah dan menyenangkan. Sebagai *deskman customer service* harus memberikan informasi produk, mampu menjelaskan secara detail mengenai manfaat, keunggulan dan informasi lain terkait produk dengan sungguh-sungguh, sabar dan tlaten. Sebagai *salesman customer service* mampu menjalin pendekatan dengan nasabah ataupun calon nasabah

---

<sup>26</sup> Erina, Wawancara, 1 Maret 2022.

<sup>27</sup> Ibid.



kemudian berusaha membujuk atau merayu nasabah agar tertarik dengan produk yang ditawarkan, selain itu juga harus memiliki kemampuan untuk mengatasi kendala keluhan dan permasalahan nasabah. Sebagai *customer relation officer customer service* mampu untuk membangun dan mempertahankan hubungan baik dengan nasabah lama maupun nasabah baru serta menjaga kenyamanan dan mementingkan kepuasan nasabah. Sebagai *komunikator seorang customer service* mampu berperan menjadi penghubung antara bank dan nasabah dengan memberikan informasi terkait segala sesuatu yang berhubungan antara bank dan nasabah.”<sup>28</sup>

Hal serupa juga diungkapkan oleh Cristina Widiastuti selaku Kabag Operasional Bank Syariah Magetan dalam wawancaranya sebagai berikut :

“*Customer service* sudah mampu berkomunikasi dengan baik kepada nasabah baik secara langsung maupun tidak langsung, mampu berkomunikasi bahasa Indonesia maupun bahasa Jawa menyesuaikan nasabah yang dilayaninya. Selain itu *customer service* juga mempunyai kemampuan dan pengetahuan akan produk-produk yang terdapat di Bank Syariah Magetan, apalagi banyak nasabah yang masih asing dengan produk-produk syariah, kebanyakan mereka bahkan belum faham sama sekali, untuk itu *customer service* harus mampu menjelaskan bahkan sampai memahami nasabah terkait produk dan akad yang digunakan, disitulah pentingnya penguasaan pengetahuan pada *customer service*. Selain itu *customer service* juga telah mampu memikat dan mengambil hati nasabah. Semua nasabah sudah kita anggap sebagai keluarga besar Bank Syariah Magetan jadi sebisa mungkin petugas dapat memberikan kemampuan terbaiknya dalam pelayanan.”<sup>29</sup>

Peneliti juga melakukan wawancara kepada Suwarsi nasabah Bank Syariah Magetan mengenai pelayanan yang diberikan *customer service*, seperti yang dikatakan dalam wawancara :

“Waktu saya mau pengajuan pembiayaan itu mbaknya ramah kayak menyambut baik gitu jadi sayapun ngga malu ngga takut juga mau tanya-tanya karena saya kan belum paham sama sekali akad-akad produk-produk syariah, pas jelasin produk pembiayaannya juga enak, mudah dipahami, misal saya belum paham gitu mbaknya pelan-pelan jelasin lagi satu-satu sampai saya paham mbak, sabar

<sup>28</sup> Erina , *Wawancara*, 1 Maret 2022.

<sup>29</sup> Cristina Widiastuti, *Wawancara*, 1 Maret 2022.

banget mbak petugasnya ngejelasinnya secara rinci jenis-jenis produknya, apa saja akad-akad yang digunakan, bagaimana persyaratan untuk mendapat produk tersebut, berapa masing-masing bagi hasilnya, apa kelebihan dan manfaat produk tersebut, luwes banget mbaknya dalam menjelaskan.”<sup>30</sup>

Pendapat lain juga disampaikan oleh Purwadi nasabah Bank Syariah

Magetan dalam wawancara:

“Pada saat dilayani saya kurang begitu bisa bahasa Indonesia saya bilang sama mbaknya, mbaknya langsung merespon dengan menggunakan bahasa jawa, pas saya mau buka rekening itu mbaknya ngasih pemahaman dulu mengenai produk yang saya pilih, kasih tahu informasi terkini, ditawarkan juga mobile bankingnya, jika mau membuat mobile banking juga diarahkan sama mbaknya, namun pada saat menjelaskan informasi yang saya butuhkan dengan cepat sehingga saya kurang maksimal dalam memahami dan menerima informasi yang dibutuhkan”.<sup>31</sup>

Sikun nasabah Bank Syariah Magetan dalam wawancaranya menyampaikan:

“Menurut saya *customer service* konsisten selama pelayanan, kemampuan dalam berkomunikasi sudah baik, *customer service* dapat memberikan penjelasan secara singkat dan jelas jadi saya dapat dengan mudah memperoleh dan memahami informasi yang diberikan.”<sup>32</sup>

Pendapat serupa juga juga disampaikan oleh Sri nasabah Bank Syariah

Magetan dalam wawancara :

“Dalam hal kemampuan dalam pelayanan menurut saya mba Erina sudah memberikan kemampuan terbaiknya kepada nasabah baik dalam berkomunikasi, penguasaan produk maupun layanan perbankan syariah, membina hubungan baik dengan para nasabahnya maupun kemampuan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya”.<sup>33</sup>

---

<sup>30</sup> Suwarsi, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

<sup>31</sup> Purwadi, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

<sup>32</sup> Sikun, *Wawancara*, 8 Juni 2022.

<sup>33</sup> Sri, *Wawancara*, 8 Juni 2022.

Dari hasil wawancara, *customer service* mampu membangun komunikasi yang efektif dengan nasabah, baik dengan komunikasi verbal maupun non verbal. Dalam melayani nasabah *customer service* menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa Jawa alus, menyesuaikan keinginan nasabah. Untuk komunikasi non verbal menggunakan bahasa tubuh atau gerak-gerik yang menunjukkan rasa hormat, berterimakasih, tulus melayani dan menghargai. Dalam hal kemampuan membangun motivasi *customer service* melihat latar belakang nasabah terlebih dahulu sebelum menjelaskan produk agar mudah menawarkan sesuai kebutuhan, kemudian menawarkan dengan membujuk agar nasabah bersedia menggunakan atau membeli. Dalam kemampuan membangun hubungan baik *customer service* memberikan kenyamanan kepada nasabah, memberikan perhatian lebih, melayani nasabah sebaik mungkin dan berupa memenuhi kebutuhannya.

Menurut nasabah kemampuan *customer service* dalam melayani sudah baik, namun pada saat menjelaskan informasi terlalu cepat sehingga, tidak bisa maksimal dalam menerima informasi yang dijelaskan. Berdasarkan hasil penelitian, kemampuan yang ditunjukkan *customer service* dalam pelayanan sesuai dengan apa yang dikatakan *customer service* dan nasabah, *customer service* mampu berkomunikasi dengan efektif, membangun motivasi dengan dan menjaga hubungan baik dengan nasabah namun dalam memberikan informasi kepada nasabah dengan kecepatan rata-rata artinya tidak terlalu cepat tidak juga terlalu lambat, misal pun

nasabah belum paham dengan apa yang dijelaskan *customer service* pada akhir penjelasan mempertegas pada nasabah dengan bertanya “apakah penjelasan saya terlalu cepat pak/bu atau apakah ada informasi yang belum bisa dipahami?”, misal nasabah belum bisa menerima informasi yang disampaikan karena terlalu cepat atau memang belum paham maka *customer service* akan mengulang penjelasannya lagi, pelan-pelan sampai nasabah paham dengan apa yang disampaikan *customer service*.



## BAB IV

### ANALISIS DATA

#### A. Analisis Sikap (*Attitude*) *Customer Service* Bank Syariah Magetan Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam

Sikap (*attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan. Dalam memberikan pelayanan prima, setiap petugas pelayanan dituntut bersikap ramah, sopan-santun, sikap membantu dan waspada, sikap teliti, sikap yakin dan meyakinkan, sikap menghargai waktu, sikap *informative*.<sup>1</sup> Adiwarman Aswar Karim merumuskan etika pelayanan Islami yaitu etika untuk selalu dapat dipercaya dan etika keadilan.<sup>2</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Erina *customer service* Bank Syariah Magetan sikap yang ditunjukkan *customer service* selama pelayanan seperti melayani sepenuh hati, menerapkan 3S (senyum, sapa, salam), sabar tidak gampang emosi, memberikan keramahan dalam setiap tutur kata, berbicara menggunakan suara yang jelas dengan bahasa yang baik, benar, mudah dimengerti, sopan santun dalam bersikap di depan nasabah, murah senyum, tidak menunjukkan ekspresi jutek, menghormati dan menghargai nasabah. Dalam memberikan pelayanan tidak memilih-milih nasabah yang didahulukan melainkan urut sesuai antrian artinya

---

<sup>1</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003), 31.

<sup>2</sup> Aswar Anwar Karim, *Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), 166.

semua disamaratakan, tidak memberikan batasan siapa yang lebih dulu dilayani baik yang sudah berumur ataupun masih muda, baik nasabah penabung maupun nasabah pembiayaan, baik nasabah lama maupun nasabah yang baru, semua mendapat tindakan pelayanan yang sama.

*Customer service* selalu memberikan kehangatan dalam pelayanan agar nasabah tidak merasa canggung ketika ada unek-unek atau hal apapun yang ingin disampaikan. Bagi *customer service* kenyamanan nasabah merupakan hal penting, sehingga *customer service* selalu berusaha membuat suasana nyaman saat pelayanan. Selain itu *customer service* juga harus menunjukkan sikap yakin dan meyakinkan dalam artian percaya diri dengan kemampuan, ketrampilan, pengetahuan yang dimilikinya sepadan dengan pekerjaan yang dilakukan sehingga nasabah akan percaya, tidak ragu dengan pelayanan yang diberikan *customer service*.

Pada masa pandemi dengan segala pemberlakuan pembatasannya seperti memakai masker sebagai upaya mematuhi protokol kesehatan, ketika *customer service* memberikan senyuman atau menunjukkan ekspresi menyenangkan tidak terlihat, maka cara menunjukkan sikap ramah kepada nasabah lebih ditekankan pada penggunaan kata-kata yang menunjukkan sikap simpatik dan sopan dengan intonasi suara yang lembut, halus, tidak menyinggung perasaan nasabah serta dengan bahasa jelas dan mudah dimengerti nasabah.

Sikap menghargai nasabah *customer service* wujudkan dengan fokus, tekun mendengarkan, memahami dan memperhatikan keluhan ataupun keinginan nasabah, menghormati nasabah dengan tidak memandang usia, yakin percaya diri memberi solusi atau bantuan disetiap kesulitan nasabah, segera merespon saat nasabah datang, dan memberikan kepastian kapan nasabah akan dilayani. Sikap berpenampilan *customer service* rapi, bersih, sopan, menarik, dan tidak berlebihan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Cristina Widiastuti Kabag Operasional Bank Syariah Magetan sikap *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah tidak dibeda-bedakan artinya semua disamaratakan. Dalam hal pelayanan yang diberikan *customer service* sikapnya sudah baik, sopan dalam bertindak, santun dalam berucap, ramah tamah, memberikan pelayanan sepenuh hati dan selalu menjaga jangan sampai nasabah kecewa, meskipun terkadang nasabah menyampaikan komplain dengan emosi, *customer service* dalam melayaninya bersikap tetap tenang, sabar dan juga tidak ikut emosi. Apabila ada nasabah yang mengalami kendala misal kesulitan proses pembukaan rekening atau kesulitan penggunaan produk maka *customer service* segera bersikap membantu atau menolong dengan sepenuh hati, *customer service* juga selalu bersikap percaya diri dalam melayani nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Purwadi nasabah Bank Syariah Magetan *customer service* telah bersikap baik saat pelayanan, saat proses pembukaan rekening tabungan *customer service* dengan tlaten

menjelaskan secara detail produk tabungan beserta manfaat dan kelebihan masing-masing, namun Purwadi kurang suka dari sikap atau cara berbicara *customer service* dengan intonasi suara yang tinggi, hal ini menurutnya seperti menunjukkan sikap ketidakramahan atau tidak sabar. Menurut Suwarsi *customer service* telah menunjukkan sikap sabar, sopan serta berpenampilan rapi dan menarik dalam pelayanan. Saat nasabah datang disambut dengan senyum, sapaan ramah, salam yang hangat. Setiap keluhan atau keinginan nasabah ditanggapi dengan senang hati, sehingga dengan hal ini nasabah merasa nyaman saat dilayani. Menurut Sikun *customer service* telah mampu bersikap ramah, menyenangkan, sopan dalam bertutur kata dalam melayaninya. Setiap permasalahan diatasi dengan teliti dan diselesaikan sampai tuntas, sehingga dengan hal ini nasabah merasa dihargai. Menurut Sri sikap *customer service* selama pelayanan sudah baik, menguasai pelayanan, melayani dengan cepat dan menyenangkan.

Berdasarkan penjabaran teori dan data diatas maka dapat dianalisis bahwa sikap (*attitude*) *customer service* dalam mewujudkan pelayanan prima berbasis etika Islam telah sesuai dengan teori pelayanan prima Atep Adya Barata pada konsep sikap (*attitude*). Sikap yang ditunjukkan *customer service* Bank Syariah Magetan dalam mewujudkan Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam yaitu dengan selalu bersikap melayani dengan rendah hati, sopan dalam berucap, santun dalam bertindak, senyum tulus dan sapaan yang simpatik dalam menyambut nasabah, menghargai dan menghormati nasabah, sikap bersedia dengan ikhlas dan yakin siap



membantu dengan sepenuh hati memenuhi keinginan nasabah tanpa ada paksaan, memenuhi kebutuhan nasabah dengan cepat tepat akurat dan bertanggung jawab dari awal sampai akhir, kejujuran, kesabaran dalam setiap pelayanan. *Customer service* telah mampu bersikap sopan santun dengan menghargai keberadaan nasabah, bersedia membantu sepenuh hati memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, bersikap teliti dengan memastikan semua kebutuhan nasabah terpenuhi sehingga tidak ada permasalahan atau kebutuhan yang terlewatkan tanpa mendapat perhatian, sikap yakin percaya diri memberi solusi atau bantuan ketika nasabah mengalami kesulitan, sikap menghargai waktu dengan segera melayani tanpa nasabah menunggu, sikap informatif dengan memenuhi kebutuhan nasabah akan semua informasi terkait produk maupun informasi lainnya dengan cepat, tepat. *Customer service* juga mampu berinteraksi dengan semua nasabah.

*Customer service* dalam melayani nasabahnya sebagian besar juga telah sesuai dengan teori Adiwarmanto Aswar Karim etika pelayanan Islam yaitu etika untuk selalu dapat dipercaya dan etika keadilan. Etika selalu dapat dipercaya dapat dilihat dari sikap yang diwujudkan *customer service* dalam melayani nasabah dengan sikap yakin dan meyakinkan dalam artian percaya diri dengan kemampuan, ketrampilan, pengetahuan yang dimilikinya sepadan dengan pekerjaan yang dilakukan sehingga nasabah akan percaya atau tidak ragu dengan pelayanan yang diberikan *customer service*. Etika keadilan *customer service* tunjukkan selama pelayanan

berlangsung dengan tidak memilih-milih nasabah yang didahulukan untuk dilayani, melainkanurut sesuai antrian artinya semua disamaratakan, tidak memberikan batasan siapa yang lebih dulu dilayani baik yang sudah berumur ataupun masih muda, baik nasabah penabung maupun nasabah pembiayaan, baik nasabah lama maupun nasabah yang baru, semua mendapat pelayanan yang sama.

Sikap ramah selama pelayanan menurut nasabah sedikit kurang ditunjukkan oleh *customer service* Bank Syariah Magetan karena dalam menjelaskan informasi kepada nasabah pada saat pelayanan berlangsung *customer service* menggunakan intonasi suara tinggi yang menurut nasabah ini menunjukkan sikap ketidakramahan. Keterbatasan pelayanan selama pandemi yang mengharuskan semua pihak untuk menaati protokol kesehatan seperti memakai masker, face shield, dan pembatas akrilik pada meja pelayanan. Hal ini sebelumnya sangat dirasakan pengaruhnya pada nasabah, banyak nasabah yang tidak dapat menerima informasi dengan baik karena suara *customer service* tidak begitu terdengar saat menjelaskan karena adanya pembatas tersebut, tidak jarang pula *customer service* harus menjelaskan informasinya secara berulang-ulang sehingga lebih menguras energi dan harus lebih sabar, sehingga sekarang *customer service* menyikapinya menggunakan suara dengan intonasi tinggi saat menjelaskan informasi kepada nasabah selama pelayanan, meskipun demikian *customer service* tetap menunjukkan sikap ramah dalam berbicara dengan

menggunakan kata-kata yang sopan, gerak-gerik yang menunjukkan sikap menghargai, sabar dalam menjelaskan informasi.

Jadi sikap *customer service* Bank Syariah Magetan dalam mewujudkan pelayanan prima berbasis etika Islam telah sesuai dengan teori pelayanan prima Atep Adya Barata pada konsep sikap (*attitude*) dan teori etika pelayanan Islam Adiwarmanto Aswar Karim pada etika untuk mengerjakan sesuatu dengan ikhlas dan etika keadilan. *Customer service* telah memberikan sikap yang maksimal selama pelayanan, meskipun ada nasabah yang merasa *customer service* kurang menunjukkan sikap keramahan, namun *customer service* telah berupaya melayani dengan sikap terbaiknya dan secara keseluruhan telah membuat nasabah puas.

#### **B. Analisis Perhatian (*Attention*) *Customer Service* Bank Syariah Magetan Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam**

Perhatian (*attention*) merupakan kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Alex Media Komputindo, 2003), 32.

Adiwarman Aswar Karim merumuskan etika pelayanan Islami salah satunya adalah etika untuk selalu mengerjakan sesuatu dengan ikhlas.<sup>4</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Erina *customer service* Bank Syariah Magetan, bentuk perhatian lebih yang diberikan *customer service* seperti saat nasabah datang disambut dengan salam “assalamualaikum bapak/ibu”, menanyakan kabar “bagaimana kabarnya hari ini bapak/ibu?”, apabila sudah kenal baik dengan nasabah maka pada saat salam maupun bertanya kabar dengan menyebut nama, menanyakan kebutuhan nasabah, mendengarkan, menyimak sambil mencatat dengan baik apa yang diutarakan nasabah, jika nasabah terlihat bingung maka *customer service* menawarkan bantuan “apa ada yang bisa saya bantu bapak/ibu?”, kemudian *customer service* mengikuti alurnya, misal nasabah ingin membuka rekening tabungan maka *customer service* arahkan nasabah dalam melakukan prosedur pembukaan buku tabungan, misal keperluan nasabah terkait informasi produk maka *customer service* gali produk yang dimiliki sesuai dengan kebutuhan nasabah, kemudian *customer service* berikan penjelasan dan pemahaman sesuai kebutuhan dengan menyampaikan informasi secara jelas dan jujur, apabila ada masalah *customer service* menampung terlebih dahulu, setelah nasabah mengutarakannya kemudian *customer service* memberikan saran, jika nasabah masih bingung dengan apa yang dijelaskan, maka *customer service* mengulang penjelasan pelan-

---

<sup>4</sup> Aswar Anwar Karim, *Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), 166.

pelan sampai nasabah bisa memahami apa yang *customer service* jelaskan. Kebingungan nasabah dapat dilihat dari cara berbicara dan cara bertindak, untuk itu *customer service* harus bisa memahami kondisi nasabah dengan tanggap memberikan perhatian atas kebingungan nasabah, sehingga nasabah akan merasakan nyaman karena merasa dihargai dan dilayani dengan baik.

Bentuk perhatian-perhatian kecil yang mengakrabkan seperti saat nasabah datang *customer service* segera menyesuaikan diri, memperhatikan nasabah yang dilayaninya, jika belum kenal *customer service* menanyakan nama, menanyakan kabar jika nasabah sudah lama tidak terlihat datang ke kantor, mengingatkan untuk selalu jaga kesehatan, memakai masker dimasa pandemi, selesai transaksi memberi sapaan ramah “hati-hati di jalan” atau “semoga selamat sampai tujuan”. Setiap komplain nasabah *customer service* berempati menunjukkan perhatian penuh, mendengarkan dan menyimak baik-baik apa yang diutarakannya, menghargai komplain nasabah, berupaya membantu memenuhi kebutuhan nasabah serta menyelesaikan permasalahan tersebut dengan ikhlas dan sabar. *Customer service* harus memahami karakter dan perasaan nasabah yang mungkin beda orang beda karakter, untuk itu *customer service* harus mampu menguasai emosi selama pelayanan, rasa kesal, kecewa, amarah harus dikendalikan. Sehingga semua perhatian bisa dicurahkan dengan tulus, dalam artian tidak dibuat-buat. Ikhlas dalam memberikan pelayanan, karena segala sesuatu jika diberikan dengan ikhlas maka rasa itu akan sampai kepada nasabah.

Berdasarkan wawancara dengan Cristina Widiastuti Kabag Operasional Bank Syariah Magetan kepedulian atau perhatian akan kebutuhan maupun keinginan nasabah sudah sepenuhnya diberikan. *Customer service* telah berupaya semaksimal mungkin memberikan perhatian dengan rasa empati, memberikan kemudahan dalam pelayanan, berupaya memenuhi kebutuhan nasabah dengan baik, mencurahkan perhatian sungguh-sungguh dengan ikhlas dan tulus, mulai dari kondisi nasabah, keadaan sekitar dan keinginan nasabah benar-benar diperhatikan sehingga nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan wawancara dengan Purwadi nasabah Bank Syariah Magetan perhatian telah *customer service* berikan sejak kedatangan nasabah, nasabah datang disambut dengan salam, menanyakan nama, kabar, kemudian menawarkan bantuan. Saat nasabah terlihat bingung *customer service* dengan tanggap memberikan perhatian, memberikan saran atau rekomendasi sesuai kebutuhan atau kondisi nasabah. Menurut Suwarsi bentuk perhatian yang dicurahkan *customer service* seperti menanyakan kabar ketika sudah lama tidak terlihat datang ke kantor, mengingatkan untuk selalu memakai masker di masa pandemi, namun perhatian akan fokus pelayanan belum sepenuhnya diberikan, *customer service* melayani nasabah lain pada waktu yang bersamaan dengan menerima lembaran kertas dari nasabah yang baru masuk tanpa antri terlebih dahulu.

Menurut Sikun perhatian *customer service* selama pelayanan sudah sepenuhnya diberikan dengan tulus. Perhatian dicurahkan sejak kedatangan

nasabah sampai selesai pelayanan, seperti menanyakan kabar di awal pelayanan dan mengucapkan untuk selalu berhat-hati diajalan setelah selesai transaksi. Perhatian dalam hal memenuhi kebutuhan maupun dalam menangani komplain juga sudah baik. Menurut Sri *customer service* telah mencurahkan perhtiannya kepada nasabah dengan baik, peduli terhadap kondisi atau keadaan nasabah. Setiap kebutuhan nasabah selalu didengarkan, dipahami, dihargai dan dipenuhi.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dianalisis bahwa *customer service* dalam mewujudkan pelayanan prima berbasis etika Islam telah sesuai dengan teori pelayanan prima Atep Adya Barata pada konsep perhatian (*attention*). *Customer service* telah mampu memberikan perhatian dengan mendengarkan dan memahami kebutuhan nasabah, pada saat nasabah datang disambut dengan sapaan ramah dan sambutan hangat, fokus dalam pelayanan mendengarkan dan menyimak dengan baik apa yang menjadi kebutuhan nasabah, selalu mengamati menghargai apa yang diutarakan nasabah, menampung dan mencatat dengan teliti semua kebutuhan nasabah, setelah mengetahui kebutuhan dan keinginan nasabah, kemudian mengambil tindakan yang tepat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan tersebut, misal kebutuhan nasabah berupa informasi maka *customer service* menyampaikan informasi yang dibutuhkan nasabah dengan jujur, jika kebutuhannya akan komplain maka *customer service* berupaya untuk menindaklanjuti komplain tersebut. Ketika nasabah terlihat bingung *customer service* memberikan perhatian dengan menanggapi kebingungan

nasabah, dengan berupaya mengidentifikasi letak kebingungannya, kemudian mencoba menjelaskan kembali. Perhatian penuh telah *customer service* berikan sejak kedatangan nasabah seperti salam pembuka, menanyakan nama, menanyakan kabar, dan selalu mencurahkan dengan sungguh sungguh perhatian-perhatian kecil, sehingga dengan hal ini nasabah merasa benar-benar diperhatikan dari awal kedatangannya di meja pelayanan, selama proses pelayanan berlangsung bahkan sampai kebutuhan nasabah telah selesai dipenuhi. Sehingga dengan hal ini akan memberikan rasa senang bahkan kepuasan kepada nasabah. *Customer service* dalam melayani nasabahnya sebagian besar juga telah sesuai dengan teori etika pelayanan Islam Adiwarman Aswar Karim yaitu etika untuk mengerjakan sesuatu dengan ikhlas, memberikan berbagai bentuk perhatian kepada setiap nasabah dengan ikhlas sepenuh hati, tidak ada rasa keterpaksaan ataupun dibuat-buat, sabar dalam menghadapi atau melayani nasabah yang berbeda karakter.

Perhatian dalam hal fokus melayani nasabah belum sepenuhnya diwujudkan *customer service*, saat pelayanan berlangsung *customer service* kurang fokus melayani, saat di depannya sudah ada nasabah, *customer service* melayani nasabah yang baru datang dengan menerima lembaran kertas bahkan tanpa nasabah tersebut mengantri terlebih dahulu, sehingga *customer service* melayani dua nasabah dalam waktu yang bersamaan. Berdasarkan hasil penelitian *customer service* telah mencurahkan perhatian yang maksimal kepada nasabah baik perhatian dalam melayani kebutuhan



nasabah maupun perhatian terhadap keluhan atau komplain nasabah, namun pada saat melayani nasabah di meja pelayanan pada waktu bersamaan *customer service* harus melayani nasabah lain, namun hanya melayani nasabah dalam menerima kelengkapan dokumen, misal lembaran fotocopy dari nasabah antrian sebelumnya yang pada saat dilayani *customer service* belum melengkapi salah satu persyaratan fotocopy KTP dan *customer service* memintanya untuk fotocopy terlebih dahulu, sehingga nasabah keluar dan *customer service* memanggil antrian berikutnya, ketika nasabah masuk menyerahkan kelengkapan dokumen di depan *customer service* sudah ada nasabah antrian selanjutnya, *customer service* hanya menerima lembaran kertas saja dengan tetap sopan dan menghargai keberadaan nasabah didepannya dengan “mohon maaf nggeh bapak/ibu, saya terima dulu”, setelah itu tetap fokus melayani nasabah di depannya.

Jadi perhatian *customer service* Bank Syariah Magetan dalam mewujudkan pelayanan prima berbasis etika Islam telah sesuai dengan teori pelayanan prima Atep Adya Barata pada konsep perhatian (*attention*) dan teori etika pelayanan Islam Adiwarman Aswar Karim pada etika untuk selalu mengerjakan sesuatu dengan ikhlas. Meskipun nasabah merasa kurang diberikan perhatian sepenuhnya saat pelayanan, namun *customer service* telah berupaya memberikan perhatian terbaiknya dan secara keseluruhan telah membuat nasabah puas, maka dari itu *customer service* harus mengevaluasi perhatiannya agar bisa lebih fokus selama pelayanan.

### C. Analisis Tindakan (*Action*) *Customer Service* Bank Syariah Magetan Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam

Tindakan (*action*) diartikan sebagai upaya atau perbuatan nyata yang ditunjukkan untuk memberikan pelayanan yang wajar atau pelayanan yang baik. Tindakan pelayanan bagi pelanggan dapat dilakukan dengan mencatat kebutuhan pelanggan, menyediakan kebutuhan pelanggan, melakukan konfirmasi untuk penegasan pelanggan, memberikan penjelasan mengenai spesifikasi produk, dan ucapan terimakasih.<sup>5</sup> Adiwarmarman Aswar Karim merumuskan etika pelayanan Islami, salah satunya adalah etika untuk selalu menyampaikan dengan benar.<sup>6</sup>

Berdasarkan hasil wawancara Erina *customer service* Bank Syariah Magetan tindakan *customer service* cekatan dalam pelayanan, tanggap terhadap kemauan nasabah. Tindakan menghadapi komplain nasabah *customer service* bersikap *welcome*, tenang tidak boleh panik mendengarkan keluhan nasabah, saat nasabah telah selesai mengutarakan komplainnya *customer service* mengucapkan permintaan maaf atas ketidaknyamanannya, kemudian sigap cepat tanggap memberi respon atau mengidentifikasi komplain, tidak hanya cepat namun juga harus tepat dalam menangani setiap apa yang dikeluhkan nasabah, bersedia dengan sungguh-sungguh dan penuh rasa tanggungjawab menyelesaikan setiap komplain

---

<sup>5</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Alex Media Komputindo, 2003), 32.

<sup>6</sup> Aswar Anwar Karim, *Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), 166.

sampai tuntas, memberikan pemahaman yang mudah dimengerti nasabah, jika nasabah bingung *customer service* segera merespon dengan bertanya bagian mana yang belum jelas, kemudian *customer service* menjelaskan kembali serta mampu memberikan arahan dan solusi alternatif terbaik kepada nasabah dalam memecahkan masalah atau keluhan nasabah. Jika komplain bisa diselesaikan sendiri dihari yang sama maka diselesaikan saat itu juga, jika perlu bantuan bagian lain *customer service* konfirmasi ke bagian tersebut dan meminta nasabah untuk menunggu.

Semua kebutuhan nasabah sebisa mungkin *customer service* penuhi dengan tetap sabar, tlaten melayani nasabah, mencatat data diri atau dokumen nasabah dan hal yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan nasabah, menegaskan ulang kebutuhan nasabah memastikan kembali agar tidak terjadi kesalahan selama pelayanan, mewujudkan kebutuhan nasabah. Memenuhi kebutuhan nasabah secara maksimal, mendahulukan kepentingan nasabah di atas kepentingan apapun, berusaha tidak melakukan kesalahan dalam memenuhi kebutuhan nasabah dan juga memberikan pelayanan yang cepat dalam setiap pelayanan agar nasabah tidak menunggu dalam waktu yang lama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Cristina Widiastuti Kabag Operasional Bank Syariah Magetan tindakan *customer service* dalam memberikan pelayanan sudah cekatan, tanggap, proses pelayanannya juga cepat tepat. Lamanya pelayanan tergantung keluhan atau kebutuhan nasabah, tidak menunda-nunda dalam pelayanan, kerjasama dengan petugas

lain juga sudah baik. *Customer service* cepat tanggap memahami keinginan nasabah, memberikan bantuan atau masukan kepada nasabah sehingga nasabah merasa apa yang diinginkannya dapat dipenuhi. *Customer service* mampu menjawab dan menyampaikannya dengan benar terkait keingintahuan nasabah mengenai produk maupun layanan yang terdapat di Bank Syariah Magetan. Setiap apa yang menjadi kebutuhan nasabah dilakukan pencatatan terlebih dahulu, dengan meminta identitas diri nasabah seperti data diri nasabah KTP, atau identitas lain yang diperlukan, dengan cepat tanggap menjelaskan dan memenuhi kebutuhan nasabah, melakukan konfirmasi penegasan ulang kebutuhan nasabah agar tidak terjadi kesalahan dan mencegah ketidakpuasan nasabah. Proses pelayanan cepat, pelayanan dari posedor sampai akad hingga pembiayaan cair dilayani dengan baik, selalu mengdepankan dan memprioritaskan nasabah sehingga nasabah merasa dihargai dan diayomi dengan baik karena terpenuhi keinginannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Suwarsi nasabah Bank Syariah Magetan tindakan *customer service* dalam menghadapi komplain dengan mendengarkan keluhannya kemudian merespon dengan permintaan maaf, memberikan pemahaman terhadap keluhan, namun proses penyelesaian komplain belum sepenuhnya maksimal karena permasalahan yang diutarkannya tidak bisa diselesaikan di hari yang sama. Kecepatan memberikan informasi sudah baik. Menurut Purwadi *customer service*

sudah memberikan tindakan yang maksimal dalam memenuhi kebutuhan nasabah hingga tuntas, siap siaga, sabar dan tlaten.

Menurut Sikun tindakan *customer service* selama pelayanan sudah baik, sigap cepat tanggap bertindak dalam penyelesaian komplain, sungguh-sungguh dan penuh rasa tanggung jawab. Menurut Sri *customer service* telah mampu memberikan tindakan yang maksimal selama pelayanan, semua kebutuhan nasabah terlebih dahulu dicatat, ditegaskan kembali untuk mengantisipasi kesalahan pelayanan, semua kebingungan direspon dengan penuh kesabaran.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dianalisis bahwa *customer service* dalam mewujudkan pelayanan prima berbasis etika Islam telah sesuai dengan teori pelayanan prima Atep Adya Barata pada konsep tindakan (*action*). *Customer service* telah mewujudkan tindakan berupa pencatatan kebutuhan nasabah, konfirmasi ulang kebutuhan nasabah, memenuhi kebutuhan nasabah, menyatakan terimakasih kepada nasabah. *Customer service* telah berupaya semaksimal mungkin dalam hal tindakan pemenuhan kebutuhan nasabah dengan sabar, tlaten, teliti, cepat, tepat, bertanggungjawab dan mampu menjawab serta memenuhi semua kebutuhan nasabah. Tindakan *customer service* selama proses melayani dari awal nasabah datang sampai selesai transaksi dapat diatasi dengan baik, saling bekerja sama untuk menangani dan menyelesaikan permasalahan yang terjadi dengan pegawai lain misal ditengah tengah proses pelayanan terjadi masalah. Tindakan pelayanan yang tepat waktu,

tidak menunda nunda proses pelayanan, dan membiarkan menunggu antrian dalam waktu yang lama. Mendahulukan kepentingan nasabah dan menyamaratakan pelayanan. Dengan tindakan *customer service* yang baik selama pelayanan dapat memberikan rasa puas dan kesan tersendiri bagi nasabah. *Customer service* selalu merespon baik dan melayani sepenuh hati setiap keluhan atau kesulitan nasabah dengan cepat tanggap mengatasinya sehingga nasabah merasa terpuaskan dengan tindakan yang dilakukan *customer service*. *Customer service* dalam melayani nasabahnya sebagian besar juga telah sesuai dengan teori etika pelayanan Islam Adiwarmanto Aswar Karim yaitu etika untuk selalu menyampaikan dengan benar. Dalam memenuhi kebutuhan nasabah *customer service* selalu berusaha untuk mewujudkannya dengan maksimal, menyampaikan informasi apa adanya dan berusaha tidak melakukan kesalahan.

Tindakan dalam hal menangani komplain nasabah belum sepenuhnya diwujudkan *customer service*, kecepatan proses penyelesaian komplain belum sepenuhnya maksimal, karena permasalahan nasabah tidak bisa diselesaikan di hari yang sama. Berdasarkan hasil penelitian, *customer service* telah memberikan tindakan yang maksimal kepada nasabah. Hal tersebut dikarenakan memang tidak semua komplain bisa diselesaikan di hari yang sama, namun demikian bukan berarti ketika ada komplain *customer service* tidak langsung menangani. Setiap komplain masuk *customer service* segera menindaklanjuti, namun memang ada beberapa komplain yang penyelesaiannya dengan bantuan bagian lain atau

komplainnya harus diinput dulu, jadi tidak bisa terselesaikan di hari yang sama. Misal komplain kegagalan transaksi komplain nasabah maksimal 20 hari kerja, penanganan pengaduan sampai dapat diselesaikan disampaikan apa adanya supaya ada kepastian sama nasabahnya. Jika memang seperti itu pun *customer service* mengucapkan permohonan maaf dan konfirmasi kepada nasabahnya dengan memberikan pengertian dengan menyampaikannya secara baik-baik jika penyelesaian komplainnya memang tidak bisa diselesaikan hari itu melainkan harus menunggu terlebih dahulu, dan memberikan kepastian kapan komplain dapat terselesaikan, dengan hal ini nasabah bisa memahami atau mengerti sehingga meminimalisir kekecewaan nasabah.

Jadi tindakan *customer service* Bank Syariah Magetan dalam mewujudkan pelayanan prima berbasis etika Islam telah sesuai dengan teori pelayanan prima Atep Adya Barata pada konsep tindakan (*action*) dan teori etika pelayanan Islam Adiwarman Aswar Karim pada etika untuk selalu menyampaikan dengan benar. *Customer service* telah memberikan tindakan yang maksimal selama pelayanan, meskipun nasabah yang merasa *customer service* kurang maksimal dalam tindakan menangani komplain, namun *customer service* berupaya melayani dengan tindakan terbaiknya dan secara keseluruhan telah membuat nasabah puas.

ISLAM  
P O N O R O G O

#### **D. Analisis Kemampuan (*Ability*) *Customer Service* Bank Syariah Magetan Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam**

Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, membangun motivasi, dan mengembangkan *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan baik dengan para pelanggan internal atau eksternal organisasi atau perusahaan.<sup>7</sup> Adiwarman Aswar Karim merumuskan etika pelayanan Islami yaitu etika persaudaraan dan penguasaan ilmu pengetahuan.<sup>8</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Erina *customer service* Bank Syariah Magetan, *customer service* melakukan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat, waktu pelayanan satu nasabah nasabah maksimal 30 menit, sehingga dengan waktu yang telah ditentukan *customer service* mengupayakan komunikasi efektif dengan tetap bersikap lemah lembut, sopan santun, selalu menjaga agar nasabah tetap memperoleh informasi dengan bahasa yang mereka mengerti. Komunikasi yang digunakan dengan nasabah yaitu bahasa Indonesia, namun *customer service* menyesuaikan dengan nasabah yang dilayaninya, karena tidak semua nasabah bisa dan paham berbahasa Indonesia maka bisa juga dengan

---

<sup>7</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Alex Media Komputindo, 2003), 31.

<sup>8</sup> Aswar Anwar Karim, *Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), 166.



menggunakan bahasa jawa alus. Selain dengan komunikasi verbal, *customer service* juga berkomunikasi dengan bahasa tubuh atau gerak-gerik tubuh, mimik muka yang menunjukkan rasa hormat, berterimakasih, tulus melayani dan menghargai.

Kemampuan lain *customer service* yaitu menguasai produk-produk Bank Syariah Magetan seperti apa saja jenis-jenis produknya, apa saja akad-akad yang digunakan, bagaimana persyaratan untuk mendapatkannya, berapa masing-masing bagi hasilnya, apa kelebihan dan manfaat produk tersebut, sehingga dapat memberikan informasi yang baik kepada nasabah, menyampaikan dengan benar dan jelas. Selain itu *customer service* juga memiliki keahlian dalam bidang komunikasi, keahlian komunikasi harus diperhatikan karena berhadapan langsung dengan nasabah, santun dalam bertutur kata, tidak gampang emosi ataupun egois, selain itu gaya komunikasi yang jelas dan terarah agar tidak timbul kesalahpahaman, mudah dipahami nasabah tidak bertele-tele, dalam artian singkat namun juga jelas, misal ada penjelasan yang kurang dipahami *customer service* bertanya kepada nasabah, memberikan kesempatan nasabah untuk memahami dan memberikan umpan balik, saat nasabah berbicara *customer service* mendengarkan dulu tidak langsung dipotong ditengah-tengah, dengan seperti itu nasabah akan merasa dihargai. Pengetahuan komunikasi juga dimiliki, *customer service* harus mengetahui apa yang harus di ucapkan, apa yang harus dilakukan dalam melayani nasabah yang berbeda dengan situasi yang berbeda pula.

Dalam membangun motivasi *customer service* melihat dulu latar belakang nasabah, ketika nasabah pembukaan rekening baru maka nasabah diharuskan untuk mengisi formulir terlebih dahulu yang pada formulir itu berisi data diri nasabah, *customer service* dapat melihat profil nasabah dari data yang diisi agar tidak salah saat menawarkan produk kepada nasabah. Kemudian *customer service* menjelaskan satu-persatu produknya, apa saja manfaatnya, apa saja kelebihanannya secara detail sambil menawarkan atau membujuk nasabah sekaligus memberikan rekomendasi produk yang cocok untuk nasabah, jika nasabah bersedia maka *customer service* arahkan untuk proses, namun semua kembali kepada nasabahnya, tidak ada paksaan.

Cara *customer service* membangun hubungan baik dengan memberikan kenyamanan kepada nasabah, melayani nasabah sebaik mungkin, memenuhi kebutuhannya, berusaha untuk melakukan komunikasi yang terbuka dan transparan atau tidak ada yang ditutup-tutupi kecuali jika bersifat rahasia. Kedekatan yang terjalin dengan nasabah lama sudah sangat akrab, sehingga *customer service* lebih santai dalam melayani, sambil diselingi bercandaan, atau obrolan ringan supaya nasabah tidak sungkan atau canggung saat dilayani dan dapat memberikan suasana nyaman. *Customer service* juga terbuka dengan senang hati memberikan nomor telepon kepada nasabah misal ada informasi yang kurang jelas dan ingin ditanyakan sewaktu-waktu bisa menghubunginya, karena biasanya nasabah baru itu masih sungkan atau takut untuk tanya-tanya saat di kantor meskipun belum paham, dan saat sampai dirumah nasabah bingung, maka dapat

meghubungi nomor telepon yang diberikan. *Customer service* menganggap nasabah sebagai keluarga besar Bank Syariah Magetan sehingga sebisa mungkin memberikan kemampuan yang maksimal dalam pelayanan.

Kemampuan dalam menjalankan tugasnya sebagai *resepsionis* atau penerima nasabah ataupun calon nasabah yang datang ke bank *customer service* harus bersikap sopan, ramah dan menyenangkan. Sebagai *deskman customer service* harus memberikan informasi produk, mampu menjelaskan secara detail mengenai manfaat, keunggulan dan informasi lain terkait produk dengan sungguh-sungguh, sabar dan tlaten. Sebagai *salesman customer service* mampu menjalin pedekatan dengan nasabah ataupun calon nasabah kemudian berusaha membujuk atau merayu nasabah agar tertarik dengan produk yang ditawarkan, selain itu juga harus memiliki kemampuan untuk mengatasi kendala keluhan dan permasalahan nasabah. Sebagai *customer relation officer customer service* mampu untuk membangun dan mempertahankan hubungan baik dengan nasabah lama maupun nasabah baru serta menjaga kenyamanan dan mementingkan kepuasan nasabah. Sebagai *komunikator seorang customer service* mampu berperan menjadi penghubung antara bank dan nasabah dengan memberikan informasi terkait segala sesuatu yang berhubungan antara bank dan nasabah.

Berdasarkan wawancara dengan Cristina Widiastuti Kabag Operasional Bank Syariah Magetan, *customer service* telah mampu berkomunikasi kepada nasabah dengan baik, secara langsung maupun tidak langsung menggunakan bahasa Indonesia maupun bahasa Jawa,

menyesuaikan nasabah yang dilayaninya. *Customer service* juga telah mempunyai kemampuan dan pengetahuan akan produk dan layanan yang terdapat di Bank Syariah Magetan sehingga mampu menjelaskan hingga memberikan pemahaman nasabah yang kebanyakan dari mereka belum faham bahkan masih asing terkait akad dan produk syariah. Selain itu *customer service* juga telah mampu memikat dan mengambil hati nasabah, menganggap nasabah sebagai keluarga besar Bank Syariah Magetan sehingga *customer service* selalu berupaya memberikan kemampuan terbaiknya selama pelayanan.

Menurut Suwarsi nasabah Bank Syariah Magetan ketika pengajuan pembiayaan disambut dengan baik, ketika nasabah belum paham terkait akad dan produk syariah *customer service* memberikan penjelasan dengan tlaten, penuh kesabaran, dan memberikan penjelasan yang mudah dipahami, menjelaskan secara detail terkait jenis produk, akad yang digunakan, persyaratan, bagi hasil, manfaat dan kelebihan produk dengan luwes. Menurut Purwadi *customer service* bisa menyesuaikan nasabahnya, ketika nasabah kurang paham jika berkomunikasi dengan bahas Indonesia *customer service* langsung tanggap merespon menggunakan bahasa jawa. Ketika pembukaan rekening diberikan penjelasan terlebih dahulu terkait produk yang dipilih, diberikan informasi terkini, ditawarkan juga penggunaan mobile bankingnya. Namun saat menjelaskan informasi yang dibutuhkan nasabah menurutnya terlalu cepat, sehingga kurang maksimal dalam memahami dan menerima informasi yang dibutuhkan.

Menurut Sikun, *customer service* konsisten selama pelayanan, kemampuan dalam berkomunikasi sudah baik, *customer service* dapat memberikan penjelasan secara singkat dan jelas jadi saya dapat dengan mudah memperoleh dan memahami informasi yang diberikan. Menurut Sri kemampuan dalam pelayanan *customer service* sudah memberikan kemampuan terbaiknya kepada nasabah baik dalam berkomunikasi, penguasaan produk maupun layanan perbankan syariah, membina hubungan baik dengan para nasabahnya maupun kemampuan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dianalisis bahwa *customer service* dalam mewujudkan pelayanan prima berbasis etika Islam telah sesuai dengan teori pelayanan prima Atep Adya Barata pada konsep kemampuan (*ability*). *Customer service* telah mewujudkan komunikasi yang efektif dengan nasabah baik komunikasi verbal menggunakan bahasa Indonesia maupun bahasa jawa alus dan komunikasi non verbal dengan bahasa tubuh, mampu berperan sebagai informan yang baik, menyampaikan informasi yang dibutuhkan nasabah dengan penjelasan yang mudah dipahami. *Customer service* juga telah memiliki kemampuan akan pengetahuan berkomunikasi saat melayani nasabah, sehingga tau apa yang harus diucapkan, tindakan apa yang harus diambil dalam menghadapi nasabah dengan berbagai situasi yang berbeda karena nasabah yang dilayaninya juga berbeda. Etika komunikasi dalam pelayanan selalu diperhatikan dengan menunjukkan sikap santun dalam bertutur kata, tidak

gampang emosi ataupun egois, selalu menghargai nasabah dengan memberikan kesempatan untuk memberikan umpan balik atau respon kemudian mendengarkannya, dan selalu menghargai apa yang diutarakan nasabah.

Kemampuan komunikasi yang efektif belum sepenuhnya diwujudkan *customer service* selama pelayanan, *customer service* belum bisa memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami karena informasi yang diberikan terlalu cepat sehingga nasabah kurang maksimal dalam menerimanya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan kemampuan *customer service* dalam membangun komunikasi yang efektif sudah baik, dalam memenuhi informasi yang dibutuhkan nasabah *customer service* menjelaskannya dengan kecepatan rata-rata, tidak terlalu cepat juga tidak terlalu lambat. Di akhir penjelasan untuk memastikan nasabah telah menerima dengan baik apa yang dijelaskan, maka *customer service* bertanya kepada nasabah apakah informasi yang disampaikan teralalu cepat, apakah informasi yang disampaikan sudah bisa dipahami, *customer service* memberikan kesempatan nasabah untuk memberikan umpan balik, saat nasabahnya mengutarakan pendapatnya maka *customer service* menyimak, memperhatikan, memahami dengan baik dan selalu menghargai nasabah, misal nasabah merasa *customer service* terlalu cepat atau belum paham dengan apa yang dijelaskan, maka *customer service* akan mengulangi informasi yang diberikan dengan sepenuh hati sampai dipastikan nasabah telah menerima informasi dengan maksimal.

Dalam membangun motivasi nasabah juga telah dimiliki *customer service* dengan kemampuan *customer service* dalam pelayanannya dengan menciptakan suasana yang santai saat melayani nasabah sehingga nasabah akan mudah bercerita atau lebih terbuka dalam berpendapat, dari suasana tersebut *customer service* berusaha menggali informasi latar belakang nasabah agar tepat dalam menawarkan produk, berusaha membujuk atau merayu nasabah dengan memberikan informasi penawaran produk secara detail kemudian melakukan pendekatan dengan merekomendasikan produk yang sesuai dengan kondisi nasabah, namun tanpa adanya unsur pemaksaan. Kemudian berdiskusi dengan nasabah sehingga nasabah bersedia untuk menggunakan produk dan melakukan transaksi. Kemampuan dalam membina hubungan baik dengan nasabah lama maupun nasabah baru, mempertahankan kesetiaan nasabah, sehingga nasabah merasa nyaman setiap kali berhubungan dalam setiap transaksi.

Selain memiliki kemampuan *customer service* juga memiliki tugas sebagai *resepsionis*, *deskman*, *salesman*, *customer relation officer* dan *komunikator*.<sup>9</sup> Sebagai *resepsionis* atau petugas yang menerima kedatangan nasabah *customer service* telah mampu menyambut nasabah dengan sapaan ramah, sikap simpatik, sopan, penampilan menarik dan menyenangkan, memberikan perhatian penuh kepada nasabah. Sebagai *deskman customer service* telah mampu menguasai produk, akad, bagi hasil, kelebihan, dan manfaat masing-masing produk dan informasi-informasi lain yang

---

<sup>9</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Press, 2014), 251-252.

berkaitan dengan Bank Syariah Magetan, sehingga mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan nasabah terkait keingintahuan nasabah, serta mampu membantu nasabah dalam pengisian formulir, penggunaan aplikasi dan lain-lain. Sebagai *salesman* atau petugas yang melakukan *cross selling*, menjual produk perbankan *customer service* mampu mengadakan pendekatan dengan nasabah untuk mencari nasabah baru dan mempertahankan nasabah lama, berusaha menarik hati nasabah, membujuk merayu untuk menawarkan suatu produk agar nasabah berminat menggunakan produk yang ditawarkan. Selain itu *customer service* mampu mengatasi setiap keluhan atau kendala yang dihadapi nasabah sampai tuntas dengan penuh tanggung jawab. Sebagai *customer relation officer customer service* telah mampu membangun dan menjalin hubungan baik dengan nasabah baru ataupun nasabah lama, sehingga akan memberikan kepuasan bagi seluruh nasabah. Sebagai *komunikator customer service* telah mampu menjalankan perannya sebagai penghubung antara nasabah dan bank dalam hal informasi sehingga memberikan kemudahan kepada nasabah, selain itu juga menampung segala keluhan atau keberatan dan konsultasi nasabah.

*Customer service* dalam melayani nasabahnya sebagian besar juga telah sesuai dengan teori etika pelayanan Islam Adiwarmanto Aswar Karim yaitu etika persaudaraan dan penguasaan ilmu pengetahuan. Etika persaudaraan terlihat dari hubungan baik atau kedekatan yang terjalin antara *customer service* dan nasabah, dimana *customer service* menganggap semua nasabah sebagai keluarga besar Bank Syariah Magetan sehingga *customer*



*service* selalu memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin dengan memberikan kemampuan terbaiknya dalam melayani nasabah lama maupun nasabah baru, memberikan kehangatan dalam setiap pelayanan, memberikan kenyamanan sehingga nasabah nyaman bahkan puas dengan pelayanan yang diberikan *customer service*. Penguasaan ilmu pengetahuan mengenai bank syariah telah dimiliki *customer service*, dengan bekal ilmu pengetahuan yang dimilikinya *customer service* mampu memahami masyarakat atau nasabah yang kebanyakan dari mereka masing-masing bahkan belum faham sama sekali mengenai produk, akad syariah yang terdapat di Bank Syariah Magetan.

Jadi kemampuan *customer service* Bank Syariah Magetan dalam mewujudkan pelayanan prima berbasis etika Islam telah sesuai dengan teori pelayanan prima Atep Adya Barata pada konsep kemampuan (*ability*) dan teori etika pelayanan Islam Adiwarman Aswar Karim pada etika persaudaraan dan penguasaan ilmu pengetahuan. *Customer service* telah memberikan kemampuan yang maksimal selama pelayanan, meskipun nasabah yang merasa *customer service* kurang maksimal dalam kemampuannya berkomunikasi, namun *customer service* telah berupaya melayani dengan memberikan kemampuan terbaiknya dan secara keseluruhan telah membuat nasabah merasa puas.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai “Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam *Customer Service* Bank Syariah Magetan” maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan wawancara dari *customer service*, kabag operasional dan nasabah, *customer service* Bank Syariah Magetan dalam mewujudkan pelayanan prima berbasis etika Islam telah sesuai dengan teori pelayanan prima Atep Adya Barata pada konsep sikap (*attitude*) dan teori etika pelayanan Islam Adiwarmanto Aswar Karim pada etika untuk mengerjakan sesuatu dengan ikhlas dan etika keadilan. *Customer service* telah memberikan sikap yang maksimal selama pelayanan, meskipun ada nasabah yang merasa *customer service* kurang menunjukkan sikap keramahan, namun *customer service* berupaya melayani dengan sikap terbaiknya dan secara keseluruhan telah membuat nasabah merasa puas.
2. Berdasarkan wawancara dari *customer service*, kabag operasional dan nasabah, *customer service* Bank Syariah Magetan dalam mewujudkan pelayanan prima berbasis etika Islam telah sesuai dengan teori pelayanan prima Atep Adya Barata pada konsep perhatian (*attention*) dan etika pelayanan Islam Adiwarmanto Aswar Karim pada etika untuk selalu mengerjakan sesuatu dengan ikhlas. Meskipun nasabah merasa

kurang diberikan perhatian sepenuhnya saat pelayanan, namun *customer service* berupaya memberikan perhatian terbaiknya dan secara keseluruhan telah membuat nasabah merasa puas, maka dari itu *customer service* harus mengevaluasi perhatiannya agar bisa lebih fokus selama pelayanan.

3. Berdasarkan wawancara dari *customer service*, kabag operasional dan nasabah, *customer service* Bank Syariah Magetan dalam mewujudkan pelayanan prima berbasis etika Islam telah sesuai dengan teori pelayanan prima Atep Adya Barata pada konsep tindakan (*action*) dan teori etika pelayanan Islam Adiwarman Aswar Karim pada etika untuk selalu menyampaikan dengan benar. *Customer service* telah memberikan tindakan yang maksimal selama pelayanan, meskipun nasabah yang merasa *customer service* kurang maksimal dalam tindakan menangani komplain, namun *customer service* berupaya melayani dengan tindakan terbaiknya dan secara keseluruhan telah membuat nasabah merasa puas.
4. Berdasarkan wawancara dari *customer service*, kabag operasional dan nasabah, *customer service* Bank Syariah Magetan dalam mewujudkan pelayanan prima berbasis etika Islam telah sesuai dengan teori pelayanan prima Atep Adya Barata pada konsep kemampuan (*ability*) dan etika pelayanan Islam Adiwarman Aswar Karim pada etika persaudaraan dan penguasaan ilmu pengetahuan. *Customer service* telah memberikan kemampuan yang maksimal selama pelayanan, meskipun

nasabah yang merasa *customer service* kurang maksimal dalam kemampuannya berkomunikasi, namun *customer service* berupaya melayani dengan memberikan kemampuan terbaiknya dan secara keseluruhan telah membuat nasabah merasa puas.

## **B. Saran**

1. Bagi *customer service* diharapkan dapat memberikan pelayanan prima dari konsep sikap, perhatian, tindakan dan kemampuan yang lebih maksimal serta mempertahankan bahkan meningkatkan etika pelayanan Islam yang telah memberikan kesenangan, kenyamanan sehingga mampu memberikan kepuasan nasabah karena telah dilayani dengan baik.
2. Bagi Bank Syariah Magetan dan Bank Syariah lainnya sebagai perbankan syariah atau lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan diharapkan benar-benar mampu mencerminkan etika pelayanan Islam bagi pegawainya dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah, karena hal ini akan menjadi nilai plus masyarakat Indonesia yang mayoritas muslim untuk menggunakan jasa perbankan syariah sehingga dapat meningkatkan citra baik perusahaan untuk kemajuan dimasa mendatang.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku:**

- Ali Zainudin. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta : Sinar Grafika, 2011.
- Arikunto Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT Rineka Cipta, 2010.
- Astuti Yuli dan Rahayu Yuli. *Layanan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2018.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2003.
- Bashori Wakhid. *Produk Kreatif dan Kewirausahaan Otomatisasi Data dan Tata Kelola Perkantoran*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2019.
- Brahim, Muh Nur Eli. *Produk Kreatif dan Kewirausahaan Akuntansi dan Lembaga Keuangan*. Yogyakarta : Penerbit Andi, 2021.
- Buchory, Herry Achmad dan Saladin Djaslim. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*. Bandung : Linda Karya, 2006.
- Handayani Tati dan Fathoni, Muhammad Anwar. *Buku Ajar Manajemen Pemasaran Islam*. Yogyakarta : Depublish Publisher, 2019.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Layana Perbankan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta : Prenadamedia Group, 2011.
- Karim, Aswar Anwar. *Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer*. Jakarta : Gema Insani Press, 2001.
- Kasmir. *Etika Custome Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Rajawali Press, 2014.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta : Kencana, 2008.
- Laksono, Sonny. *Penelitian Kualitatif Ilmu Ekonomi*. Jakarta : Rajagrafindo Persada, 2013.
- Mardawani. *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Data dalam Perpektif Kualitatif*. Yogyakarta : Depublish Publisher, 2020).
- M.Muliono, Anton. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan : Balai Pustaka, 1998
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.
- Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kualitatif*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2008).
- Nasution. *Metode Research*. Jakarta : Bumi Aksara, 2000.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis. Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011.

- Pendi Pepen. *Sukses Menjadi Pramugari*. Yogyakarta : Deepublish, 2020.
- Prasetyo Ari. *Pengantar Manajemen Islami*. Airlangga University Press, 2021.
- Ragkuti Freddy. *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2017.
- Rodoni Ahmad. *Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta : PT Bestari Buana Murni, 2008.
- Sahir, Syafrida Hafni dkk. *Keterampilan Manajerial Efektif*. Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Subagyo, P. Joko. *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta, 2011.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Suharsaputra, Uhar. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung : Refika Aditama, 2012.
- Suharto, Sugeng. *Kajian Survei Kepuasan Layanan Publik dan Kebijakan Pemerintah Daerah Propinsi Bengkulu dalam Bidang Kesehatan (2018)*. Ponorogo : Uwais Inspirasi Indonesia, 2019.
- Sula, Muhammad Syakir. *Asuransi Syariah*. Jakarta : Gema Insani, 2004.
- Yamit, Zulian. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta : EKONISIA, 2018.

#### **Jurnal :**

- Wulandari. Anna Yulia. “*Analisis Kompetensi Komunikasi Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Publik*”. *Jurnal Komunikasi dan Bisnis Manajemen* Vol.2 4 Juli 2015.

#### **Skripsi :**

- Fitri Yani, “*Analisis Pelayanan Prima (Service Excellence) terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpuan)*,” *Skripsi* (Sumatera Utara Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2019).
- Pratama Robyyanto, “*Analisis Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Konter Layanan Priority Bank Syariah Mandiri Area Lampung)*,” *Skripsi* (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020).
- Inggrid Renvhilla Putri, “*Strategi Pelayanan Prima di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro dalam Perspektif Etika Bisnis Islam*,” *Skripsi* (Lampung: Institut Agama Islam Negeri Metro Lampung, 2019).

Amelia Yulinsa, “Analisis Pelayanan Prima terhadap Nasabah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Cipulir,” *Skripsi* (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014).

Rinda Feni Yolanda. “Strategi Pelayanan Prima *Customer Service* Perspektif Bisnis Islam di BPRS Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning”, *Skripsi* (Kotabumi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2020).

Tiara Purnama Sari, “Penerapan Etika *Customer Service* dalam Memberikan Pelayanan kepada Nasabah Bank Muamalat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan,” *Skripsi* (Bengkulu: Institut Agama Islam (IAIN) Bengkulu, 2021).

Dita Ayu Fadilla, “Analisis Pelayanan Prima terhadap Nasabah Prioritas pada Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah Jakarta Selatan,” *Skripsi* (Jakarta: Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2019).

Nirmawati Umar, “Penerapan Etika terhadap Pelayanan pada BRI Syariah,” *Skripsi* (Palopo: IAIN Palopo, 2017).

Mohammad Sofri, “ Penerapan *Service Excellence* dalam Meningkatkan Minat Menabung Tabungan Idul Fitri di BMT An-Najah Wiradesa Pekalongan,” *Skripsi* (Pekalongan: Institut Agama Islam Negeri Pekalongan, 2019).

Abesa Putrianingsih, Implementasi *Service Excellence* pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo,” *Skripsi* (Surabaya. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2018).

Laras Ayu Wulandari, “Strategi Pelayanan Prima oleh Customer Service guna Mencapai Kepuasan Nasabah di Bank BNI Syari’ah Purwokerto,” *Skripsi* (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2017).

Muhammad Febrianto, “Aplikasi Prinsip *Service Excellence* oleh Customer Service pada BRI Syariah KCP Sragen,” *Skripsi* (Salatiga: IAIN Salatiga, 2016).

Aulia Jadyatul Adawiyah, “Implementasi *Service Excellence* oleh Customer Service pada BMT Bismillah Sukorejo,” *Skripsi* (Semarang: Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang, 2015).

Kanti Fitriana Akhadiani, Pelaksanaan *Service Excellence* oleh Customer Service guna Meningkatkan Mutu Pelayanan Anggota di KSPPS BINAMA TLOGOSARI,” *Skripsi* (Semarang: Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang, 2018).

Abesa Putrianingsih, “Implmentasi *Service Excellence* pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo,” *Skripsi* (Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2018).

#### **Wawancara :**

Cristina Widiastuti, Erina, *Wawancara*, 1 Maret 2022.

Purwadi, Suwarsi, *Wawancara*, 8 Maret 2022.

Sikun, Sri, *Wawancara*, 8 Juni 2022.

## LAMPIRAN

### 1. Transkrip Wawancara

#### a. *Customer Service*

- 1) Bagaimana sikap dalam melayani keinginan nasabah?
- 2) Bagaimana sikap dalam melayani keluhan nasabah?
- 3) Bagaimana sikap selama pelayanan?
- 4) Bagaimana bentuk perhatian yang dicurahkan kepada nasabah saat melayani agar nasabah menjadi senang dan nyaman dengan perhatian yang diberikan?
- 5) Bagaimana cara menunjukkan kepedulian kepada nasabah baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan nasabah maupun pemahaman atas saran dan kritiknya?
- 6) Bagaimana tindakan yang dilakukan dalam mengawali pelayanan, selama proses melayani, dan mengakhiri pelayanan?
- 7) Bagaimana tindakan yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan dan menghadapi komplain nasabah?
- 8) Bagaimana cara membangun komunikasi yang efektif dengan nasabah?
- 9) Bagaimana cara membangun motivasi kepada nasabah?
- 10) Bagaimana cara menjaga atau membangun hubungan baik dengan nasabah?
- 11) Bagaimana kemampuan dalam menjalankan tugasnya sebagai *receptionis, deskman, salesman, customer relation officer* dan *komunikator*?

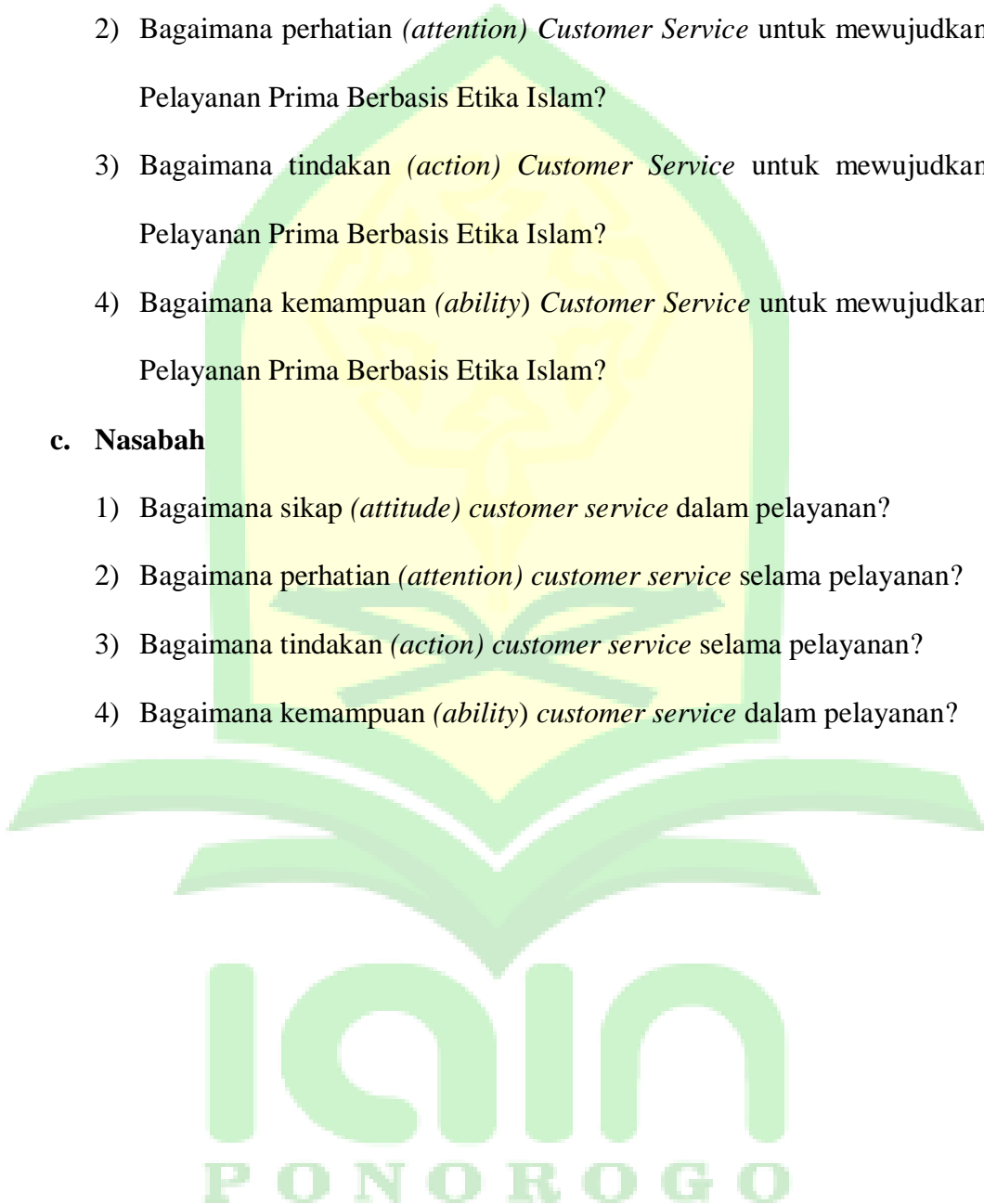


**b. Kabag Operasional**

- 1) Bagaimana sikap (*attitude*) *Customer Service* untuk mewujudkan Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam?
- 2) Bagaimana perhatian (*attention*) *Customer Service* untuk mewujudkan Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam?
- 3) Bagaimana tindakan (*action*) *Customer Service* untuk mewujudkan Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam?
- 4) Bagaimana kemampuan (*ability*) *Customer Service* untuk mewujudkan Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam?

**c. Nasabah**

- 1) Bagaimana sikap (*attitude*) *customer service* dalam pelayanan?
- 2) Bagaimana perhatian (*attention*) *customer service* selama pelayanan?
- 3) Bagaimana tindakan (*action*) *customer service* selama pelayanan?
- 4) Bagaimana kemampuan (*ability*) *customer service* dalam pelayanan?



## 2. Dokumentasi



Keterangan : wawancara dengan Customer Service Bank Syariah Magetan

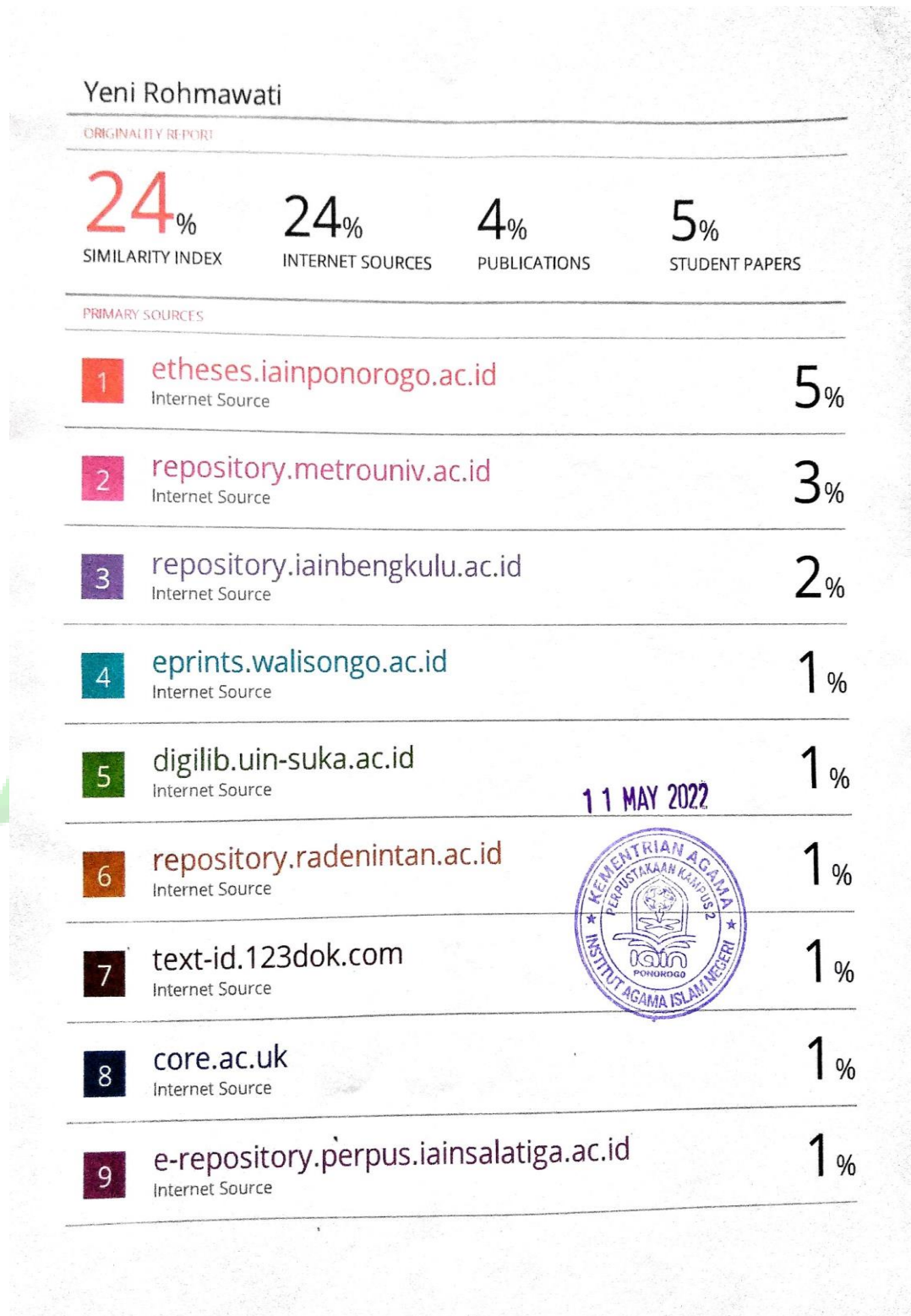


Keterangan : wawancara dengan Kabag Operasional Bank Syariah Magetan



Keterangan : wawancara dengan Nasabah Bank Syariah Magetan

### 3. Cek Plagiasi



## RIWAYAT HIDUP



### A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Yeni Rohmawati
2. Tempat & Tanggal Lahir : Wonogiri, 3 Februari 2000
3. Alamat Rumah : Bangsri, Purwantoro, Wonogiri
4. HP : 085725121099
5. Email : [yenirohmawati66@gmail.com](mailto:yenirohmawati66@gmail.com)

### B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
  - a. TK : TK Desa Bangsri (2005)
  - b. SD : SD Negeri 2 Bangsri (2006-2012)
  - c. MTS : MTs Negeri 3 Wonogiri (2012-2015)
  - d. SMA : SMA Negeri 1 Purwantoro (2015-2018)
  - e. Perguruan Tinggi : IAIN Ponorogo (2018-sekarang)
2. Pendidikan Non-Formal

### C. Prestasi Akademik

### D. Karya Ilmiah

Ponorogo, 11 Mei 2022

Yeni Rohmawati  
402180231

Hal : Permohonan Penundaan Sementara Publikasi Skripsi  
Lampiran : -

Kepada Yth.  
**Kepala Perpustakaan IAIN Ponorogo**  
di tempat

*Assalaamu'alaikum Wr. Wb.*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Aji Damanuri, M.E.I  
NIP : 197506022002121003  
Jabatan/Golongan : Lektor  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Alamat : Tanggulkundung Besuki Tulungagung

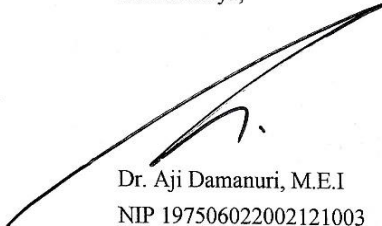
dengan ini mengajukan permohonan untuk menunda sementara publikasi skripsi mahasiswa bimbingan saya di repositori IAIN Ponorogo (<http://etheses.iainponorogo.ac.id>) selama 12 bulan (Juni 2022 s/d Juni 2023), karena bagian isi skripsi tersebut akan disubmit/diterbitkan pada jurnal ilmiah. Berikut nama mahasiswa bimbingan saya:

Nama : Yeni Rohmawati  
NIM : 402180231  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul : Pelayanan Prima Berbasis Etika Islam Customer Service Bank Syariah Magetan

Demikian surat permohonan ini saya buat. Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

*Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.*

Ponorogo, 13 Juni 2022  
Hormat Saya,



Dr. Aji Damanuri, M.E.I  
NIP 197506022002121003