



**OPTIMALISASI LAYANAN PADA PENINGKATAN
KUANTITAS NASABAH DI PT. BANK MUAMALAT
INDONESIA KCU PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**EDIN AULIA HARAHAP
NIM. 18 401 00078**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2023



**OPTIMALISASI LAYANAN PADA PENINGKATAN
KUANTITAS NASABAH DI PT. BANK MUAMALAT
INDONESIA KCU PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**EDIN AULIA HARAHAHAP
NIM. 18 401 00078**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

PEMBIMBING I

**Windari, S.E., M.A.
NIP. 198305102015032003**

PEMBIMBING II

**Sry Lestari, S.H.I., M.E.I.
NIP. 198905052019032008**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2023**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon.(0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **Edin Aulia Harahap**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, 25 Agustus 2023

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN SYAHADA Padangsidimpuan

Di-

Padangsidimpuan

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Edin Aulia Harahap** yang berjudul **“OPTIMALISASI LAYANAN PADA PENINGKATAN KUANTITAS NASABAH DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA KCU PADANGSIDIMPUAN”**. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Windari, S.E., M.A.
NIP. 198305102015032003

PEMBIMBING II

Sry Lestari, S.H.I., M.E.I.
NIP. 198905052019032008

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penayang, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Edin Aulia Harahap
NIM : 18 401 00078
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Optimalisasi Layanan Pada Peningkatan Kuantitas Nasabah Di PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing, dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 25 Agustus 2023

Saya yang Menyatakan,



Edin Aulia Harahap
NIM . 18 401 00078

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai aktivitas akademik UIN SYAHADA Padangsidimpuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Edin Aulia Harahap
NIM : 18 401 00078
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN SYAHADA Padangsidimpuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“OPTIMALISASI LAYANAN PADA PENINGKATAN KUANTITAS NASABAH DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA KCU PADANGSIDIMPUAN”**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini UIN SYAHADA Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidimpuan

Pada tanggal : 25 Agustus 2023

Saya yang menyatakan,



Edin Aulia Harahap
NIM. 18 401 00078



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : Edin Aulia Harahap
Nim : 18 401 00078
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Optimalisasi Layanan Pada Peningkatan Kuantitas Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan

Ketua

Dra. Hj. Replita, M.Si
NIDN. 2026056902

Sekretaris

Windari, S.E, M.A
NIDN. 2010058301

Anggota

Dra. Hj. Replita, M.Si
NIDN. 2026056902

Windari, S.E, M.A
NIDN. 2010058301

Zulaika Matondang, M.Si
NIDN. 2017058302

Adanan Murroh Nasution, M.A
NIDN. 2104118301

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Selasa/ 12 September 2023
Pukul : 09.00 WIB s/d Selesai
Hasil/Nilai : Lulus/ 66/ C



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon.(0634) 22080 Fax. (0634) 24022

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : **OPTIMALISASI LAYANAN PADA
PENINGKATAN KUANTITAS NASABAH DI PT.
BANK MUAMALAT INDONESIA KCU
PADANGSIDIMPUAN**

NAMA : **EDIN AULIA HARAHAP**
NIM : **18 401 0078**

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
Dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, " Oktober 2023
Dekan,



Edin Aulia Harahap, S.H.L., M.Si.
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama :Edin Aulia Harahap
Nim :18 401 00078
Judul Skripsi :Optimalisasi Layanan Pada Peningkatan Kuantitas Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses pengoptimalan layanan pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Umum (KCU) Padangsidempuan dalam meningkatkan kuantitas nasabah dan juga ingin mengetahui apakah ada prinsip syariah yang digunakan sehingga dapat meyakinkan nasabah agar nyaman bertransaksi.

Pembahasan dalam penelitian ini mencakup aspek-aspek pelayanan seperti responsifitas terhadap kebutuhan nasabah, pemahaman terhadap prinsip-prinsip syariah, yang berdasarkan dengan lima dimensi pelayanan yaitu berwujud (tangible), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empaty).

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Subjek penelitian ini adalah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data yang dilakukan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Prinsip syariah memberikan pedoman kepada pimpinan dan karyawan dalam melaksanakan layanan untuk meningkatkan kuantitas nasabah seperti keadilan, tanggungjawab dan juga komunikatif; 2) Sikap dan tanggung jawab karyawan dalam berkomunikasi dengan pihak nasabah menjadi faktor sebab utama nasabah merasa puas dan nyaman dalam bertransaksi; 3) Pimpinan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Umum (KCU) Padangsidempuan dalam mengoptimalkan suatu kegiatan perbankan yaitu dengan cara merekrut karyawan yang mampu berkomunikasi dengan nasabah sesuai dengan SOP yang ada di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Umum (KCU) Padangsidempuan atau memiliki hubungan emosional dengan nasabah sehingga semuakalangan baik itu kaum awam bisa menggunakan jasa perbankan yang membuat kuantitas nasabah terus meningkat.

Kata Kunci : Optimalisasi, Layanan, Kuantitas, Prinsip syariah

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur peneliti sampaikan kehadiran Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat, nikmat, dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat dan salam kita junjungkan kepada suri tauladan umat manusia Nabi Muhammad SAW yang patut dicontoh dan diteladani, pencerah dunia dari kegelapan, yang telah bersusah payah menyampaikan ajaran Islam kepada umatnya sebagai pedoman hidup di dunia dan untuk keselamatan di akhirat kelak.

Skripsi dengan judul **“Optimalisasi Layanan Pada Peningkatan Kuantitas Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan”**, ditulis untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah, di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary (UIN SYAHADA) Padangsidempuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang terbatas dan jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dari dosen pembimbing dan motivasi dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor UIN SYAHADA Padangsidempuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku

Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, MA., selaku Wakil Rektor bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan S.E, M.Si., selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Ibu Dra, Hj. Replita, M.Si., selaku Wakil Dekan bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan seluruh civitas akademika UIN SYAHADA Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN SYAHADA Padangsidempuan.
4. Ibu Windari, S.E., M.A. selaku Pembimbing I dan Ibu Sry Lestari, S.H.I., M.E.I. selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktu dan tenaganya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Akademika UIN SYAHADA Padangsidempuan yang dengan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan, dorongan, dan motivasi yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN SYAHADA Padangsidempuan.
6. Bapak kepala perpustakaan dan seluruh pegawai perpustakaan UIN

SYAHADA Padangsidempuan yang telah membantu penulisan dalam menyediakan buku- buku yang berkaitan dengan pembahasan penelitian ini.

7. Teristimewa kepada Ayah Tercinta (EDDY UTOM HARAHAHAP), Ibu Tercinta (RAHMAWATI HASIBUAN) yang telah mengasuh, mendidik, membimbing dan memberikan dukungan moral serta doa tulus yang selalu senantiasa mengiringi langkah peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini berjalan dengan lancar sesuai yang diharapkan. Serta Kakakku (WINDA AIDIL FATMAH HARAHAHAP) dan Adekku (FAIZUL IHSAN HARAHAHAP). Dan keluarga besar yang tak bisa saya sebutkan satu persatu.
8. Untuk sahabat/sahabati peneliti sekaligus rekan seperjuangan kepada Feby Rahayu Damayanty, Fauza Azhima, Syarifuddin Nasution, Afrah Afifah, Feby Riswana, Irma Sari, Fitri Hariyani, dan Sela Riyasni yang selalu memberikan motivasi, dukungan, semangat dan bantuan doa kepada peneliti agar tidak putus asa dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak serta ibu pihak Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan dan Bank Rakyat Indonesia KC Padangsidempuan saya ucapkan terima kasih banyak karena telah menerima saya melakukan penelitian dan memberi semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Tidak panjang kata yang dapat peneliti tuliskan, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pribadi peneliti, pembaca dan dapat menjadi pertimbangan bagi dosen pembimbing dalam memberi penilaian.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb

Padangsidempuan, Agustus 2023
Peneliti,

Edin Aulia Harahap
NIM : 18 401 0007

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan Latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ṯa	ṯ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	ḏal	ḏ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	S (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	ḥain	ḥ	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em

ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..''..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupatanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
_____	fathah	A	A
_____	Kasrah	I	I
_____و	dommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupagabungan huruf sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	fathah dan ya	Ai	a dan i
و	fathah dan wau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
...ل.....ى..	fathah dan alif atau ya	-	a dan garis atas
...ى..	Kasrah dan ya	-	i dan garis di bawah

... و	ḍommah dan wau	-	u dan garis di atas
-------	----------------	---	---------------------

C. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua.

- a. Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

D. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

E. ata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ا. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata

sandang itu.

- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

F. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harakat* yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

H. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat.

Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak dipergunakan.

I. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. Pedoman *Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI	
DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQASYAH	
PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Batasan Istilah	4
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	7
G. Sistematika Pembahasan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	10
1. Optimalisasi	10
2. Pelayanan.....	13
a. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik.....	15
b. Unsur-Unsur Pelayanan.....	15
c. Etika Pelayanan Nasabah.....	16
d. Larangan Etiket Pelayanan	17
3. Prinsip Layanan Perbankan Syariah	18
B. Penelitian Terdahulu	23
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
B. Jenis Penelitian.....	29
C. Sifat Penelitian	30
D. Sumber Data.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	32
G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Bank.....	35
1. Profil Bank Muamalat Indonesia.....	35
2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia	37
3. Produk-Produk Bank Muamalat Indonesia.....	39
4. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia.....	42
B. Hasil Analisis Data Penelitian.....	44
1. Layanan Pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia.....	44
2. Faktor Yang Mempengaruhi Layanan Bank Muamalat Indonesia.....	53
3. Prinsip Syariah Pada Optimalisasi Layanan Nasabah Untuk Meningkatkan Kuantitas di Bank Muamalat Indonesia.....	67
C. Pembahasan Hasil Penelitian	74
D. Keterbatasan Penelitian	77
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	79
B. Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel I.1	Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel II.1	Produk-Produk Bank Muamalat Indonesia	40

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar I.1 Logo Perusahaan	44

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peranan penting dalam perekonomian suatu negara sebagai lembaga intermediasi. Di Indonesia Bank dalam pasal 1 ayat (2) UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lain dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.¹

Agar mampu bersaing, bertahan hidup, dan berkembang maka pihak perbankan dituntut untuk memberikan pelayanan jasa yang berkualitas dan dapat memenuhi kebutuhan ataupun keinginan nasabah. Dengan memiliki produk perbankan yang tidak memenuhi kualitas pelayanan, mengakibatkan sebuah bank dengan mudah untuk ditinggalkan oleh nasabahnya, dan pada akhirnya nasabah tersebut akan beralih ke bank lain. Untuk mengantisipasi hal tersebut tentunya akan mengutamakan perluasan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*).²

¹Republik Indonesia, Undang-undang RI Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 1992 Tentang Perbankan.

²R Andespa, *Studi Perbandingan Kualitas Pelayanan Industri Perbankan Syariah Dengan Konvensional*, Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan, 2016

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sebagai lembaga keuangan, bank memiliki tugas dalam memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit), serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya. Maka bank perlu menjaga citra positifnya di mata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas keamanan, tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.³

Peningkatan kuantitas nasabah pada suatu perbankan ditentukan oleh baik atau buruknya pelayanan yang diberikan. Ciri-ciri pelayanan yang baik yaitu dapat memberikan kepuasan kepada nasabah, memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia produk yang diinginkan oleh nasabah, bertanggung jawab kepada setiap nasabah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, bersikap ramah, selalu menebar senyum, memiliki pengetahuan lainnya, dan mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

Berbagai konsep layanan nasabah telah dikembangkan dengan tujuan untuk mempertahankan nasabah dan menjangkau calon nasabah guna menghadapi persaingan yang ketat antar bank. Bank perlu menjaga citra publik yang positif untuk mempertahankan dan menumbuhkan nasabahnya.

³Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), cet. ke II, h. 185

Dalam menjaga citra ini, kita dapat membangun melalui tatanan kualitas produk, kualitas layanan dan keamanan. Untuk meningkatkan citra bank, diperlukan adanya sumber daya manusia yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah.⁴

Di kota Padangsidimpuan pertumbuhan perbankan sangat baik, terbukti banyak bank-bank yang berdiri dikota Padangsidimpuan, baik bank konvensional maupun bank syariah. Terdapat beberapa bank konvensional dikota Padangsidimpuan diantaranya adalah Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Mandiri dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) . Sedangkan Bank Syariah yang ada di Kota Padangsidimpuan adalah, Bank Sumut Syariah, Bank Syariah Indonesia, Dan Bank Muamalat Indonesia. Mengingat banyaknya jumlah bank yang ada di kota Padangsidimpuan , baik Bank konvensional maupun bank syariah, tentunya persaingan di antara bank-bank tersebut juga semakin ketat. Oleh karenanya sebuah bank harus memiliki cara untuk meningkatkan pelayanan dan kinerja bank agar bank tetap diminati masyarakat banyak.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“OPTIMALISASI LAYANAN PADA PENINGKATAN KUANTITAS NASABAH DI BANK MUAMALAT INDONESIA KCU PADANGSIDIMPUAN”**.

⁴Jaka Atmaja, *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB*, Jurnal Ecodemica, 2.1 (2018), 50

B. Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, mengingat luas dan kompleksnya permasalahan yang ada serta keterbatasan peneliti, maka peneliti membatasi ruang lingkup masalah yang akan diteliti yaitu hanya membahas tentang optimalisasi layanan pada peningkatan kuantitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan.

C. Batasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam mengartikan istilah-istilah yang ada dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan batasan istilah sebagai berikut:

1. Optimalisasi adalah proses ataupun cara menjadikan sempurna, menjadikan paling tinggi, atau menjadikan paling maksimal. Jadi, segala sesuatu yang menginginkan hasil yang optimal pastilah melalui cara yang terbaik dan usaha yang maksimal. Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki. Dari uraian tersebut diketahui bahwa optimalisasi hanya dapat diwujudkan apabila dalam pewujudannya secara efektif dan efisien. Dalam penyelenggaraan organisasi, senantiasa tujuan diarahkan untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien agar optimal.⁵

⁵Muhammad Aidi Ali, *Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian Pada Kaltimgps.Com* (Samarinda, 2018), hal. 3

2. Pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan dapat dilakukan secara langsung artinya karyawan langsung berhadapan dengan nasabah. Pelayanan merupakan sesuatu hal yang sangat penting dalam berbagai usaha dan kegiatan yang bersifat jasa, karena keberadaannya sangat menentukan keberhasilan, dan manakala dalam kegiatan-kegiatan itu terdapat persaingan dalam usaha merebut pemasaran atau konsumen.⁶
3. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) arti kata peningkatan adalah proses, cara, perbuatan meningkatkan (usaha, kegiatan, dsb). Jadi peningkatan adalah lapisan dari sesuatu yang kemudian membentuk susunan, peningkatan berarti kemajuan, penambahan keterampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik.⁷
4. Kuantitas adalah tolak ukur suatu hal yang tertuju pada jumlah atau nilai yang dapat dihitung secara pasti. Misalnya jumlah peserta suatu pertemuan jumlah karyawan, jumlah nasabah dan lain sebagainya. Kuantitas adalah segala macam bentuk suatu ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang dapat dinyatakan ukuran angka.
5. Nasabah merupakan orang yang berhubungan atau menjadi pelanggan Bank dalam hal keuangan dan menjadi tanggung jawab pihak bank baik pelayanan ataupun jasa.⁸ Jadi dapat di pahami bahwa nasabah adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Nasabah adalah orang yang

⁶Yusuf Abdhul, *Penelitian Komparatif: Pengertian, Jenis dan Contoh*, 2023.

⁷Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, hal. 647

⁸Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, hal.

berinteraksi dengan perasaan setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana layanan pada nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan ?
2. Faktor apa yang mempengaruhi layanan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan ?
3. Bagaimana prinsip syariah pada optimalisasi layanan nasabah untuk meningkatkan kuantitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan ?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk layanan pada nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui faktor apa yang mempengaruhi layanan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan.
3. Untuk mengetahui bagaimana prinsip syariah pada optimalisasi layanan nasabah untuk meningkatkan kuantitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak yang secara umum diklasifikasikan menjadi dua, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini juga diharapkan bisa sebagai acuan di dalam penelitian penelitian selanjutnya yang relevan dengan penelitian ini, sehingga dapat bermanfaat bagi pengembangan-pengembangan penelitian lanjutan yang akan dilakukan.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini antara lain:

a. Bagi Peneliti

Untuk melengkapi tugas dan syarat dalam rangka penyelesaian studi untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah.

b. Bagi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan (Syahada)

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak UIN Syahada pada umumnya sebagai pengembangan keilmuan, khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi tambahan bagi penelitian berikutnya, yang membahas hal yang sama dengan judul penelitian ini.

c. Bagi Lembaga Keuangan

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi lembaga keuangan khususnya bank syariah sebagai sumber referensi dan informasi bagaimana membuat strategi pelayanan dan pemasaran yang baik kedepannya.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan informasi atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang berminat untuk melakukan penelitian yang sama atau kearah yang lebih luas.

e. Bagi Masyarakat

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menambah pengetahuan, dan wawasan serta diharapkan masyarakat dapat mengetahui bagaimana sistem pelayanan yang baik dan sesuai peraturan yang diterapkan di dalam sistem perbankan.

G. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika penulisan skripsi terdiri dari bagian-bagian agar lebih mudah memahami isinya.

BAB I Berisikan pendahuluan membahas latar belakang masalah, batasan masalah, batasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II Menjelaskan tinjauan pustaka yang mengenai teori teori secara umum yang merupakan dasar pemikiran peneliti yang akan digunakan dalam

menjawab masalah yang di bahas dalam penelitian ini, meliputi landasan teori dan penelitian terdahulu

BAB III Menjelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini yang terdiri dari waktu dan lokasi penelitian, jenis penelitian, subjek, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengelolaan dan analisis data, serta teknik pengecekan keabsahan data.

BAB IV Dalam bab ini terdapat sub bab yang membahas mengenai profil lembaga, paparan data dan hasil temuan penelitian. Secara rinci akan menjelaskan temuan penelitian yang sesuai dengan topik di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan. Bab ini disusun sebagai bagian dari upaya memperoleh jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam rumusan masalah.

BAB V Penutup, terdiri dari kesimpulan hasil penelitian serta saran dari penelitian terhadap hasil.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Optimalisasi

Optimalisasi adalah berasal dari kata dasar optimal yang berarti terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Menjadikan paling baik, menjadikan paling tinggi, pengoptimalan proses, cara, perbuatan mengoptimalkan (menjadikan paling baik, paling tinggi, dan sebagainya), sehingga optimalisasi adalah suatu tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu (sebagai sebuah desain, system, atau keputusan) menjadi lebih/sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif.⁹

Menurut Machfud Sidik, Optimalisasi merupakan upaya seseorang untuk meningkatkan suatu kegiatan pekerjaan agar dapat memperkecil kerugian atau memaksimalkan keuntungan agar tercapai tujuan sebaik-baiknya dalam batas-batas tertentu dan untuk mencari solusi terbaik dalam beberapa masalah.¹⁰

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa optimalisasi adalah proses kegiatan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan suatu pekerjaan menjadi lebih baik/sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif

⁹Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hal. 562

¹⁰Muhammad Aidi Ali, *Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian pada Kaltimgps.Com* (Samarindah, 2018), hal.37

serta mencari solusi terbaik dari beberapa masalah agar tercapai tujuan sebaik-baiknya sesuai dengan kriteria tertentu.

Pencapaian yang optimal dalam suatu perbankan tentu tidaklah mudah, tentu ada pengelolaan yang baik dari pimpinan dalam suatu usaha agar berjalan dengan baik dan faktor pendukung lainnya yang bisa memperlancar suatu usaha. Perbankan yang melayani masyarakat dibidang keuangan harus mampu melayani dengan baik supaya dapat membuat masyarakat yakin terhadap bank.

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. Pelanggan artinya tidak hanya kepada pelanggan atau nasabah yang membeli produk perusahaan akan tetapi juga pelanggan di dalam perusahaan (karyawan dan pimpinan) yaitu melayani sesama karyawan atau pimpinan yang saling memberikan pelayanan. Dengan demikian jenis pelayanan dapat dibagi dua kelompok yaitu pelayanan di dalam, artinya pelayanan antar karyawan dan pimpinan, atau antar sesama karyawan dan pelayanan ke luar, artinya pelayanan yang diberikan kepada nasabah atau pelanggan.¹¹

Kedua jenis pelayanan ini haruslah saling mendukung antara satu dengan yang lain. Karena jika pelayanan di dalam antara karyawan dengan karyawan atau karyawan dengan pimpinan tidak berjalan lancar atau

¹¹Kasmir, *Customer Services Excellent Teori Dan Praktek* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persero, 2017), hal. 46-47.

terhambat, maka akan mempengaruhi pelayanan ke luar. Oleh karena itu pelayanan di dalam akan memperlancar ke luar. Sebaliknya jika pelayanan di dalam bagus akan tetapi pelayanan keluar tidak baik juga hasilnya tidak baik. Jadi baik pelayanan ke kedalam ke luar saling memengaruhi satu sama lainnya. Artinya pelayanan tersebut harus dijalankan secara bersama-sama dengan sebaik baiknya. Jika keduanya saling bersinergi maka akan membuat layanan menjadi optimal.

Proses implementasi tersebut sangat berkaitan dengan beberapa faktor penting untuk menghasilkan suatu pelaksanaan perencanaan. Faktor-faktor yang bisa mempengaruhi proses implementasi adalah faktor komunikasi, resources dan disposisi yang dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Komunikasi, merupakan suatu program yang dapat dilaksanakan dengan baik apabila jelas bagi pelaksana. Hal ini menyangkut proses penyampaian informasi, kejelasan informasi, dan konsistensi informasi yang disampaikan.
- 2) *Resources* (sumber daya), dalam hal ini meliputi empat komponen yaitu terpenuhinya jumlah staf dan kualitas pegawai, informasi yang diperlukan guna pengambilan keputusan atau kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas sebagaimana tanggung jawab dan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan.
- 3) Disposisi, bagian dari sikap dan komitmen para pemangku kepentingan terhadap program yang dilaksanakan.

Berdasarkan pengertian konsep dan teori diatas, maka dapat peneliti menyimpulkan bahwa optimalisasi adalah proses kegiatan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan suatu pekerjaan menjadi lebih baik atau sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif serta mencari solusi terbaik dari beberapa masalah agar tercapai tujuan sebaik-baiknya sesuai dengan criteria tertentu dan pelaksanaan program yang telah direncanakan dengan terencana guna mencapai tujuan atau target sehingga dapat meningkatkan kinerja yang optimal.

2. Pelayanan

Pelayanan berasal dari kata pelayanan yang berarti prihal atau cara melayani, sedangkan menurut istilah pelayanan adalah aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak kepada pihak lain.¹²

Menurut SP Hasibuan pelayanan (services) adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.¹³

Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam buku Fandy Tjiptono mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan pelayanan, antara lain :

¹²Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Public*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hal. 11

¹³Malayu S.P Hasibun, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), cet ke- 4, hal. 152

- 1) Berwujud (*tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- 2) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi jelas.
- 4) Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan kesopansantunan dan kemampuan para pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- 5) Empati (*Empaty*), memberikan perhatian dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah. Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.¹⁴

¹⁴Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), hal.14

a. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

- 1) Tersedianya karyawan yang baik
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- 3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat
- 5) Mampu berkomunikasi
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- 8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.¹⁵

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa perbankan harus berorientasi masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan. Hal ini berkaitan dengan harapan masyarakat, mereka ingin mendapatkan hubungan yang baik dengan bank yang nyaman dan mudah bertransaksi.

b. Unsur-unsur Pelayanan

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan antara lain:

- 1) Penyedia pelayanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada pelanggan, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa-jasa.

¹⁵Kasmir, "Pemasaran Bank". hal. 186-187

- 2) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai pelanggan (*costomer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- 3) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- 4) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan jasa yang mereka nikmati.¹⁶

c. Etika Pelayanan Nasabah

Pegawai bank dalam memberikan pelayanan harus dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika. Dalam memberikan pelayanan juga memerlukan etiket, hingga kedua belah pihak baik tamu maupun pegawai bank dapat saling menghargai.

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

- 1) Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang, selamat sore. Jika kita sudah tau agama nasabah, misalnya muslim, maka ucapkan. *Assalamualaikum*.
- 2) Setelah mengucapkan salam segera mempersiapkan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan atau suruh menunggu sebentar.

¹⁶Atep Adya Bahara, *Dasar dasar Pelayanan Prima* (Cet II: Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004), hlm. 11

- 3) Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersiapkan tamu masuk atau duduk selalu dengan ramah dan murah senyum.
- 4) Biasakan mengucapkan tolong atau maaf saat meminta nasabah untuk mengisi formulir untuk mengisi formulir atau menunggu sesaat.
- 5) Ucapkan kata terima kasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.¹⁷

Uraian di atas telah kita bahas mengenai bagaimana etika tersebut seharusnya dilakukan. Tujuannya adalah agar pelayanan yang diberikan kepada setiap tamu atau kepada calon nasabah menjadi lebih optimal, sehingga tujuan bank secara keseluruhan dapat tercapai.

d. Larangan Etiket Pelayanan

Adapun larangan etiket pelayanan yang secara umum dilakukan oleh berbagai perusahaan sebagai berikut:

- 1) Dilarang berpakaian sembarangan
- 2) Dilarang melayani sambil makan
- 3) Dilarang melayani sambil mengobrol atau bercanda
- 4) Dilarang menampakkan wajah yang tidak menyenangkan
- 5) Dilarang untuk berdebat atau menyangga
- 6) Dilarang meninggalkan pelanggan
- 7) Dilarang berbicara terlalu keras
- 8) Dilarang keras meminta imbalan atau janji-janji tertentu kepada nasabah.¹⁸

¹⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta; kencana, 2008), h. 176

3. Prinsip Layanan Perbankan Syariah

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Sebagian kecil dari ayat al-Qur'an dan hadist-hadist yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama, dalam QS. Ali Imran/3:159, telah memberikan petunjuk untuk lemah lembut kepada seseorang, Allah swt, berfirman:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ^ط فَاعْفُ عَنْهُمْ^ط وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ فِي
الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ^ج إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu[246]. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

Sesuai ayat di atas, kita di ajarkan untuk selalu berlemah lembut atau selalu berbuat baik dengan orang lain. Jika dikaitkan dengan pelayanan ayat tersebut mengajarkan kita hendaknya bersikap baik dan ramah tamah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Pelayanan yang baik sangat diperlukan dalam berjalannya suatu kegiatan organisasional khususnya di dunia perbankan yang dalam menjalankan usahanya tidak

¹⁸Kasmir, *Customer Services Excellent Teori Dan Praktek* (Jakarta: PT Rajagrajapido)

lepas dari pemberian pelayanan jasa yang terbaik untuk nasabah agar nasabah mereka merasa dihargai. Hubungan yang baik berupa kemitraan yang kemudian akan berimbas pada loyalitas nasabah. Sebaliknya, dalam ayat di atas juga menjelaskan apabila pelayanan jasa yang diberikan oleh perbankan buruk tentu akan menurunkan minat nasabah dan berkurangnya nilai kesetiaan yang berujung berpindahannya nasabah ke bank lain dan berujung kebangkrutan bagi bank itu sendiri. Oleh sebab itu kualitas pelayanan haruslah diutamakan.

Adapun pendapat Jamil, meringkas prinsip-prinsip manajemen pelayanan islami, sebagai berikut:

1. Keadilan

Keadilan dan ketidakadilan telah terlihat jelas semenjak manusia eksis dimuka bumi, manusia masih kabur dalam menggambarkan tapal batasnya. Arti keadilan tidak pernah dipahami secara lengkap. Keadilan merupakan satu prinsip fundamental dalam ideologi islam. Pengelolaan keadilan seharusnya tidak sepotong-potong, tanpa mengacu pada status sosial, aset finansial, kelas dan keyakinan religius seseorang. Al-Qur'an telah memerintahkan penganutnya untuk mengambil keputusan dengan berpegang pada kesamaan derajat, keutuhan dan keterbukaan. maka, keadilan adalah ideal untuk diterapkan dalam hubungan dengan sesama manusia.

Kata kunci yang digunakan Al-Qur'an dalam menjelaskan konsep keadilan adalah 'adl dan qist. 'Adl mengandung pengertian sawiyyat,

dan juga mengandung makna pemerataan dan kesamaan. Penyeragaman dan kesamaan ini berlawanan dengan kata Zulm dan jaur (kejahatan dan penindasan). Qist mengandung makna distribusi, angsuran, jarak yang merata. Taqassata salah satu kata derivasinya juga bermakna distribusi yang merata bagi masyarakat, dan qistas, kata turunan lainnya, berarti keseimbangan berat. Sehingga kedua kata dalam Al-Qur'an yang digunakan untuk menyatakan keadilan yakni 'adl dan qist mengandung makna distribusi yang merata, termasuk distribusi materi. Keadilan yang terkandung dalam Al-Qur'an, juga bermakna menempatkan sesuatu pada porsinya.¹⁹

2. Amanah dan Pertanggungjawaban

Istilah amanah dan pertanggungjawaban, Islam menggariskan dalam firman-Nya Q.S An-Nahl/16:93:

وَلَوْ شَاءَ اللَّهُ لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَٰكِن يُضِلُّ مَن يَشَاءُ
وَيَهْدِي مَن يَشَاءُ ۗ وَلَتُسْأَلُنَّ عَمَّا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٦﴾

Artinya: dan kalau Allah menghendaki, niscaya Dia menjadikan kamu satu umat (saja), tetapi Allah menyesatkan siapa yang dikehendaki-Nya dan memberi petunjuk kepada siapa yang dikehendaki-Nya. dan Sesungguhnya kamu akan ditanya tentang apa yang telah kamu kerjakan.

Ibnu Katsir mengemukakan bahwa ayat di atas bahwa menyatakan sifat-sifat Utusan Tuhan, yaitu: menyampaikan seruan Tuhan, memberi nasihat dan kepercayaan. Al-Maraghi

¹⁹Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2014), hlm. 72-73

mengklasifikasikan amanat terbagi atas;1) Tanggung jawab manusia kepada sesamanya, 2) Tanggung jawab manusia kepada Tuhan; dan3) Tanggung jawab manusia kepada dirinya sendiri.²⁰

Ayat di atas menjelaskan bahwa sesungguhnya Allah Subhanahu Wata'ala akan bertanya kepadamu tentang apa yang kamu kerjakan. Kata amanah dalam ayat- ayat Al-Qur'an mengacu kepada makna pelaksanaan segala sesuatu sesuai yang diperintahkan oleh agama. Semua makna kata amanah, seperti yang ditulis oleh Al- Maraghi bahwa tanggungjawab manusia kepada sesamanya, tanggungjawab kepada Allah, maupun tanggungjawab kepada dirinya sendiri, bermuara kepada adanya kewajiban untuk menjalankan tugas dengan sebaik-baik dan sejujur-jujurnya, pada konteks inilah, seseorang yang menerima amanah dituntut untuk profesional dalam menjalankan tugasnya, maka apabila ditarik kedalam lingkungan bank seorang pimpinan maupun karyawan harus menjalankan tugasnya dengan sebaik-baik dan sejujur-jujurnya.

3. Komunikatif

Sesungguhnya dalam setiap gerak manusia tidak dapat menghindari untuk berkomunikasi. Dalam manajemen, komunikasi menjadi faktor penting dalam melakukan transportasi kebijakan atau keputusan dalam rangka pelaksanaan manajerial itu sendiri menuju tercapainya tujuan yang diharapkan. Begitu pentingnya komunikasi

²⁰Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, hlm. 73-74

dalam manajemen, sehingga menuntut komunikasi tersebut disampaikan dengan tepat. Ketetapan penyampaian komunikasi ini, selanjutnya disebut sebagai komunikatif.

Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Implementasi prinsip syariah inilah yang menjadi pembeda utama untuk dengan bank konvensional. Pada intinya prinsip syariah tersebut mengacu kepada syariat Islam yang berpedoman kepada Al-Qur'an dan Hadist. Islam sebagai agama merupakan konsep yang mengatur kehidupan manusia secara komprehensif dan universal baik dalam hubungan sang pencipta (*hablumminAllah*) maupun dalam hubungan sesama manusia (*hablumminannas*).

Dalam operasinya, pelayanan perbankan syariah harus selalu dalam koridor-koridor prinsip-prinsip syariah sebagai berikut:

1. Keadilan, yakni berbagi keuntungan atas dasar penjualan riil sesuai kontribusi dan resiko masing-masing pihak.
2. Kemitraan, yang berarti posisi nasabah investor (penyimpanan dana), dan pengguna dana, serta lembaga keuangan itu sendiri, sejajar sebagai mitra usaha yang saling bersinergi untuk memperoleh keuntungan.
3. Transparansi, lembaga keuangan syariah akan memberikan laporan keuangan secara terbuka dan berkelanjutan agar nasabah investor dapat mengetahui kondisinya.

4. Universal, yang artinya tidak membedakan suku, agama, ras, dan golongan dalam masyarakat sesuai dengan prinsip islam sebagai rahmatan lil alamin.²¹

Melihat penjelasan operasi pelayanan di atas dapat dipahami bahwa, dalam melayani seseorang di bank yang sesuai dengan tuntunan nabi Rasulullah SAW maka bank itu akan bertahan dan akan bannyak diminati nasabah dan nasabah tidak akan lari ke bank pesaing ketika memegang karakter di atas.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian-penelitian yang dilakukan oleh para ahli terdahulu sebelum penelitian ini. Hasil penelitian tersebut dijadikan referensi dalam penelitian ini, baik variabel-variabel terkait dan asumsi-asumsi relevan dari hasil penelitian tersebut. Adapun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat di lihat pada tabel berikut ini :

Tabel I.1
Penelitian Terdahulu

No .	Identitas Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Sultan, SKRIPSI IAIN Parepare, 2021	Optimalisasi Layanan Pada Peningkatan Kuantitas Nasabah di BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang (Berdasarkan	1) Prinsip syariah memberikan pedoman kepada pimpinan dan karyawan dalam melaksanakan layanan untuk meningkatkan kuantitas nasabah seperti keadilan, tanggungjawab dan juga komunikatif; 2) Sikap dan tanggung jawab karyawan dalam berkomunikasi dengan pihak nasabah menjadi faktor sebab

²¹Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, hlm. 229

		Prinsip Syariah)	utama nasabah merasah puas dan nyaman dalam bertransaksi; 3) Pimpinan BRI Unit Tadokkong dalam mengoptimalkan suatu kegiatan perbankan yaitu dengan cara merekrut karyawan yang mampu berkomunikasi dengan berbahasa daerah yang digunakan di daerah BRI Unit Tadokkong atau memiliki hubungan emosional dengan nasabah sehingga semua kalangan baik itu kaum awam bisa menggunakan jasa perbankan yang membuat kuantitas nasabah terus meningkat. ²²
2.	Anggun Yustia Arinda T, SKRIPSI UIN Raden Intan Lampung, 2018	Optimalisasi Pelayanan Nasabah Berdasarkan <i>Queuing System</i> Pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung	<p>1. Berdasarkan hasil perhitungan yaitu pola kedatangan 20,03 orang per jam atau 3 menit 24 detik, dengan rata-rata pelayanan 3 menit per orang, waktu standart operasional prosedur yang ditetapkan bank 2 menit maka lebih kecil dari waktu pelayanan dengan waktu rata-rata yang diharapkan nasabah 5 menit. Maka dapat peneliti simpulkan bahwa metode antrian yang diterapkan oleh Bank Mandiri Syariah KCP Teluk Betung Bandar Lampung dalam melayani nasabah yang melakukan transaksi di teller belum optimal. Hal ini dikarenakan waktu rata-rata pelayanan teller dalam melayani nasabah lebih besar dari standar waktu yang sudah diterapkan oleh bank meskipun nasabah tetap merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan Bank Mandiri Syariah KCP Teluk Betung Bandar Lampung.</p> <p>2. Pelayanan metode antrian yang digunakan oleh Bank syariah mandiri KCP Teluk Betung Bandar</p>

²²Sultan, "Optimalisasi Layanan Pada Peningkatan Kuantitas Nasabah di BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang (Berdasarkan Prinsip Syariah)", IAIN Parepare, 2021

			Lampung sudah sesuai dengan prinsip syariah. karena baik dari disiplin antrian nasabah yang menunggu dengan sabar untuk mendapatkan pelayanan dan petugas teller yang akan memberikan pelayanan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang dijadikan pedoman oleh BSM KCP Teluk Betung Bandar Lampung. ²³
3.	Asis Sundari Sukma Intan Margasiwi dan Hery Purnomo, Jurnal Sekretari dan Manajemen, 2022	Optimalisasi Antrean Pelayanan Customer Service Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kediri Trade Center	Dari hasil analisis dengan perhitungan menggunakan model antrean M/M/s yang diterapkan pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri Trade Center maka dapat disimpulkan bahwa kinerja customer service sudah optimal, tidak diperlukan penambahan customer service pada kinerja sistem antrean pada saat banyaknya pelanggan yang datang pada jam 08.00-09.00. Nasabah memerlukan waktu tunggu selama 0,055 jam atau 4 menit pada jam 08:00-09:00, dan waktu terpendek yang diperlukan nasabah dalam antrean adalah 1 menit pada jam 12:00- 13:00, dan jumlah orang unit rata-rata yang menunggu dalam antrean terpanjang pada jam 08:00-09:00, jumlah nasabah yang menunggu dalam sistem terbanyak yaitu 3 orang, sedangkan jumlah rata-rata nasabah yang menunggu dalam sistem terpendek terjadi pada jam 12:00-13:00 yaitu sebanyak 1 orang. ²⁴

²³ Anggun Yustia Arinda T, "Optimalisasi Pelayanan Nasabah Berdasarkan Queuing System Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Teluk Betung Lampung", UIN Raden Intan Lampung, 2018

²⁴ Asis Sundari Sukma Intan Margasiwi, Hery Purnomo, "Optimalisasi Antrean Pelayanan Customer Service Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kediri Trade Center", Jurnal Sekretari dan Manajemen, 2022

4.	Hasna Zahira, SKRIPSI UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022	Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah di PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor	1. Dalam mengoptimisasi penggunaan sistem layanan mobile banking dalam menarik minat nasabah di BSI KCP Bogor Cileungsi Metland belum sepenuhnya optimal karena kurangnya kegiatan evaluasi terkait produk-produk yang dimiliki walaupun dalam mengoptimalkan penggunaan tersebut BSI KCP Bogor Cileungsi Metland memiliki tujuan membatasi transaksi langsung dan dialihkan ke online/BSI Mobile, alternatif keputusan pengenalan produk, dan pembatasan sumberdaya dalam bertransaksi langsung. 2. Beberapa kendala yang dialami pengguna mobile banking seperti jaringan offline, server down, dan terhentinya aplikasi. Kendala ini terjadi di banyak tempat dan kondisi yang menghambat terjadi proses pengaplikasian atau pengaksesan mobile banking Bank Syariah Indonesia terutama pada jaringan internet. Hal ini menjadikan BSI KCP Bogor Cileungsi Metland belum mawadahi beberapa hambatan sistem ataupun upgrade versi karena menyangkut hal tersebut hanya dilakukan oleh IT pusat sedangkan BSI Metland hanya memberikan penjelasan secara mendetail kepada nasabah agar tidak adanya kesalahpahaman walaupun hal demikian terjadi BSI Metland tetap terus melakukan promosi dan memperkenalkan produk BSI Mobile kepada nasabahnya sehingga nasabah dapat tertarik dan berminat
----	-------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			menggunakannya. ²⁵
5.	Venita Amanda Sari, SKRIPSI UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022	Optimalisasi Pelayanan Nasabah <i>Teller</i> Berdasarkan Sistem Antrian (<i>Queuing System</i>) Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember	Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kencong Jember menggunakan sistem antrian single channel-single phase (satu jalur satu tahap), namun jika ada event-event BSI KCP Kencong menggunakan sistem antrian Multi Channel Single Phase (banyak jalur satu tahap) agar tidak terjadi penumpukan nasabah atau tidak terjadi antrian yang dapat mengakibatkan nasabah tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kencong. Disiplin antrian atau aturan antrian yang digunakan yaitu sistem First Come First Server (FCFS) yang artinya dimana antrian terdepan dahulu dilayani pelayanan. ²⁶

Berdasarkan penelitian terdahulu diatas, terdapat beberapa perbedaan dan persamaan, diantaranya:

1. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Sultan adalah sama-sama meneliti optimalisasi layanan pada peningkatan kuantitas nasabah, perbedaannya terletak pada lokasi penelitian.
2. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Anggun Yustia Arinda T adalah sama-sama meneliti optimalisasi pelayanan nasabah, perbedaannya adalah peneliti meneliti layanan pada peningkatan

²⁵Hasna Zahira, “*Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah di PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor*”, (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022)

²⁶Venita Amanda Sari, “*Optimalisasi Pelayanan Nasabah Teller Berdasarkan Sistem Antrian (Queuing System) Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember*” (UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022)

kuantitas nasabah, sedangkan Anggun meneliti pelayanan nasabah berdasarkan *queuing system*.

3. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Asis Sundari Sukma Intan Margasiwi, Hery Purnomo adalah sama-sama meneliti optimalisasi pelayanan nasabah, perbedaannya adalah meneliti peningkatan kuantitas nasabah, sedangkan Asis Sundari Sukma Intan Margasiwi, Hery Purnomo meneliti antrean pelayanan Customer Service.
4. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Hasna Zahira adalah sama-sama meneliti optimalisasi layanan nasabah, perbedaannya peneliti meneliti peningkatan kuantitas nasabah, sedangkan Hasna meneliti penggunaan sistem layanan mobile banking dalam menarik minat nasabah.
5. Persamaan penelitian ini dengan penelitian Venita Amanda Sari adalah mengenai optimalisasi layanan pada nasabah, perbedaannya peneliti meneliti layanan pada peningkatan kuantitas nasabah, sedangkan Venita meneliti pelayanan nasabah teller berdasarkan sistem antrean.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang diambil adalah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan yang berlokasi di Jalan Gatot Subroto No. 08, Wek II, Kecamatan Padangsidempuan Utara, Kota Padangsidempuan. Penelitian ini dimulai bulan Oktober 2022 sampai dengan Juli 2023.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan dapat berupa kata-kata, gambar, dan buku angka-angka, selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Dengan demikian penelitian ini berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan, data yang diperoleh berasal dari wawancara dan observasi langsung dilapangan.²⁷

Sedangkan penelitian kualitatif menurut Sukmadinata yaitu penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, dan orang secara individual maupun kelompok.²⁸

²⁷Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), hlm 7.

²⁸Bambang Sudaryana & Ricky Agusiady, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2022), hal. 153

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang yang akan diamati sebagai sasaran penelitian. Dalam penelitian ini yang akan menjadi subjek penelitian adalah karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan yang bertugas sebagai *Customer Service*.

D. Sumber Data

Sumber data penelitian ini terdiri dari dua sumber yaitu data primer dan data sekunder.

1. Sumber data primer merupakan data pokok yang diperoleh secara langsung dari sumber data atau hasil penelitian lapangan. Sumber data yang di dapatkan melalui dokumen yang ada dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada *Customer Service* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan.
2. Sumber data sekunder ialah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data yang merupakan sebagai data pendukung. Data sekunder di dapat dari buku-buku, jurnal, majalah, koran, internet, dan penelitian terdahulu sebagai sumber-sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini juga termasuk penelitian lapangan (*field research*), yakni penelitian yang langsung dilakukan atau pada responden, oleh

karenannya untuk memperoleh data dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode penelitian yaitu sebagai berikut:²⁹

1. Observasi

Observasi adalah cara yang sangat efektif untuk mengetahui apa yang dilakukan orang dalam konteks tertentu, pola rutinitas dan pola interaksi dari kehidupan mereka sehari-hari.³⁰ Dalam hal ini peneliti dalam melakukan pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi (pengamatan), merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun kelapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, dan tujuan.

Adapun observasi yang dilakukan langsung di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan yang berlokasi di Jalan Gatot Subroto No. 08, Wek II, Kecamatan Padangsidimpuan Utara, Kota Padangsidimpuan.

2. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi pertanyaan secara langsung dengan informan tetapi dapat juga diberikan pertanyaan terlebih dahulu untuk dijawab pada kesempatan lain.³¹

²⁹Septiawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: YOI, 2007), hal. 35

³⁰Abdul Anggito dan John Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, hal. 109-110.

³¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Bandung:Alfabet, 2013), hal

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data untuk data yang sudah siap, sudah berlalu atau data skunder. Dalam mengumpulkan data, digunakan pedoman atau format dokumentasi yang sudah dipersiapkan oleh pengumpul data.³²

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data merupakan mengurutkan atau mengorganisir data yang telah didapatkan kemudian dilakukan pengabsahan menjadi lebih sistematis sehingga ditemukan pola dan tema serta menghasilkan teori. Miles dan Huberman mengemukakan bahwa analisis dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Data *reduction*, mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan membuang data yang tidak perlu. Adapun data reduksi yang digunakan peneliti adalah dengan merangkum data di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan.
2. Data *display* (penyajian data), Setelah data direduksi, maka selanjutnya menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, ataupun hubungan antar kategori. Dengan demikian penyajian data dalam

³²Sulaiman Saat & Sitti Mania, *Pengantar Metodologi Penelitian Panduan Bagi Peneliti Pemula* (Sulawesi Selatan: Pusaka Almada, 2020), hlm.97.

penelitian ini akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.³³

3. *Conclusion drawing* (verifikasi) kesimpulan awal yang ditemukan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang dapat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.³⁴ Adapun verifikasi data yang dilakukan peneliti adalah dengan mengamati langsung melalui wawancara terhadap *Customer Service*.

G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Pengabsahan data dalam sebuah penelitian sangatlah diperlukan, yakni dengan adanya pengabsahan data akan menjamin bahwa semua hasil penelitian, observasi, wawancara, dan dokumentasi memang benar dan sesuai realita yang terjadi di tempat penelitian. Peneliti menggunakan teknik triangulasi dalam pengabsahan data, yang dimaksud dengan merupakan suatu cara untuk mendapatkan data dan informasi yang benar dengan menggunakan berbagai metode, dengan tujuan untuk mendapatkan sesuatu yang lain di luar data yang telah ada.

Triangulasi sumber adalah membandingkan kembali tingkat keabsahan data dan informasi yang telah diambil dari berbagai sumber yang berbeda, seperti halnya membandingkan antara hasil wawancara

³³Boedi Abdullah and Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam (Muamalah)* (Bandung: CV Pustaka Setia, s2014), hlm. 222.

³⁴Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm 252.

dengan observasi, antara informasi yang disampaikan dihadapan umum dengan yang disampaikan secara pribadi, dan membandingkan antara hasil wawancara dengan dokumen yang ada.³⁵

³⁵ Firdaus dan Fakhry Zamzam, “*Aplikasi Metodologi Penelitian*”, (Yogyakarta: Deepublish CV Budi Utama, 2018), hlm. 110.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank

1. Profil PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 Nopember 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk juga menerima dukungan masyarakat. Pada tanggal 27 Oktober 1994, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk berhasil menyanggah predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.³⁶

Saat ini PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk memberikan layanan bagi lebih dari 4,3 juta nasabah melalui 457 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos Online/SOPP di seluruh Indonesia, 1996 ATM, serta 95.000 merchant debit. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk saat ini juga merupakan

³⁶Andri Soemitra, “Bank dan lembaga keuangan syariah”, 2010

salah satu bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Selain itu Bank Muamalat Indonesia memiliki produk shar-e gold dengan teknologi chip pertama di Indonesia yang dapat digunakan di 170 negara dan bebas biaya diseluruh merchant berlogo visa. Sebagai Bank Pertama Murni Syariah, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya *comply* terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara.

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk membuka cabang di kota Padangsidempuan pada tanggal 03 Juli 2003. Untuk peresmian pada saat itu dibuka secara resmi oleh Dewan Komisaris dari kantor pusat Jakarta beserta rombongan bersama bapak Andi Bukhari kepala cabang Medan dan disaksikan oleh Muspida, MUI, Kementrian Agama, Pejabat setempat serta seluruh karyawan yang pada saat itu berjumlah 16 orang.³⁷

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan terletak di Jalan Gatot Subroto No. 08. Lokasi ini sangat mudah untuk dijangkau karena tempat kantornya berada pada pusat kota Padangsidempuan yang terletak pada jalan protokol di samping Horas Bakery dan dekat dengan lokasi perkantoran Polres, Pengadilan Negeri Kota Padangsidempuan serta perkantoran lainnya.

³⁷ PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan.

Jumlah karyawan pada Cabang Padangsidempuan sebanyak 38 orang karyawan, sedangkan jumlah karyawan Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu (KCP) seluruhnya sebanyak 72 orang karyawan. Sedangkan ATM yang ada di kota padangsidempuan hanya ada 1 unit di kantor Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan, 3 unit di Kantor Cabang Pembantu (Rantau Parapat), 1 unit di Panyabungan.³⁸

2. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan

Visi adalah cara pandang jauh kedepan kemana perusahaan harus dibawa, harus dapat eksis, ansipatif dan inovatif. Visi merupakan suatu gambaran yang menentang tentang keadaan masa depan yang diinginkan oleh manajemen dan *stakeholder*. Adapun visi yang ditetapkan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan adalah menjadi Bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat.³⁹

Perusahaan untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan, maka setiap proses harus mempunyai misi yang jelas, karena misi merupakan pernyataan yang menetapkan tujuan perusahaan dan sasaran yang ingin dicapai, juga merupakan pernyataan yang harus dilaksanakan oleh manajemen yang harus memperlihatkan secara jelas hal apa yang

³⁸PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan.

³⁹PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan.

penting bagi perusahaan. Misi dari PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan adalah mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara professional yang dalam pelaksanaannya dilakukan dengan selalu berpedoman pada prinsip *good corporate governance*.

Sebagai Bank yang memiliki visi dan misi yang tersebut di atas, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan senantiasa berusaha mengikuti perkembangan yang ada. Secara garis besar, berikut visi dan misi Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan yaitu:⁴⁰

a. Visi:

“The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”.

b. Misi:

- 1) Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian.
- 2) Keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif.
- 3) Untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

⁴⁰PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan.

3. Produk-produk PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan

Aktivitas usaha PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan merupakan produk-produk yang ditawarkan serta jasa-jasa keuangan lainnya yang telah mendapat persetujuan dari PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan:⁴¹

Tabel II.1
Produk PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan

Fungsi Bank	Produk
Penghimpunan Dana	1. Giro Muamalat Attijary iB
	2. Giro Muamalat Ultima iB (Perorangan dan Institusi)
	3. Tabungan Muamalat iB
	4. Tabungan Muamalat Dollar
	5. Tabungan Muamalat iB Haji dan Umroh
	6. Tabungan Muamalat Umrah iB
	7. TabunganKu
	8. Tabungan Muamalat Rencana iB
	9. Tabungan Muamalat Prima iB
	10. Tabungan iB Muamalat Sahabat
	11. Tabungan Simpel iB
	12. Deposito Mudharabah
	13. Deposito Fulinves
Penyaluran Dana	1. KPR Muamalat iB
	2. Pembiayaan Muamalat Umroh
	3. Pembiayaan iB Muamalat Pensiun
	4. Pembiayaan iB Muamalat Mutiguna
	5. Pembiayaan Modal Kerja
	6. Pembiayaan Modal Kerja LKM Syariah
	7. Pembiayaan Rekening Koran Syariah
	8. Pembiayaan Jangka Pendek BPRS iB
	9. Pembiayaan iB Asset Refinance Syariah
	10. Pembiayaan Investasi

⁴¹PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan

	11. Pembiayaan Hunian Syariah Bisnis
Jasa Lainnya	1. Muamalat Remittance iB
	2. Remittance BMI-May Bank
	3. Remittance BMI-BMMB
	4. Remittance BMI-NCB
	5. Kartu Shar-E Debit
	6. Bancassurance
	7. Tabungan Nusantara
	8. Bank Garansi
	9. Ekspor
	10. Impor
	11. SKBDN
	12. Letter of Credit
	13. Standby LC
	14. Ekspor Impor Non LC Financing

Sumber: PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan

Ruang lingkup bidang usaha PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan meliputi pembiayaan, penghimpunan dana dan jasa lainnya.⁴²

a. Penghimpunan Dana

Ada beberapa produk penghimpunan dana yang ditawarkan Bank Muamalat Padangsidempuan kepada masyarakat di antaranya adalah: iB Muamalat, Tabungan Prima, Tabungan Berencana, Tabungan Sahabat, Tabunganku, Tabungan Haji Arafah, Tabungan Umrah, Deposito dan Giro.

b. Penyaluran Dana

Penyaluran dana seperti pada bank syariah lainnya, bank muamalat Cabang Utama Padangsidempuan juga menawarkan berbagai produk pembiayaan yang sudah cukup dikenal masyarakat,

⁴²PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan

di antara pembiayaan yang transaksinya sedang aktif berjalan adalah *murabahah*, *musyarakah*, dan *mudharabah*. Pembiayaan yang menggunakan akad *murabahah* umumnya berkaitan dengan pembelian lahan perkebunan, pertanian, pembangunan rumah, pembelian bahan bangunan, dan lain sebagainya. Pembiayaan yang menggunakan akad *musyarakah* berkaitan langsung dengan pembelian rumah atau bisa juga disebut kredit pembiayaan rumah (KPR). Sedangkan *mudharabah* sebagai pembiayaan yang cukup kecil bersama-sama dengan *musyarakah* berkaitan dengan koperasi dan bidang usaha lainnya. Kemudian ada pembiayaan yang menggunakan akad *qardh* khusus ditujukan untuk pembiayaan haji dan biaya sekolah. Semua pembiayaan yang diberikan pada prinsipnya adalah sama yaitu selalu dibebankan *rahn* (agunan) atau jaminan. Hal ini dilakukan sebagai antisipasi atau disebut juga sebagai awal mitigasi risiko. Misalnya adalah menghindari nasabah dari kecurangan, seperti nasabah melarikan dana pembiayaan, tidak mau membayar outstanding yang wajib dan marginnya, dan masalah lain yang mungkin saja bisa terjadi.

c. Jasa Lainnya

Jasa lain yang ditawarkan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan adalah *automatic teller machine* (ATM). Pada ATM ini ada beberapa fungsi yang bisa dilakukan seperti penarikan tunai/transfer, pengecekan saldo,

pembayaran listrik, pembayaran air, pembelian pulsa Prabayar dan pembayaran zakat. Selain hal tersebut BMI Cabang Pembantu Padangsidempuan juga menyediakan *Mobile Banking* dan *Internet Banking* yang fungsinya seperti ATM tersebut.

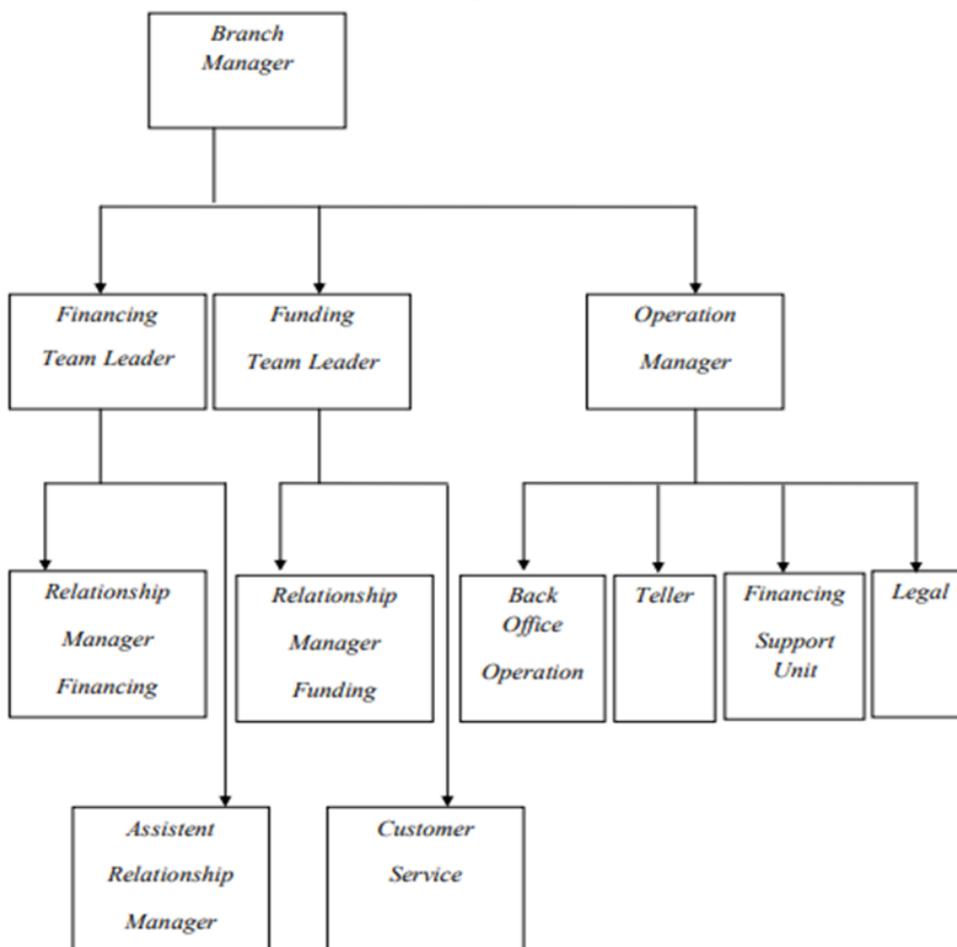
4. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan

Struktur organisasi merupakan gambaran suatu perusahaan secara sederhana, memperlihatkan gambaran tentang satuan-satuan kerja dalam suatu organisasi, dan menjelaskan hubungan-hubungan yang ada untuk membantu pimpinan atau ketua umum dalam mengidentifikasi, mengkoordinir tingkatan-tingkatan dan seluruh fungsi yang ada dalam suatu organisasi.

Struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan senantiasa menyesuaikan diri dengan perkembangan bisnis, sekaligus juga mengantisipasi dinamika perubahan lingkungan bisnis. Manajemen PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan melakukan restruksi organisasi. Tujuannya untuk menjadikan organisasi lebih fokus dan efisien, hal ini dilakukan dengan menyatukan beberapa unit kerja yang memiliki karakteristik yang sama dalam satu direktorat. Adapun struktur organisasi pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan yaitu:

GAMBAR I.1

Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan



B. Hasil Penelitian

1. Layanan pada nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCU Padangsidempuan

Kepuasan nasabah menjadi konsep utama dalam kajian bisnis dan manajemen perbankan. Pada dasarnya nasabah mengharapkan produk perbankan dalam bentuk jasa yang dapat diterima, dan diberikan oleh

pihak bank melalui pelayanan yang baik dan memuaskan. Kepuasan dapat membentuk suatu persepsi bagi nasabah.

Keberadaan suatu lembaga tentunya tidak lepas dari adanya suatu pengelolaan yang berperan dalam mendukung jalannya roda kegiatan dari lembaga tersebut oleh karena itu diperlukan adanya pengelolaan atau cara yang baik dan benar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pihak ketiga, dalam hal ini nasabah perbankan BMI Padangsidempuan. Kualitas merupakan jaminan terbaik atas kesetiaan nasabah, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan terutama di era pasar besar seperti saat ini dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng. Sebagaimana terdapat lima dimensi layanan, yaitu:

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dalam pelayanan yang diberikan. *Standar Operational Procedur* (SOP) sebagai panduan Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan yang harus dimengerti dan dipahami dalam melayani nasabah yaitu sebagai berikut:

- 1) Berpakaian bersih dan penampilan rapi
- 2) Percaya diri, bersikap akrab, ramah dan penuh senyum

- 3) Menyapa dengan lembut dan menyebutkan nama pelanggan atau nasabah
- 4) Tenang, sopan, sabar dan hormat dalam mendengarkan setiap pembicaraan
- 5) Mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik
- 6) Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar
- 7) Antusias dalam melayani dan tunjukkan kemampuan
- 8) Jangan menyelah atau memotong pembicaraan
- 9) Mampu meyakinkan pelanggan atau nasabah serta memberikan kepuasan

Hal yang membuat nasabah nyaman dalam bertransaksi tentu dapat dilihat dari apa yang disediakan pihak bank dan bagaimana cara melayani nasabah agar dapat membuat nasabah tertarik. Untuk mengetahui bagaimana layanan dan apa saja fasilitas yang diberikan Bank BMI KCU Padangsidempuan kepada nasabah agar mudah dan nyaman dalam bertransaksi. Dari hasil wawancara di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. KCU Padangsidempuan yang dikemukakan oleh Ibu Winda Kartika selaku *Customer Service* menyatakan bahwa:

“Dalam melayani nasabah kami menyepakati bahwa penampilan pegawai harus berpenampilan rapi dan bersih dan berlaku untuk semua karyawan dan untuk penampilan di waktu-waktu tertentu kami menyepakati pada hari senin dan selasa menggunakan seragam frontliner, rabu dan kamis

menggunakan seragam batik, sedangkan jum'at menggunakan seragam muslim/muslimah”⁴³

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa Bank BMI KCU Padangsidempuan menunjukkan eksistensinya kepada nasabah sudah di susun sebaik mungkin dalam melayani nasabahnya baik dari saranan dan prasarana maupun penampilan karyawan. Hal ini di tunjukkan kepada nasabah agar nasabah merasa nyaman dan puas sehingga nasabah memberikan kesan pertama yang baik pula, sehingga timbul rasa kagum, simpatik, dan hormat terhadap karyawan.

Karyawan BMI KCU Padangsidempuan khususnya untuk karyawan yang berhubungan langsung dengan nasabah atau karyawan yang berada di *fronliner* dalam melayani nasabah berpegang pada prosedur atau mekanisme yang telah ditetapkan. Melayani secara cepat dan tepat sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yakni layanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan nasabah. Dalam melayani nasabah, karyawan harus melayani nasabah secepat mungkin sesuai dengan keinginan nasabah. Hasil wawancara Ibu Winda Kartika selaku *customer service* mengatakan bahwa:

“Kalau untuk aturan waktu sudah pasti ada, gunanya untuk mengefisienkan waktu, tergantung dari produk yang dibuat atau keluhan dari nasabah, misalnya nasabah ingin membuka rekening baru, target waktu yang dibutuhkan kira-kira kurang

⁴³ Wawancara dengan Ibu Winda Kartika selaku *Customer Service* Bank Muamalat Indonesia tanggal 22 Juni 2023

lebih 20 menit itu sudah maksimal, apabila tidak ada kendala 10 menit pun bisa jadi”.⁴⁴

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh BMI KCU Padangsidempuan yang berkaitan dengan pelayanan yang ada di bank dilayani dengan cepat dan tepat sesuai dengan Standar Operasional Procedur (SOP). Adanya prosedur kerja yang baik akan memberikan kecepatan dalam proses pelayanan sangat penting karena nasabah juga memiliki kesibukan lain. Layanan yang cepat dan tepat akan membuat nasabah merasa puas.

Karyawan BMI KCU Padangsidempuan menyambut nasabah dengan cara memberikan senyuman yang ramah, mengucapkan salam seperti *assalamualaikum*, selamat pagi, selamat siang, dan selamat sore. Menanyakan tentang keperluan nasabah dengan ramah, sopan, dan lembut agar nasabah tersebut merasa nyaman ketika melakukan aktifitas yang berhubungan dengan perbankan seperti pembukaan rekening baru, konsultasi tentang produk, keluhan dan lain-lain. Sebagaimana hasil wawancara dengan saudara Fauza Azhima selaku nasabah bank BMI KCU Padangsidempuan, mengatakan bahwa:

“Selama saya menjadi nasabah di BMI Padangsidempuan, saya merasa nyaman atas pelayann yang diberikan, saya diperlakukan baik oleh para karyawan, sikap para karyawannya ramah, baik, sopan saat melayani saya,

⁴⁴ Wawancara dengan Ibu WInda Kartika selaku *Customer Service* Bank Muamalat Indonesia tanggal 22 Juni 2023

mendengarkan semua keluhan-keluhan dan keinginan saya lalu diberikan masukan dan solusi. Selain itu fasilitas bank termasuk ruangan juga nyaman”⁴⁵.

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa saudara Fauza Azhima merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan yang bertugas, melayani nasabah dengan baik, sopan dan ramah. Mendengarkan semua keluhan-keluhan nasabah dan menyediakan fasilitas yang baik merupakan kunci kepuasan nasabah sehingga nasabah bisa loyal. Dengan prinsip berusaha memberikan pelayanan yang baik, maka karyawan dituntut untuk bisa bersikap ramah, sopan, dan sabar menghadapi keluhan nasabah. Keramahan, kesopanan, dan kesabaran adalah sikap positif dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan kepada setiap nasabah.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya dan menyiapkan segala kebutuhan nasabah sebelum bank di buka. Dengan kesiapan dan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepadah nasabah, akan menambahkan rasa empati dalam setiap diri nasabah. Selanjutnya nasabah akan merasah aman apabila mengetahui bahwa karyawan bank yang akan melayani nasabah adalah orang yang dapat dihandalkan (cepat dan tepat) dalam proses transaksi perbankan. Hal tersebut telah diterapkan bank BMI

⁴⁵ Wawancara dengan saudara Fauza Azhima selaku nasabah Bank Muamalat Indonesia tanggal 22 Juni 2023

KCU Padangsidimpuan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Winda Kartika selaku *Customer Service* terhadap pelayanan yang diberikan mengatakan bahwa:

“Setiap karyawan memiliki peran dan tugas masing-masing, kami memberikan pelayanan kepada nasabah secara akurat, aman dan nyaman dalam melayani nasabah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)”.⁴⁶

c. *Responsiveness* (Tanggap)

Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Untuk mengantisipasi kinerja karyawan bank yang dapat mengecewakan nasabah, karyawan bank perlu terus meningkatkan respon yang tanggap terhadap kebutuhan nasabah, membantu nasabah yang mengalami kesulitan mengisi slip, mengarahkan nasabah ke unit yang sesuai kebutuhan nasabah, peningkatan kecepatan penanganan keluhan nasabah, dan senantiasa konsisten dalam pelaksanaan pelayanan untuk kenyamanan nasabah. Seperti yang diungkapkan oleh saudara Fauza Azhima mengenai kelebihan pelayanan yang ada pada Bank BMI KCU Padangsidimpuan yang dari hasil wawancara mengatakan bahwa:

“layanan yang diberikan karyawan kepada saya cukup memuaskan, ATM saya tertelan dimesin, pertama saya datang

⁴⁶ Wawancara dengan Ibu Winda Kartika selaku *Customer Service* Bank Muamalat Indonesia tanggal 22 Juni 2023

ke bank dan satpam langsung memberikan atau mengarahkan bantuan kepada saya terkait keluhan saya”.⁴⁷

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa daya tanggap semua karyawan merupakan variabel yang menunjukkan keinginan dan kemauan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, hal tersebut juga berlaku terhadap satpam sekalipun.

d. *Assurance* (Jaminan)

Dalam proses transaksi nasabah pastinya membutuhkan keamanan identitas yang telah diinput di dalam sistem Bank Muamalat, sehingga nasabah memerlukan keamanan serta perlindungan agar identitas tidak disalahgunakan oleh orang yang tidak bertanggungjawab, Ibu Winda Kartika menyatakan:

“Kami menghimbau agar nasabah tidak menyimpan atau menitipkan uang atau dokumen perbankan nasabah seperti buku tabungan, bilyet deposito, buku cek, bilyet giro, slip transaksi, ATM kepada siapapun (termasuk karyawan bank. Pertama tidak menandatangani formulir atau dokumen yang kosong. Kedua melakukan pengecekan saldo secara berkala. Ketiga tidak tergiur dengan iming-iming hadiah yang mengatasnamakan Bank Muamalat, atau nasabah dapat menghubungi call center di situs resmi Bank Muamalat (bankmuamalat.co.id), bisa juga langsung datang ke Bank”.⁴⁸

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, Bank Muamalat Indonesia menjaga keamanan terbaik untuk nasabah

⁴⁷ Wawancara dengan saudara Fauza Azhima selaku nasabah Bank Muamalat Indonesia tanggal 22 Juni 2023

⁴⁸ Wawancara dengan Ibu Winda Kartika selaku *Customer Service* Bank Muamalat Indonesia tanggal 22 Juni 2023

sehingga nasabah tidak perlu khawatir akan keamanan asal menjaga baik dokumen perbankan yang dimiliki nasabah.

e. *Empaty* (Empati)

Memberikan perhatian dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah. Dalam pandangan nasabah, sikap karyawan bank yang memberikan perhatian dengan menjalin hubungan secara interaktif (terus menerus) kepada nasabah membuat nasabah merasa lebih dihargai dan merasakan adanya kedekatan antara nasabah dengan karyawan bank. Sikap empati ini memperlihatkan bahwa perusahaan memandang nasabah bukan hanya sebagai bagian dari pencarian atau perolehan keuntungan perusahaan saja.

Perhatian pihak bank merupakan bentuk sikap cepat tanggap atas apa yang diinginkan oleh nasabah. Pihak bank diusahakan mengerti dan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Winda Kartika terkait dengan sikap empati yang dilakukan terhadap nasabah:

“Kalau untuk keluhan itu paling dari segi jaringan karena kalau dari segi jaringan itu kita tidak bisa pungkiri karena untuk penggunaan jaringan itu kita masih menggunakan pihak ketiga jadi otomatis jika jaringan dari pihak ketiga tersebut down maka jaringan yang ada di unit itu juga down, untuk mengantisipasi hal tersebut kita langsung konfirmasi kepada pihak ketiga untuk segera di tangani misalnya 15 menit sudah langsung di tangani. Kalau untuk respon nasabah otomatis dia menunggu sesuai yang kita sampaikan bahwa terkendala oleh jaringan pihak ketiga jadi otomatis dia menunggu, jadi cara kami memberikan solusi kepada nasabah mau tetap menunggu

dan sabar, misalnya dalam pembuatan ATM terjadi gangguan dan di takutkan menunggu terlalu lama”.⁴⁹

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa kendala yang sering terjadi pada saat pembuatan ATM terkait dengan kendala jaringan yang tidak optimal. Pihak bank beranggapan bahwa untuk penggunaan jaringan tidak bisa di pungkiri karena masih menggunakan pihak ketiga. Jika jaringan dari pihak ketiga bermasalah maka jaringan yang ada di unit juga mengalami hal yang sama dan untuk mengantisipasi hal tersebut pihak bank langsung mengomfirmasi pihak ketiga untuk segerah ditangani. Jika ditakutkan nasabah menunggu terlalu lama maka pihak bank memberikan solusi mau tetap menunggu dengan sabar, ini menunjukkan bahwa bank tetap memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya untuk memperlancar layanan.

Layanan terbaik terhadap nasabah adalah hal yang membuat nasabah tertarik kepada bank dan tetap loyal. Yang membuat nasabah nyaman dan loyal terhadap bank tentu ada sikap perhatian kepada nasabah baik itu keluhan maupun bantuan nasabah terhadap karyawan. Rasa empati karyawan bank terhadap nasabahnya akan membuat nasabah terjalin hubungan individu dalam menggunakan jasa bank. Dalah hal empati bank BMI KCU Padangsidempuan telah menunjukkan rasa empatinya terhadap

⁴⁹ Wawancara dengan Ibu WInda Kartika selaku *Customer Service* Bank Muamalat Indonesia tanggal 22 Juni 2023

nasabahnya sebagaimana yang telah peneliti melakukan wawancara terhadap Tomy Laksamana Putra selaku satpam Bank BMI KCU Padangsidempuan beliau berkata bahwa:

“Hal yang saya lakukan dalam memudahkan nasabah terkhusus untuk orang tua yang sudah lemah fisiknya ketika mendatangi bank nasabah yang ingin melakukan transaksi baik itu penyetoran penarikan dan transfer ke bank lainya, nasabah akan menitipkan ke saya atau dan membantu nasabah tersebut”.⁵⁰

Dari hasil wawancara diatas dapat dipahami bahwa sikap empati yang dilakukan Bank BMI KCU Padangsidempuan terhadap nasabah tetap lancar dalam bertransaksi meskipun sudah berumur (lanjut usia), karyawan tetap melayani nasabahnya sesuai kebutuhan nasabahnya baik itu penarikan penyetoran maupun transper uang kepada bank lainnya.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Layanan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan

Pelayanan diartikan sebagai tindakan, perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau kepada sesama karyawan. Pelayanan tidak hanya kepada pelanggan atau nasabah yang membeli produk perusahaan, akan tetapi juga kepada pelanggan di dalam perusahaan (karyawan dan pimpinan) yaitu melayani sesama karyawan atau pimpinan yang saling memberikan support, dorongan, kerjasama agar terjadi pelayanan yang optimal.

⁵⁰ Wawancara dengan Tomy Laksamana Putra selaku Satpam Bank Muamalat Indonesia tanggal 22 Juni 2023

Optimalisasi merupakan upaya seseorang untuk meningkatkan suatu kegiatan, pekerjaan agar dapat memperkecil kerugian atau memaksimalkan keuntungan, sehingga tujuan yang ingin dicapai dapat terealisasi sebaik-baiknya dalam batas-batas tertentu, dan untuk mencari solusi terbaik dalam beberapa masalah.

Proses implementasi tersebut sangat berkaitan dengan beberapa faktor penting dalam menghasilkan suatu pelaksanaan perencanaan. Faktor-faktor yang bisa mempengaruhi proses implementasi adalah faktor komunikasi, resources, dan disposisi.

1. Komunikasi

Komunikasi dalam organisasi menjadi hal penting untuk menciptakan kesamaan pemahaman atas berkembangnya seluruh informasi yang disampaikan, baik dari pimpinan maupun karyawan. Pertukaran komunikasi yang terjadi pada suatu perusahaan dapat meningkatkan sikap saling pengertian antara yang satu dengan yang lain, sehingga dapat terbentuk hubungan yang baik antar keduanya. Komunikasi dalam sebuah perusahaan merupakan inti pokok dalam membangun suatu hubungan kerjasama, kekerabatan dalam mengemban sebuah amanah, karena komunikasi yang tidak efektif dan tidak efisien akan menyebabkan kinerja yang tidak baik dan akan menimbulkan masalah-masalah. Diantaranya, kesalahpahaman, keputusan, penolakan, ketidakpuasan dan menurunnya motivasi. Salah satu lembaga

perusahaan yang juga memandang komunikasi sebagai sebuah komponen yang penting adalah Bank Muamalat. Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan oleh Ibu Winda Kartika mengatakan:

“sebelum melayani nasabah dengan baik maka yang saya lakukan terlebih dahulu adalah menjalin hubungan yang baik antara pimpinan dan karyawan atau karyawan dengan karyawan. Jika hubungan ini terjalin dengan baik maka akan mudah menjalankan kerjasama mengelola bank ini tentunya harus ada komunikasi. komunikasi merupakan hal yang sangat penting karna dengan adanya komunikasi yang baik akan menimbulkan hubungan yang baik antara karyawan dengan pimpinan sebagaimana yang kami jalankan saat ini. Hubungan kami di sini karna seringnya berkomunikasi bercanda saat istirahat yang membuat kami di sini sangat akrab seperti keluarga. Dengan adanya hubungan yang baik didalam bank ini, yang membuat kerja sama tim mudah terlaksana dan mencegah atau mudah mengatasi masalah”.⁵¹

Berdasarkan hasil wawancara ini memberikan gambaran kepada kita bahwa pentingnya hubungan komunikasi yang baik antar pimpinan dengan bawahan, atau antar karyawan merupakan suatu keharusan ada pada perusahaan, karena dengan adanya komunikasi yang baik akan menghasilkan kinerja, kekerabatan yang baik. Dengan adanya kekerabatan yang baik akan mengantarkan kepada kinerja yang baik pula. Dengan adanya kinerja yang baik akan menghasilkan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

⁵¹ Wawancara dengan Ibu Winda Kartika selaku *Customer Service* Bank Muamalat Indonesia tanggal 22 Juni 2023

Komunikasi yang sehat dalam sebuah perusahaan akan memberikan kenyamanan kepada seluruh lini yang ada pada perusahaan, baik antara pimpinan dengan bawahan maupun antar karyawan dengan karyawan yang lainnya. Komunikasi yang sehat dapat memberikan kemudahan kepada bawahan untuk bertemu langsung dengan pimpinan, baik dengan tujuan sekedar candaan maupun akan memberikan sebuah masukan yang dapat memberikan solusi atas masalah atau tantangan yang sedang dihadapinya. Sebagaimana dalam hasil wawancara dengan Ibu Winda Kartika mengatakan:

“setiap ada masalah atau masukan dari karyawan untuk kepentingan bank pasti langsung diinformasikan atau menghadap kepada saya. Kemudian kalau masalah atau masukan itu penting untuk kepentingan bank kedepannya maka di informasikan semua karyawan untuk diadakan rapat untuk didiskusikan bersama mencari solusinya. Kalau solusi sudah ditemukan baru di jalankan sesuai kesepakatan bersama, kemudian pada saat di jalankan masih belum efektif atau tidak berjalan maksimal maka diadakan evaluasi kembali atau dirapatkan kembali”.⁵²

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dipahami bahwa sebelum melayani nasabah dengan baik, maka yang harus di perhatikan terlebih dahulu adalah hubungan yang baik antar sesama karyawan dan pimpinan dalam organisasi atau bank. Tujuan daripada komunikasi yang baik ini adalah supaya mudah mengarahkan suatu kerjasama yang baik dalam menjalankan suatu

⁵² Wawancara dengan Ibu Winda Kartika selaku *Customer Service* Bank Muamalat Indonesia tanggal 22 Juni 2023

bank untuk mencapai tujuan bersama. Setiap ada masukan dari karyawan akan mudah tersalurkan kepada pimpinan karena keakraban sudah terjalin dengan baik. Ketika kerjasama atau hubungan yang baik dalam suatu organisasi sudah terjalin dengan baik, maka dapat memberikan pelayanan yang baik pula kepada nasabah.

Komunikasi dalam sebuah organisasi merupakan sarana untuk menjalin hubungan antara nasabah dengan karyawan atau *customer service*. Komunikasi merupakan faktor penting dalam suatu organisasi sebagai bentuk penentu tentang baik buruknya pelayanan pada organisasi tersebut. Dengan adanya komunikasi yang baik oleh karyawan kepada nasabah, maka akan menambah minat nasabah untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut. Proses ini harus di susun dengan baik oleh perusahaan, baik komunikasi secara langsung maupun dengan menggunakan alat teknologi.

Komunikasi pada BMI Kantor Cabang Utama Padangsidimpuan merupakan salah satu contoh bank yang sangat berpegang pada prinsip, dimana prinsip yang akan mengantarkan karyawannya dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah, prinsip tersebut merupakan unsur daripada komunikasi. Komunikasi yang telah dibangun oleh pimpinan dengan karyawan pada Bank BMI Kantor Cabang Utama Padangsidimpuan ini memberikan pernyataan kepada peneliti bahwa komunikasi pada

sebuah perusahaan sangatlah penting. Dengan adanya komunikasi yang baik akan membuat nasabah nyaman dalam melakukan transaksi, sebagaimana peneliti telah melakukan wawancara terhadap Ibu Winda Kartika selaku *costumer service* Bank BMI mengenai proses komunikasi yang dilakukan ketika sedang melayani nasabah:

“Untuk proses komunikasi sama saja pada pelayanan perbankan lainnya. jika ada suatu kendala, alurnya itu nasabah datang ke bank terus menghadap ke *costumer service* dan menyampaikan apa yang dia butuhkan. Jadi, otomatis *costumer service* memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang ada. Ada dua macam proses komunikasi yang kami gunakan dalam melayani nasabah yaitu melayani dengan berkomunikasi secara langsung dengan nasabah dan ada juga yang kami layani dengan melalui telepon.⁵³

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa proses komunikasi dalam melayani nasabah pada Bank BMI sama saja dengan perbankan lainnya dengan memperhatikan apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan nasabah. Jika ada nasabah yang mengalami kendala alurnya nasabah langsung datang ke bank untuk menghadap ke *costumer service* dan menyampaikan apa yang menjadi kebutuhan nasabah. Bank BMI dalam memberikan informasi ada dua cara yaitu informasi langsung dengan memberikan penjelasan langsung kepada nasabah, disini nasabah datang langsung ke bank berhadapan dengan *costumer service*.

⁵³ Wawancara dengan Ibu Winda Kartika selaku *customer service* di Bank Muamalat Indonesia tanggal 22 Juni

Dan informasi tidak langsung, dalam hal ini nasabah berhubungan dengan *costumer service* dengan melalui telepon.

Dalam lembaga keuangan khususnya dunia perbankan tugas utama *costumer service* memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan nasabahnya. Cara *costumer service* melakukan komunikasi dengan nasabah sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh peranan *costumer service* dalam memberikan kejelasan informasi kepada nasabah. Dengan adanya kejelasan penyampain informasi kepada nasabah, maka akan mempertahankan nasabah dan menjadi ajang promosi bagi nasabah yang baru. Apabilah cara *customer service* berkomunikasi tidak berkenan di hati nasabah, maka akan membuat nasabah tidak mampu bertahan lama dalam menggunakan jasa bank tersebut. Menurut Ibu Winda Kartika sebagai *customer service* di bank BMI, dalam wawancara menyatakan bahwa:

“Cara saya melakukan komunikasi dengan nasabah, ada dua hal yaitu menggunakan bahasa daerah dan bahasa indonesia. Jika saya menggunakan bahasa Indonesia lalu nasabah yang saya layani bisa dipahami dengan baik maka saya lanjutkan dengan berbahasa Indonesia. Kalau nasabah yang saya layani itu agak kaku berbahasa Indonesia atau tidak tau sama sekali berbahasa Indonesia maka saya melayaninya dengan bahasa daerah. karna rata-rata bahasa yang digunakan disini adalah bahasa batak. Supaya jelas dan mudah dipahami nasabah pada saat menyampaikan informasi. Dan tentunya cara saya

menyampaikan itu dengan bahasa yang lembut, sopan, santun, dan nada suara yang pelan”⁵⁴

Dari hasil wawancara diatas dapat dipahami bahwa *costumer service* Bank BMI dalam melakukan komunikasi dengan nasabah menggunakan dua bahasa yaitu bahasa Indonesia dan bahasa daerah. Dimana komunikasi yang digunakannya adalah komunikasi dua versi. Jika nasabah yang sedang dihadapinya mampu menggunakan bahasa Indonesia dengan baik, mampu memahami bahasa tersebut dengan baik, maka *costumer service* menggunakan bahasa Indonesia. Akan tetapi, jika nasabah yang sedang dihadapinya lebih nyaman atau mudah memahami dengan menggunakan bahasa daerah sebagai bahasa sehari-hari di daerah tersebut, maka *costumer service* menggunakan bahasa daerah agar memudahkan nasabah memahami apa yang disampaikan dan tidak menimbulkan kesalahpahaman pada saat berkomunikasi. dan tentunya *costumer service* menggunakan cara komunikasi dengan nasabah, berbicara lembut, sopan, santun dan intonasi nada yang pelan supaya menciptakan kesan yang baik kepada nasabah. Dengan adanya bahasa dua versi ini akan memberikan dampak positif pada Bank Muamalat. Sehingga dapat membuat kegiatan menjadi optimal.

Berkomunikai dengan menggunakan bahasa yang sopan, santun, ramah dan sesuai dengan bahasa yang sering digunakan

⁵⁴ Wawancara dengan Ibu WInda Kartika selaku *customer service* di Bank Muamalat Indonesia tanggal 22 Juni

membuat nasabah BMI Kantor Cabang Utama Padangsidimpuan mudah memahami apa yang disampaikan oleh *customer service*. Cara *customer service* memberikan kejelasan informasi bagi nasabah membuat orang awam yang kurang memahami bahasa Indonesia juga dapat ikut mengumsumsi produk, menabung dan menggunakan fasilitas bank sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Peranan *customer service* adalah melayani keperluan dan keluhan nasabah yang datang ke bank. Tentunya gaya bahasa yang digunakan *customer service* sangat mempengaruhi kepuasan nasabah. Karena setiap nasabah bermacam-macam pola pikir dan pengetahuanya. *Customer service* sebagai penerima tamu dan penyampai informasi yang menjadikan penentu baik buruknya suatu layanan yang diberikan. Tamu yang dimaksud adalah nasabah yang datang ke bank. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin, dan *customer service* sebagai seorang yang wajib membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu dan membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan, tentunya untuk mencapai semua itu maka seorang *customer service* harus menggunakan bahasa yang mudah di pahami oleh nasabah.

2. *Resource* (Sumber Daya)

Salah satu pengelolaan paling penting dalam dunia perbankan merupakan pengelolaan terhadap sumber daya manusianya. Faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik lembaga maupun perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, sumber daya manusia berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu. Hal ini disebabkan sumber daya manusia merupakan tulang punggung dalam menjalankan roda kegiatan operasional suatu bank. Disamping itu sumber daya manusia yang dimiliki oleh bank haruslah memiliki kemampuan dalam menjalankan setiap transaksi perbankan, mengingat faktor pelayanan yang diberikan oleh para karyawan ini sangat menentukan sukses atau tidaknya bank kedepan. Kesuksesan sebuah bank biasa lihat dari terpenuhinya jumlah staf atau karyawan yang menggerakkan suatu perusahaan dan kualitas karyawan atau skil karyawan yang dibutuhkan untuk menjalankan suatu bank.

Proses pengembangan sumber daya manusia memang perlu dilakukan di segala bidang dan semua organisasi, apapun bentuk usaha dan bidang kerjanya. Sumber daya manusia merupakan tulang punggung dalam menjalankan roda kegiatan operasional

sebuah usaha atau sebuah organisasi, karena sumber daya manusia merupakan pihak yang bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada para konsumen. Organisasi ataupun lembaga besar seperti Bank Muamalat Indonesia (BMI) juga sangat memperhatikan kualitas dan proses pengembangan sumber daya manusia mereka. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh Ibu Winda Kartika beliau mengatakan bahwa:

“Kami sebagai karyawan pada BMI Padangsidempuan, setiap bulannya kami melakukan ujian tes evaluasi kinerja yang diadakan oleh pusat sebagai bentuk perealisasi salah satu programnya dengan tujuan bagaimana kami semakin paham terhadap kinerja selama menjalankan tugas. Sistem pengevaluasian ini dilakukan dengan sistem online, Tes ini berbentuk pilihan ganda dimana akan diberikan 30 pertanyaan, kemudian akan diberikan waktu ± 30 menit untuk menyelesaikannya. Diantara kami yang mampu mencapai skor yang baik akan mendapatkan reward, sedangkan diantara kami yang memiliki skor rendah akan mendapatkan pendampingan khusus agar kedepannya semakin berkualitas dalam melaksanakan tugas tanggung jawab”.⁵⁵

Kualitas sumber daya manusia (SDM) yang mutu sangatlah memberikan pengaruh baik terhadap perusahaan atau organisasi yang sedang dijalankannya. Sebagaimana yang telah diterapkan pada Bank Muamalat, dimana karyawan yang ada pada Bank tersebut sama halnya dengan Bank pada umumnya, memiliki karyawan yang bermutu tentunya suatu keharusan demi terpenuhinya pelayanan yang baik terhadap setiap nasabah. Suatu kegiatan rutin bulanan yang telah menjadi salah satu program Bank

⁵⁵ Wawancara dengan Ibu Winda Kartika selaku *customer service* di Bank Muamalat Indonesia tanggal 22 Juni

pusat sebagai program evaluasi setiap kinerja karyawan akan memberikan dampak positif terhadap karyawan dalam peningkatan kualitas kinerja. Ketika kinerja karyawan semakin berkualitas, akan menjadi sebuah tanda bahwa masyarakat yang sedang melakukan transaksi pada Bank tersebut merasa nyaman, dan akan meningkatkan kuantitas nasabah pada Bank.

Keberadaan suatu lembaga tentunya tidak lepas dari adanya suatu pengolahan yang berperan dalam mendukung jalannya roda kegiatan dari lembaga tersebut. Oleh karena itu diperlukan adanya pengelolaan atau cara yang baik dan benar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Kualitas merupakan jaminan terbaik atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan terutama di era pasar bebas seperti saat ini, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgen. Dalam hal ini Bank Muamalat betul betul memperhatikan kebutuhan pelanggan agar nasabah nyaman dalam melakukan transaksi di bank. Hal ini peneliti telah melakukan wawancara yang diberikan kepada Ibu Winda Kartika selaku *Customer Service*, BMI mengatakan bahwa:

“Biasanya yang menjadi keluhan nasabah di sini yaitu masalah jaringan. Seperti halnya ketika nasabah ingin membuat kartu ATM, kemudian tiba-tiba jaringan pihak ketiga sedang mengalami permasalahan, berarti sedang mengganggu prosesnya. Kami sebagai karyawan pada Bank ini, tentunya

memiliki beberapa solusi terhadap nasabah ketika mengalami permasalahan demikian”.⁵⁶

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa kendala yang sering terjadi pada saat pembuatan ATM terkait dengan kendala jaringan yang tidak optimal. Pihak bank beranggapan bahwa untuk penggunaan jaringan tidak bisa di pungkiri karena masih menggunakan pihak ketiga. Jika jaringan dari pihak ketiga bermasalah maka jaringan yang ada di unit juga mengalami hal yang sama dan untuk mengantisipasi hal tersebut pihak bank langsung mengomfirmasi pihak ketiga untuk segerah ditangani. Jika ditakutkan nasabah menunggu terlalu lama maka pihak bank memberikan solusi mau tetap menunggu atau di antarkan ATMnya langsung kerumahnya, ini menunjukkan bahwa bank tetap memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya untuk memperlancar pelayanan.

3. Disposisi

Sikap dan komitmen dalam menjalankan suatu aktifitas tugas tanggung jawab seseorang, baik pemimpin pada suatu lembaga maupun bawahan, bahkan sampai pada tingkatan yang paling rendah tentunya harus memilikinya, menerapkannya dengan baik. tujuan daripada sikap dan komitmen merupakan hal yang utama. Dengan adanya sikap dan komitmen tersebut dapat mengantarkan

⁵⁶ Wawancara dengan Ibu WInda Kartika selaku *customer service* di Bank Muamalat Indonesia tanggal 22 Juni

kepada capaian yang baik. pimpinan bank telah menerapkan disposisi pada setiap karyawannya, demi mempertahankan tujuan daripada bank. Sebagaimana penjelasannya dalam waktu wawancara:

“Setiap hari sebelum melakukan aktivitas pekerjaan masing-masing, kami terus melakukan *breafing*, membicarakan apa saja yang perlu diperbaiki dan mencari tahu bagaimana untuk memperbaikinya serta tidak lupa memberikan sanksi bagi yang terlambat supaya membuat karyawan disiplin dalam bekerja dan selalu memberikan motivasi kepada karyawan agar selalu semangat dalam bekerja. Untuk membangkitkan semangat para karyawan dalam bekerja, kami pihak bank memberikan reward berupa uang tambahan, menyediakan fasilitas kantor yang lengkap, nyaman dan suasana kantor yang kondusif sehingga dalam bekerja dengan harapan karyawan bisa memberikan hasil yang baik dengan cara menjaga kepercayaan dan melaksanakan amanah dan tanggung jawab yang diberikan oleh pihak bank”.⁵⁷

Membentuk kinerja dan sikap komitmen yang baik, maka dibutuhkan pemimpin yang berkompeten dalam menjalankan sebuah strategi. dimana strategi tersebut akan memberikan pengarahan yang dapat memberikan kepastian kinerja karyawan. Pimpinan BMI Kantor Cabang Utama Padangsidempuan telah menerapkan salah satu strategi yang dapat memberikan gambaran dampak positif terhadap sikap disiplin dan sikap komitmen yang baik terhadap karyawan. *Breafing* merupakan strategi yang dijalankan oleh pimpinan BMI Kantor Cabang Utama Padangsidempuan yang akan memberikan gambaran secara umum

⁵⁷ Wawancara dengan Ibu Winda Kartika selaku *customer service* di Bank Muamalat Indonesia tanggal 22 Juni

terhadap karyawan atas sanksi apa yang akan didapatkan saat melakukan sebuah pelanggaran dan *reward* apa yang akan diberikan saat telah berhasil mencapai suatu capaian yang baik.

3. Prinsip Syariah Pada Optimalisasi Layanan Nasabah Untuk Meningkatkan Kuantitas Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan

Prinsip Pelayanan syariah adalah seni dalam mengelola atau mengatur semua sumber daya yang dimiliki dengan metode syariah yang telah tercantum dalam kitab suci Al-Qur'an atau yang telah diajarkan oleh Nabi Muhammad SAW. Menurut Shaya'a Othman manajemen syariah merupakan kegiatan berpikir, merencanakan, mengorganisir, memimpin, dan mengendalikan yang terintegrasi untuk membuat keputusan yang melibatkan sumber daya manusia (SDM), keuangan, informasi, dan fisik dengan tujuan maqashid al-syariah, dengan cara efektif dan efisien.⁵⁸

Sikap seorang muslim harus diiringi oleh ketauhidan sehingga perbuatan yang dilakukan dapat membawa masalah kepada sesama, seperti; sikap tolong-menolong, bersikap adil, meningkatkan kesejahteraan karyawan dan masyarakat, tidak melalaikan amanah dan tanggung jawab, mengerjakan pekerjaan sebaik mungkin dan sebagainya. Oleh karena itu, diwajibkan pimpinan atau karyawan bank

⁵⁸ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah edisi*, hlm. 69.

mempelajari bagaimana cara melayani nasabah yang sesuai syariat Islam, terdapat beberapa prinsip syariah, yaitu:

1. Keadilan

Semua perbuatan harus dilakukan dengan seadil-adilnya, adil dalam bertindak sebagai pelayan masyarakat, berucap, menimbang maupun dalam memberi sanksi. Keadilan itu harus dilakukan dimanapun dan dalam keadaan apapun baik dalam kondisi senang dan dalam kondisi susah. Sifat adil harus dimiliki oleh setiap pribadi seseorang baik itu yang memiliki kekuasaan atau jabatan maupun masyarakat sosial, adil terhadap orang lain setidaknya mereka adil terhadap diri sendiri. Keadilan merupakan suatu prinsip fundamental dalam ideologi Islam yang pengelolaannya tidak sepotong-potong atau setengah-setengah, tidak melihat pada status sosial, *aset finansial*, dan keyakinan religius seseorang.

Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan Bank Muamalat Indonesia yakni melayani nasabah sesuai dengan nomor urut antrian yang telah disiapkan dan memberikan pelayanan kepada nasabah yang pertama kali datang tanpa melihat status nasabah, apakah nasabah tersebut merupakan nasabah lama ataupun nasabah baru. Seperti hasil wawancara dari Ibu Winda Kartika selaku *Customer Services*, mengatakan bahwa;

“Kami melayani nasabah sesuai dengan nomor urut antrian mereka, kami tidak membanding-bandingkan antara nasabah baru dan nasabah lama yang tua maupun yang mudah bahkan kadang-kadang jika kalau ada nasabah yang merupakan keluarga dekat atau nasabah yang kami kenal (teman dekat), mereka harus bersabar untuk menunggu giliran sesuai dengan antrian, yang duluan datang dan mengambil nomor urut antrian lebih awal, itu yang kami layani pertama sampai seterusnya”.⁵⁹

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa karyawan yang bertugas sebagai Customer Services melayani nasabah dengan adil yakni tidak membandin-bandingkan nasabah, baik itu nasabah baru maupun nasabah lama, baik yang tua maupun yang mudah, bahkan nasabah yang memiliki hubungan keluarga dekat maupun teman dekat. Islam menganggap semua orang yang seiman adalah satu keluarga, karenanya Islam tidak membeda-bedakan, baik itu yang kaya dan yang miskin, demikian juga tidak membedakan yang hitam dan yang putih. Secara sosial, nilai yang membedakan satu dengan yang lain adalah ketaqwaan, ketulusan hati, kemampuan, dan pelayanannya kepada sesama.

2. Amanah dan Bertanggungjawab

Setiap manusia yang berada di permukaan bumi ini memiliki amanah dan tanggung jawab, semuanya dituntut untuk menjalankan sebaik mungkin. Allah SWT dan Rasul-Nya memerintahkan kepada setiap manusia agar selalu menunaikan amanah dalam segala bentuknya, baik amanah yang datang dari

⁵⁹ Wawancara dengan Ibu Winda Kartika Selaku *Customer Services* Bank Muamalat Pada Tanggal 22 Juni 2023

sang Khaliq maupun yang datang dari sesama manusia itu sendiri, seperti amanah seorang Muslim untuk menjalankan ibadah-ibadah yang wajib, amanah seorang pemimpin dalam memimpin rakyat dan bertanggung jawab atas kepemimpinannya untuk negara, amanah seorang pemimpin dalam memimpin perusahaan atas kepemimpinannya untuk perusahaan, amanah seorang kepala keluarga dalam memimpin keluarga, amanah seorang pedagang dalam jual-beli, amanah seorang karyawan atas pekerjaan yang diberikan, amanah seorang pedagang dalam jual-beli dan sebagainya. Prinsip tersebut bermakna manusia dituntut agar melaksanakan kewajibannya dengan sebaiknya-baiknya. Sebaliknya orang-orang yang menyalahgunakan amanah (melalaikan) adalah haram di sisi Allah, dan dapat dihukum di dunia maupun di akhirat.⁶⁰

Melaksanakan standar pelayanan merupakan amanah yang harus dipertanggung jawabkan. Berani bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan dan dikerjakan dengan sepenuh hati dan bersungguh-sungguh terhadap pekerjaan tersebut.

Semua makna kata amanah, baik amanah dari Allah SWT, amanah kepada sesama manusia, maupun amanah kepada diri sendiri, bermuara kepada adanya kewajiban untuk menjalankan tugas dengan sebaiknya-baiknya dan sejujur-jujurnya, sehingga

⁶⁰ Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, hlm. 78-80.

orang yang menerima amanah dituntut untuk profesional dalam menjalankan tugas, jadi seorang karyawan harus melaksanakan tugas dengan sungguh-sungguh dengan penuh tanggung jawab. Seperti Hasil wawancara dengan Ibu Winda Kartika selaku *customer service* mengatakan bahwa :

“Kami sebagai pelayan nasabah yang terdepan (*frontliner*), khususnya saya pribadi sebagai *customer service* dalam melayani nasabah ditugaskan untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, menjalankan pekerjaan harus dengan bersungguh-sungguh sesuai arahan dari atasan yang menunjuk pada Standar Operasional Prosedur (SOP).⁶¹

Selanjutnya beliau mengatakan;

“Pelayanan yang baik akan membuat nasabah merasa nyaman dan kedepannya nasabah bisa loyal bahkan bisa meningkatkan citra bank BRI dimata masyarakat, adapun jikalau ada nasabah yang komplek terhadap karyawan pada saat pengimputan atau sebagainya maka kami sebagai karyawan minta maaf, sopan, bersabar dan bertanggung jawab atas kesalahan meski nasabah keras menyampaikan keluhannya dan kita menagani dengan tenang, lemah lembut dan tidak menantang nasabah, agar supaya nasabah bisa menjadi penyambung lidah kepada masyarakat agar memilih bank BRI sebagai tempat menyimpan uang yang baik, dan lain-lain karena dibuktikan dengan pelayanan yang kami berikan dan outputnya, nasabah bertambah dan nasabah yang sudah menggunakan jasa BRI akan semakin loyal.”

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa karyawan yang memberikan pelayanan (*frontliner*) termasuk karyawan sebagai *customer service* diberikan amanah dan tanggungjawab untuk selalu melayani nasabah dengan baik, agar nasabah merasa nyaman, senang dan puas atas pelayanan yang diberikan sehingga

⁶¹ Wawancara dengan Ibu Winda Kartika selaku *customer service* di Bank Muamalat Indonesia tanggal 22 Juni

citra PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan di mata masyarakat bisa jauh lebih baik.

Karyawan memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan aturan atau prosedur yang ada, mulai dari menyambut nasabah yang datang dan memberikan pelayanan serta menangani dan mengatasi keluhan nasabah dengan sopan, ramah, dan memberikan penjelasan dengan lemah lembut tanpa menyalahkan nasabah. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan ihsan (berbuat yang terbaik) dalam segala hal. Sifat amanah harus dimiliki oleh setiap karyawan, apalagi yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan bagi masyarakat.

Karyawan memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan aturan atau prosedur yang ada, mulai dari menyambut nasabah yang datang dan memberikan pelayanan serta menangani dan mengatasi keluhan nasabah dengan sopan, ramah, dan memberikan penjelasan dengan lemah lembut tanpa menyalahkan nasabah. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan ihsan (berbuat yang terbaik) dalam segala hal. Sifat amanah harus dimiliki oleh setiap karyawan, apalagi yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan bagi masyarakat.

Amanah merupakan faktor penting untuk menentukan kepatuhan dan kelayakan seorang karyawan. Hal tersebut bisa diartikan dengan melaksanakan segala kewajibannya sesuai dengan ketentuan Allah SWT dan takut terhadap aturan-Nya. Selain itu, melaksanakan tugas yang dijalankan dengan sebaik mungkin sesuai dengan prosedurnya, tidak diwarnai dengan unsur nepotisme, tindak kezaliman, penipuan, intimidasi, atau kecenderungan terhadap golongan tertentu merupakan sikap yang mulia. Islam telah mengajarkan ummatnya untuk memiliki sifat yang mulia ini, sebaliknya ada ancaman keras bagi siapa saja yang melalaikannya.

Karyawan juga bertanggung jawab kepada nasabah yang melakukan transaksi sejak awal hingga selesai dalam menjalankan pelayanan. Karyawan yang profesional adalah karyawan yang memiliki integritas pribadi, keahlian dan tanggung jawab sosial yang tinggi serta wawasan yang luas agar mampu melaksanakan pola manajemen bank dengan profesional. Karyawan harus mampu melayani nasabah dari awal hingga selesai sehingga nasabah merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan apa yang diinginkan. Mengetahui wewenang dan tanggung jawab sebuah pekerjaan adalah persoalan pokok dalam melaksanakan tugas yang diembannya. Artinya setiap jabatan akan

diberikan tanggung jawab atas. Salah satu indikator dari tanggung jawab adalah membuat laporan atas apa yang sudah dilakukan.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Layanan Pada Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.

KCU Padangsidempuan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan untuk meningkatkan kuantitas nasabah disesuaikan dengan 5 dimensi pelayanan, yang pertama adalah bukti fisik (*tangibles*) kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal yang sesuai dengan SOP sebagai panduan yang harus dimengerti dan dipahami dalam melayani nasabah. Kedua, yaitu kehandalan (*reliability*) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya dan menyiapkan segala kebutuhan nasabah sebelum bank di buka, dengan kesiapan dan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepadah nasabah, akan menambahkan rasa empati dalam setiap diri nasabah, nasabah akan merasa aman apabila mengetahui bahwa karyawan bank yang akan melayani nasabah adalah orang yang dapat dihandalkan dalam proses transaksi perbankan. Ketiga, yaitu tanggap (*responsiveness*) kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah, dengan menyampaikan informasi yang jelas. karyawan bank perlu terus meningkatkan respon yang tanggap terhadap kebutuhan nasabah, membantu nasabah yang mengalami kesulitan mengisi slip, mengarahkan nasabah ke unit yang

sesuai kebutuhan nasabah, peningkatan kecepatan penanganan keluhan nasabah, dan senantiasa konsisten dalam pelaksanaan pelayanan untuk kenyamanan nasabah. Keempat, yaitu jaminan (*assurance*) dalam proses transaksi nasabah pastinya membutuhkan keamanan identitas yang telah diinput di dalam sistem Bank sehingga nasabah memerlukan keamanan serta perlindungan agar identitas tidak disalahgunakan. Kelima, yaitu empati (*empaty*) dalam pandangan nasabah, sikap karyawan bank yang memberikan perhatian dengan menjalin hubungan secara interaktif kepada nasabah membuat nasabah merasa lebih dihargai dan merasakan adanya kedekatan antara nasabah dengan karyawan bank, sikap empati ini memperlihatkan bahwa perusahaan memandang nasabah bukan hanya sebagai bagian dari pencarian atau perolehan keuntungan perusahaan saja.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry dalam buku Fandy Tjiptono yang menyatakan bahwa dimensi pelayanan antara lain adalah berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*).⁶²

2. Faktor Yang Mempengaruhi Layanan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan

Faktor yang mempengaruhi layanan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan yang

⁶² Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), hal.14

Pertama adalah komunikasi, pentingnya hubungan komunikasi yang baik antar pimpinan dengan karyawan merupakan suatu keharusan karena dengan komunikasi yang baik akan menghasilkan kinerja yang baik. Kedua yaitu sumber daya (resource), pengembangan sumber daya manusia diadakan oleh pusat setiap bulannya dengan tujuan semakin paham terhadap kinerja selama menjalankan tugas. Ketiga yaitu disposisi, menerapkan salah satu strategi yang dapat memberikan gambaran dampak positif terhadap sikap disiplin dan sikap komitmen yang baik terhadap karyawan .

3. Prinsip Syariah Pada Optimalisasi Layanan Nasabah Untuk Meningkatkan Kuantitas nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan

Sikap seorang muslim harus diiringi oleh ketauhidan sehingga perbuatan yang dilakukan dapat membawa masalah kepada sesama, seperti sikap tolong-menolong, bersikap adil, meningkatkan kesejahteraan karyawan dan masyarakat, tidak melalaikan amanah dan tanggung jawab, mengerjakan pekerjaan sebaik mungkin dan sebagainya. Oleh karena itu, diwajibkan pimpinan atau karyawan bank mempelajari bagaimana cara melayani nasabah yang sesuai syariat Islam.

Prinsip-prinsip manajemen yang dijadikan patokan untuk menjalankan sebuah bisnis sesuai dengan tatanan syariah yang pertama adalah keadilan perbuatan harus dilakukan dengan seadil-adilnya, adil dalam bertindak melayani masyarakat, berucap, menimbang maupun

dalam memberi sanksi. Keadilan itu harus dilakukan dimanapun dan dalam keadaan apapun baik dalam kondisi senang dan dalam kondisi susah. Sifat adil harus dimiliki oleh setiap pribadi seseorang baik itu yang memiliki kekuasaan atau jabatan maupun masyarakat sosial, adil terhadap orang lain setidaknya mereka adil terhadap diri sendiri. Kedua yaitu amanah dan bertanggungjawab, melaksanakan tugas yang dijalankan dengan sebaik mungkin sesuai dengan prosedurnya, tidak diwarnai dengan unsur nepotisme, tindak kezaliman, penipuan, intimidasi, atau kecenderungan terhadap golongan tertentu merupakan sikap yang mulia. Islam telah mengajarkan ummatnya untuk memiliki sifat yang mulia ini, sebaliknya ada ancaman keras bagi siapa saja yang melalaikannya.

D. Keterbatasan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar terencana sesuai dengan harapan. Namun untuk memperoleh hasil yang optimal tentu sulit. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan. Beberapa keterbatasan yang dihadapi penelitian memerlukan perbaikan dan pengembangan dalam penelitian-penelitian berikutnya. Keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini adalah :

1. Keterbatasan kemampuan dalam menganalisis data yang diperoleh.
2. Bank yang digunakan hanya Bank Muamalat Indonesia.
3. Keterbatasan wilayah penelitian, dan waktu penelitian.

4. Keterbatasan bahan materi dari skripsi ini, masih banyak materi tentang penjelasan perbankan baik secara konvensional maupun secara syariah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Layanan yang dilakukan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan agar tetap optimal dalam melakukan transaksi dengan nasabah yaitu: dengan memberikan 5 (lima) dimensi pokok yang berkaitan dengan layanan, yang pertama *Tangible* (bukti fisik) berupa lokasi kantor dan fasilitas ruang tunggu di dalam ruang dan diluar ruangan dan memberikan kenyamanan dalam bertransaksi merupakan poin yang sangat diperhatikan. *Realibility* (kehandalan) kemudahan dalam prosedur pelayanan seperti transaksi perbankan diberikan secara cepat dan tepat. *Responsiveness* (daya tanggap) diberikan melalui respon membantu nasabah yang mengalami kesulitan mengis slip, mengarahkan nasabah ke unit yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. *Assurance* (jaminan) terdiri dari beberapa komponen seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, konpotensi dan sopan santun. *Empati* (empati) memberikan perhatian dengan berupaya memahami keinginan nasabah.

Kesimpulan secara umum dalam penjelasan peneliti melalui skripsi yang ini terkait dengan judul penelitian adalah, prinsip syairiah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidimpuan telah memberikan pedoman yang baik terhadap pimpinan maupun para karyawan sehingga dapat dirasakan oleh sejumlah

nasabah, dengan adanya pelayan yang baik oleh karyawan telah membuat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan meningkat secara kuantitas.

B. Saran

1. Terkhusus terhadap pimpinan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan, berusahalah mempertahankan sikap tanggungjawab yang telah dimilikinya sehingga amanah dalam mengelola Bank, sehingga demikian akan meningkatkan kuantitas nasabah pada Bank, dan tentunya tidak hanya sekedar meningkat, akan tetapi puas dalam melakukan transaksi.
2. Terkhusus pada para pegawai yang ada pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan, bersahalah tetap untuk ramah terhadap nasabah, bertanggungjawab, amanah, dan teruslah terbuka dan sopan terhadap permasalahan-permasalahan yang sedang dirasakan oleh nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

Atep Adya Bahara, *Dasar dasar Pelayanan Prima* (Cet II: Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004)

Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jawa Barat: CV Jejak, 2018).

Abdul Anggito dan John Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*.

Andri Soemitra, “*Bank dan lembaga keuangan syariah*”, 2010

Boedi Abdullah and Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam (Muamalah)* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014).

Bambang Sudaryana & Ricky Agusiady, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2022)

Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi Offset, 2011)

Firdaus dan Fakhry Zamzam, “*Aplikasi Metodologi Penelitian*”, (Yogyakarta: Deepublish CV Budi Utama, 2018)

Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Public*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011)

Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), cet. ke II

Kasmir, *Customer Services Excellent Teori Dan Praktek* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persero, 2017).

Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta; kencana, 2008)

Malayu S.P Hasibun, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), cet ke- 4,

Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2014)

Muhammad, *Manajemen Bank Syariah edisi*

Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*.

Septiawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: YOI, 2007)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Bandung:Alfabet, 2013).

Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016).

Sulaiman Saat & Sitti Mania, *Pengantar Metodologi Penelitian Panduan Bagi Peneliti Pemula* (Sulawesi Selatan: Pusaka Almaida, 2020)

Yusuf Abdhul, *Penelitian Komparatif: Pengertian, Jenis dan Contoh*, 2023.

Sumber Jurnal :

Asis Sundari Sukma Intan Margasiwi, Hery Purnomo, “*Optimalisasi Antrean Pelayanan Customer Service Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kediri Trade Center*”, Jurnal Sekretari dan Manajemen, 2022

Jaka Atmaja, *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB*, Jurnal Ecodemica, 2.1 (2018)

R Andespa, *Studi Perbandingan Kualitas Pelayanan Industri Perbankan Syariah Dengan Konvensional*, Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan, 2016.

Sumber Lainnya :

Anggun Yustia Arinda T, “*Optimalisasi Pelayanan Nasabah Berdasarkan Queuing System Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Teluk Betung Lampung*”, UIN Raden Intan Lampung, 2018

Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*

Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*

Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: BalaiPustaka, 2007)

Hasna Zahira, “*Optimalisasi Penggunaan Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah di PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor*”, (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022

Muhammad Aidi Ali, *Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan TeoriAntrian Pada Kaltimgps.Com* (Samarinda, 2018)

Republik Indonesia, Undang-undang RI Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan AtasUndang-Undang Nomor 7 1992 Tentang Perbankan.

Sultan, “*Optimalisasi Layanan Pada Peningkatan Kuantitas Nasabah di BRI Unit Tadokkong Kabupaten Pinrang (Berdasarkan Prinsip Syariah)*”, IAIN Parepare, 2021

Venita Amanda Sari, “*Optimalisasi Pelayanan Nasabah Teller Berdasarkan Sistem Antrian (Queuing System) Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember*” (UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022)

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan.

Wawancara dengan Ibu Winda Kartika selaku *customer service* di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) Padangsidempuan tanggal 22 Juni 2023

Wawancara dengan Tomy Laksamana Putra selaku Satpam di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) tanggal 22 Juni 2023

Wawancara dengan saudara Fauza Azhima selaku nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama (KCU) tanggal 22 Juni 2023