

**PENERAPAN ETIKA *CUSTOMER SERVICE* DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPADA NASABAH BANK MUAMALAT KOTA
MANNA KABUPATEN BENGKULU SELATAN**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

TIARA PURNAMA SARI
NIM. 1611140193

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
BENGKULU, 2021 M/ 1442 H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

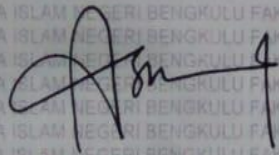
Skripsi yang ditulis oleh Tiara Purnama Sari, NIM 1611140193 dengan judul “Penerapan Etika *Customer Service* Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Bank Muamalat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan”, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Pembimbing I dan Pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, Desember 2020 M

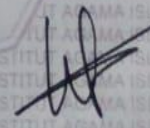
Shafar 1442 H

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Asnaini, MA
NIP. 197304121998032003



Khairiah Elwardah, M.Ag
NIP.197808072005012008





KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736)5127651771 Fax (0736)51771 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Penerapan Etika *Customer Service* Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Bank Muamalat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan", oleh Tiara Purnama Sari NIM: 1611140193 Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 05 Februari 2021 M/ 23 Jumadil Akhir 1442 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, 15 Februari 2021 M

03 Rajab 1442 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Dr. Nurul Hak, MA
NIP.196606161995031003

Sekretaris

Debby Arisandi, MBA
NIP. 198609192019032012

Penguji I

Dr. Nurul Hak, MA
NIP.196606161995031003

Penguji II

Lucy Auditya, M.Ak
NIP. 2006018202

Mengetahui,

Dekan

Dr. Asnaini, M.A
NIP. 19730412 1998032003

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul "Penerapan Etika *Customer Service* Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Bank Muamalat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Desember 2020 M
Rabi'ul Akhir 1442 H

Mahasiswa yang menyatakan



Tiara Purnama Sari
NIM 1611140193

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ۚ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَب ۝ ٨

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(Al-Insyirah, 6-8)

PERSEMBAHAN

Rasa syukur yang tiada terhingga hamba panjatkan kepada-mu ya Rabb, hanya dengan izin-mu semua ini tercapai.

- 1. Skripsi ini saya persembahkan untuk ayah dan ibu yang telah mengisi dunia saya dengan begitu banyak kebahagiaan sehingga seumur hidup tidak cukup untuk menikmati semuanya. Terima kasih atas semua cinta yang telah ayah dan ibu berikan kepada saya. Segala perjuangan saya hingga titik ini saya persembahkan pada dua orang paling berharga dalam hidup saya. Hidup menjadi begitu mudah dan lancar ketika kita memiliki orang tua yang lebih memahami kita daripada diri kita sendiri. Terima kasih telah menjadi orang tua yang sempurna.*
- 2. Untuk saudara-saudaraku tersayang, terimakasih atas segala bantuan, dukungan dan semangat yang telah member selama ini.*
- 3. Kepada dosen pembimbingku terimakasih yang selalu membimbing dan member pengarahan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.*
- 4. Buat sahabat dan teman-teman seperjuangan terimakasih untuk selama ini, tanpa dukungan semangat dan bantuan kalian semua takkan mungkin aku sampai disini.*
- 5. Agama, Bangsa dan Negara Serta almamaterku IAIN Bengkulu.*

ABSTRAK

Penerapan Etika *Customer Service* Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Bank Muamalat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan
Oleh Tiara Purnama Sari, NIM 1611140193

Tujuan Penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui penerapan etika *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah bank Muamalat Kota Manna. 2) Untuk mengetahui kendala penerapan etika *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah bank Muamalat Kota Manna. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data diperoleh dari observasi, wawancara, dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian 1) *Customer service* sudah memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu karena tugas *customer service* selalu berhubungan dengan nasabah. *Customer Service Officer* harus dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi nasabah maupun kemampuan dalam bekerja. 2) Adapun kendala yang dialami *customer service* dalam melayani nasabah adalah sistem yang eror (*offline*). Pada saat proses transaksi berlangsung terkadang komputer tiba-tiba macet yang disebabkan oleh erornya sistem. Hal ini akan berdampak buruk pada kinerja seorang *customer service* karena tidak dapat melakukan transaksi nasabah yang mengakibatkan banyaknya antrian nasabah dan akan berdampak buruk bagi citra bank, nasabah yang tidak mau antri dan ingin didahulukan.

Kata Kunci : Penerapan Etika, Customer Service, Pelayanan

ABSTRACT

*Application of Customer Service Ethics in Providing Services to Customers of Bank Muamalat, Manna City, South Bengkulu Regency
By Tiara Purnama Sari, NIM 1611140193*

The objectives of this study are 1) To determine the application of customer service ethics in providing services to customers of Bank Muamalat, Manna City. 2) To find out the obstacles in implementing customer service ethics in providing services to customers of Bank Muamalat, Manna City. This research is a descriptive research with a qualitative approach. Data collection techniques obtained from observation, interviews, documentation. Based on the results of research 1) Customer service already has certain abilities and knowledge because customer service duties are always in touch with customers. Customer Service Officers must be specially educated about the ability and knowledge to deal with customers and the ability to work. 2) The obstacle experienced by customer service in serving customers is an error system (offline). During the transaction process, sometimes the computer crashes due to a system error. This will have a bad impact on the performance of a customer service because they cannot make customer transactions which results in many customer queues and will have a bad impact on the image of the bank, customers who do not want to queue and want to be prioritized.

Keywords: Application of Ethics, Customer Service, Service

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "*Penerapan Etika Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Bank Muamalat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan*". Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

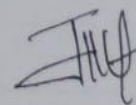
Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, peneliti mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag, M.H, selaku Rektor IAIN Bengkulu yang telah memimpin kampus ini dengan baik dan mengembangkan kampus ini dengan baik beserta staf-staf dan juga tenaga ahli di dalam nya.
2. Dr. Asnaini, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah membuat FEBI semakin EKSIS dan juga selaku pembimbing I yang sudah mengarahkan dan memberi masukan sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
3. Drs. Nurul Hak, MA selaku wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu.

4. Fatimah Yunus, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu.
5. Desi Isnaini, MA Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN).
6. Eka Sri Wahyuni, MM Selaku Ketua Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN).
7. Khairiah Elwardah, M.Ag selaku pembimbing II yang sudah banyak membantu dalam pengarahan skripsi ini hingga dapat terselesaikan.
8. Kedua orang tua ku yang selalu memberikan motivasi dan mendo'akan kesuksesan peneliti.
9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan Staf serta karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, Desember 2020 M
Rabi'ul Akhir 1442 H

Penulis



Tiara Purnama Sari
NIM. 1611140193

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN PLAGIAT	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian.....	4
E. Penelitian terdahulu.....	6
F. Sistematika Penulisan	13
G. Metode Penelitian.....	15
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	15
2. Waktu dan Lokasi Penelitian	16
3. Informan Penelitian	16
4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	16
5. Teknik Analisis Data (Kritik Sumber)	18

BAB II LANDASAN TEORI

A. Perbankan Syariah.....	21
1. Pengertian Perbankan Syariah.....	21
2. Dasar Bank Syariah.....	25
3. Prinsip-Prinsip Bank Syariah	29
B. <i>Customer Service</i>	30
1. Pengertian <i>Customer Service</i>	30
2. Tugas dan Fungsi <i>Customer Service</i>	30
3. Etika <i>Customer Service</i>	32
C. Pelayanan	35
D. Kualitas Pelayanan	40
E. Teori Etika.....	41
1. Pengertian Etika	41
2. Definisi Etika Bisnis	42
3. Definisi Etika Bisnis Islam	43

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Visi Bank Muamalat Indonesia.....	46
B. Misi Bank Muamalat Indonesia	46
C. Produk Bank Muamalat.....	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	56
B. Pembahasan.....	62

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Bukti menghadiri seminar proposal
- Lampiran 2 : Lembar Pengajuan Judul
- Lampiran 3 : Bukti Hadir Seminar Mahasiswa
- Lampiran 4 : Halaman Pengesahan
- Lampiran 5 : Surat Pengajuan Pembimbing
- Lampiran 6 : Surat Penunjukkan Pembimbing
- Lampiran 7 : Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 9 : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 10 : Surat Rekomendasi Izin Penelitian KESBANGPOL
- Lampiran 11 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 12 : Foto-Foto Dokumentasi
- Lampiran 13 : Jadwal Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan merupakan salah satu sektor ekonomi yang sangat penting peranannya dalam perkembangan ekonomi Indonesia. Bank memiliki fungsi utama sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat, yang bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, serta pertumbuhan perekonomian stabilitas nasional kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak. Banyaknya pertumbuhan bank-bank di Indonesia mejadikan adanya persaingan yang ketat dalam mendapatkan nasabah.¹

Menurut Kasmir:

Tujuan bank untuk mendapat nasabah membuat bank harus memiliki strategi-strategi seperti memberikan tingkat bunga yang kecil, atau memberikan pelayanan yang prima dalam melayani nasabah. Salah satunya adalah meningkatkan pelayanan dari segi melayani nasabah melalui *Customer Service*. Pelayanan yang baik dan bermutu merupakan kunci sukses dalam membangun keberhasilan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. *Customer Service* bagi suatu bank merupakan posisi yang penting dalam mendapatkan kepercayaan dari nasabah. Secara umum pengertian *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang.²

Menurut Mudrajad dan Suhardjono:

Tugas *Customer Service* tidaklah ringan karena melayani nasabah bukanlah pekerjaan yang mudah, karena *Customer Service* pada bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai

¹ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 43

² Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2008), h. 21

cara. Selain itu, *Customer Service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Perkembangan dunia perbankan yang dituntut harus cepat dan tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawab dalam melayani masyarakat. Bank perlu membangun citra baik bagi perusahaan, baik melalui kualitas produk maupun pelayanan yang didukung dengan etika kerja. Penerapan etika kerja di suatu perusahaan sangat diperlukan. Penerapan etika kerja adalah untuk memperoleh kepercayaan terhadap produk dan jasa yang di tawarkan kepada konsumen. Setiap *Customer Service* perlu memiliki etika kerja yang tinggi, seperti melayani nasabah dengan pelayanan yang baik. PT Bank Muamalat Cabang Manna dimana bank ini selalu mengutamakan perkembangan dan pembangunan daerah Bengkulu Selatan. Keberadaannya di masyarakat khususnya di Bengkulu Selatan sebagai salah satu bank yang menyajikan berbagai fasilitas perbankan dengan kemudahan tersendiri sebagai sebuah komitmen terhadap nasabahnya.³

Menurut Ismail:

Adapun standar etika dalam perbankan ada 8 yaitu: 1. Prinsip kepatuhan, pada prinsipnya semua orang dimanapun mempunyai peraturan yang harus mereka patuhi 2. Prinsip Kerahasiaan, para bankir dituntut agar dapat menjaga kerahasiaan terutama dengan nasabah serta kerahasiaan kejabatannya. 3. Prinsip Kebenaran Pencatatan, setiap petugas bank wajib memelihara arsip atau dokumen dan mencatat semua transaksi dengan benar serta menjaga kerahasiaannya. 4. Prinsip kesehatan bersaing, persaingan ini dapat bersifat intern yaitu, antar bagian dalam bank itu sendiri dan bersifat ekstern yaitu persaingan antar sesama bank. 5. Prinsip kejujuran wewenang, kepercayaan dan wewenang yang telah diberikan oleh para pihak terkait dalam hal ini pemerintah, nasabah, pemilik, masyarakat dan karyawan hendaknya tetap dinomorsatukan dan tidak disalahgunakan untuk kepentingan di luar etika yang telah disepakati bersama. 6. Prinsip Keterbatasan Keterangan, meskipun petugas bank dan bankir diminta untuk bersikap informative terhadap pihak luar, namun sifatnya terbatas. 7. Prinsip Kehormatan Profesi, setiap petugas bank ataupun bankir diharuskan taat menjaga kehormatan profesi 8. Prinsip pertanggungjawaban sosial, pertanggungjawaban ini lebih di arahkan pada pemerintah, nasabah, pemilik ataupun masyarakat dalam hal melaksanakan operasional perbankan.⁴

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di Bank Muamalat Cabang Manna dan wawancara kepada nasabah Bank Muamalat Kota Manna yaitu Ibu Lini, ia mengatakan “saya kecewa dengan pelayanan di

³ Mudrajad Kuncoro dan Suhardjono, *Manajemen Perbankan: Teori dan Aplikasi*, (Yogyakarta: BPF, 2002), h. 41

⁴ Ismail, *Perbankan Syariah*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2015), h. 143

Bank Muamalat Kota Manna”.⁵ Hal ini dapat dilihat dari konsumen yang kecewa dikarenakan hal-hal yang membuat mereka merasa kurang nyaman berada di bank tersebut, *Customer Service* di Bank Muamalat Kota Manna terlalu acuh kepada nasabah dan tidak peduli dengan apa yang dilakukan oleh nasabah dalam menghadapi oleh nasabah. *Customer service* di Bank Muamalat Cabang Manna lambat memberikan respon kepada nasabah apalagi disaat bank sedang ramai. Hal-hal tersebut diantaranya, petugas bank yang bersikap acuh kepada nasabah, seperti yang banyak dikeluhkan oleh nasabah yaitu dia sudah lama menunggu antrian akan tetapi malah yang lain yang didahulukan sehingga membuat nasabah menjadi kecewa dengan pelayanan yang dilakukan *customer service*. Bank Muamalat Cabang Manna merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang perbankan syariah yang tentu saja memiliki karyawan di posisi *Customer Service* untuk memberikan pelayanan bagi nasabah. Padahal di brosur Bank Muamalat Cabang Manna menarik calon nasabah dengan berbagai pendekatan seperti memberikan kualitas yang baik dari segi produk, serta membantu nasabah dalam menyelesaikan masalah dengan cepat dan tanggap.

Dari uraian permasalahan di atas, penulis mencoba suatu penelitian dengan judul **“Penerapan Etika *Customer Service* dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Bank Muamalat Kota Manna”**

⁵ Lini, *Nasabah Bank Muamalat*, Wawancara pada Tanggal 9 November 2019

B. Rumusan Masalah

Berdasar latar belakang yang dikemukakan. Maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan etika *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah bank Muamalat Kota Manna?
2. Apa saja kendala penerapan etika *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah bank Muamalat Kota Manna?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan etika *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah bank Muamalat Kota Manna.
3. Untuk mengetahui kendala penerapan etika *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah bank Muamalat Kota Manna.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Dapat menambah pengetahuan di bidang keilmuan maupun pengembangan ilmiah dari penulis maupun pembaca tentang penerapan etika *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah bank Muamalat Kota Manna.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Bank Muamalat Manna

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan atau sumbangan pemikiran bagi Bank Muamalat Manna untuk menentukan langkah-langkah selanjutnya dalam menghadapi masalah penerapan etika *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah bank Muamalat Kota Manna.

b. Bagi Nasabah Bank Muamalat Manna

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi nasabah dan calon nasabah terkait dengan manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai penerapan etika *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah bank Muamalat Kota Manna.

E. Penelitian Terdahulu

1. Ratna Kartika Rini Zaen, (2019) “*Penerapan Standar Operasional Prosedur Bagi Customer Service Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar.*” Penelitian ini dilatarbelakangi karena adanya persaingan antar lembaga keuangan, khususnya antar Bank saat ini, maka Bank Muamalat KCP Blitar menggunakan strategi pelayanan pada nasabah untuk menjadikan para nasabah berminat menggunakan jasa lembaga keuangan pada Bank Muamalat KCP Blitar. Hal ini dibuat dalam rangka memberikan pelayanan yang baik pada setiap nasabah, dalam hal ini pelayanan kepada nasabah dibedakan menjadi dua yaitu penerapan

pelayanan pada nasabah baru dan nasabah *existing* Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah (1) pelayanan apa saja yang digunakan oleh Bank Muamalat KCP Blitar? (2) Bagaimana pelayanan prima (*Service Excellence*) yang diterapkan pada Bank Muamalat KCP Blitar? (3) Bagaimana penerapan pelayanan prima (*Service Excellence*) pada nasabah baru dan nasabah *existing* di Bank Muamalat KCP Blitar? Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data adalah melalui observasi, wawancara mendalam, serta dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bank Muamalat KCP Blitar pelayanan yang digunakan oleh Bank Muamalat KCP Blitar kurang lebih sama dengan standart pelayanan perbankan pada umumnya yaitu pemenuhan, jaminan, kehandalan, tangibility, empathy, dan ketanggapan. Pelayanan prima/*service excellence* yang digunakan oleh Bank Muamalat KCP Blitar yaitu menggunakan pelayanan sesuai dengan standart pelayanan atau SOP yang telah baku yang diterbitkan oleh Bank Muamalat Indonesia pusat yang mana selalu dilakukan upgrade agar SOP yang digunakan selalu relevan dimana SOP ini menekankan pelayanan prima pada dua hal yaitu penampilan dan sikap .Penerapan pelayanan prima/*service excellence* pada nasabah baru dan nasabah *existing* di Bank Muamalat KCP Blitar, jika sesuai dengan SOP yang berlaku, tidak ada perbedaan pelayanan pada kedua jenis nasabah tersebut, namun pada praktiknya, pelayanan pada nasabah baru dan

nasabah *existing* berbeda khususnya pada nasabah dengan pangkat tertentu dan jumlah saldo tertentu.⁶ Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas tentang *Customer Service* di Bank Muamalat. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian terdahulu adalah objek, waktu dan lokasi pada penelitian.

2. Feby Norma Romadhona, (2018) "*Pengaruh Etika Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitul Maal Wat Tanwil Harapan Umat Tulungagung*". Penelitian ini dilatarbelakangi oleh seiring dengan perkembangan zaman di era globalisasi saat ini, tentunya terdapat persaingan yang ketat antar lembaga keuangan satu dengan lainnya. tentunya hal tersebut mendorong KSPPS BMT Harapan Umat untuk terus memberikan pelayanan yang baik, agar dapat memuaskan nasabahnya dan mendapat citra yang baik, sehingga menjadikan nasabahnya tetap loyal. Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Apakah etika pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung? (2) Apakah citra perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung? (3) Apakah etika pelayanan dan citra perusahaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung? Metode yang digunakan

⁶ Ratna Kartika Rini Zaen, "*Penerapan Standar Operasional Prosedur Bagi Customer Service Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar*." Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2019.

dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Sampel yang di ambil yaitu nasabah KSPPS BMT Harapan Umat sebanyak 98 nasabah. Metode pengumpulan data yaitu menggunakan metode angket, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan alat bantu SPSS 16.0 menggunakan uji regresi linier berganda dengan tahap sebagai berikut: 1) uji validitas dan reliabilitas, 2) uji normalitas data, 3) uji asumsi klasik, 4) uji regresi linier berganda, dan 5) uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel etika pelayanan dan citra perusahaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung. Dari hasil uji F, menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel etika pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung.⁷ Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas dengan etika pelayanan dan perbedaaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah penelitian terdahulu membahas tentang citra perusahaan, penelitian terdahulu juga membahas tentang koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah baitul maal wat tanwil harapan umat tulungagung.

⁷ Feby Norma Romadhona, “*Pengaruh Etika Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitul Maal Wat Tanwil Harapan Umat Tulungagung*”, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2018.

3. Ina Ayu Habibah, (2017) "*Penerapan Service Excellent Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Temanggung Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah*". Setiap perusahaan yang bergerak di bidang jasa, tentu saja mereka tidak dapat lepas dari sikap melayani pelanggan mereka. Perusahaan harus dapat memberikan layanan yang sangat baik kepada pelanggan mereka sehingga mereka tidak lari dan pindah ke perusahaan lain. Arti layanan utama adalah layanan maksimal atau layanan terbaik, dan itu adalah faktor keberhasilan dalam suatu perusahaan. Dalam dunia perbankan, petugas frontliner dituntut untuk dapat memberikan layanan prima dan harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan mereka. Meskipun petugas frontliner telah memaksimalkan layanan, masih ada pelanggan yang kurang puas terhadap fasilitas yang tidak memadai. Oleh karena itu, setiap perbankan harus memiliki cara untuk mengatasi apa ketidakpuasan pelanggan. Penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif. Sedangkan objek penelitian ini adalah aplikasi layanan prima. Di sini peneliti melakukan penelitian langsung ke lapangan untuk melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi data sehingga peneliti perlu mengetahui bagaimana penerapan layanan prima di Bank Syariah Mandiri Cabang Temanggung. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa penerapan service excellent di Bank Syariah Mandiri Cabang Temanggung dengan teori pada prinsipnya sama, tetapi juga tidak terhindar dari kesalahan dalam sistem, hal ini terbukti dalam

dimensi SERVQUAL, yaitu (1) Dimensi tangibles (bukti fisik) 48,48% tidak puas dan 51,52% puas. (2) Dimensi reliabilitas (reliabilitas) 3,03% merasa tidak puas dan 96,97% merasa puas. (3) Dimensi responsif (responsif) semuanya merasa puas. (4) Dimensi Assurance 3,03% tidak puas dan 96,97% puas. (5) Dimensi empati (empati) 3,03% merasa tidak puas dan 96,97% merasa puas.⁸ Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas tentang nasabah dan membahas di bank syariah. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah perbedaan lokasi, waktu dan objek dalam penelitian serta penelitian terdahulu membahas tentang service excellent dan kepuasan nasabah.

4. *Yuniarta H. Hutabalian dengan judul “Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Politeknik”. Penelitian ini didasarkan pada pemikiran bahwa dalam persaingan bank yang diprioritaskan adalah kepuasan nasabah. Oleh karena itu meningkatkan mutu pelayanan. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu cara bank agar tetap dapat bersaing dipangsa pasar perbankan. Bank BRI membuat unit pelayanan informasi dan sarana komunikasi pemasaran yaitu Customer Service. Customer Service berperan dalam mengkomunikasikan pemasaran bank dan sumber informasi nasabah. Penelitian ini menggunakan teori Hubungan Manusia dan Metode Deskriptif Kuantitatif, dan kuisisioner*

⁸ Ina Ayu Habibah, “Penerapan Service Excellent Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Temanggung Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah”. Skripsi IAIN Purwokerto, 2017.

yang diberikan kepada 65 responden yang mana setiap responden menjawab setiap pertanyaan. Hasil penelitian ini adalah *Customer Service* berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan bank BRI. Saran yang diberikan untuk menjaga mutu pelayanan sebaiknya. *Customer service* menggunakan 5 dimensi pelayanan dan 8 suplemen pelayanan.⁹ persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah tentang *Customer Service*. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian adalah waktu, lokasi, objek penelitian.

5. [Sergio Román](#), dengan judul “*The Impact of Ethical Sales Behaviour on Customer Satisfaction, Trust and Loyalty to the Company: An Empirical Study in the Financial Services Industry*”. Kebutuhan untuk berfokus pada pelanggan ke lingkungan pemasaran yang sangat berubah tidak pernah lebih penting bagi lembaga jasa keuangan. Namun, dalam keadaan saat ini, di mana pelanggan menjadi lebih menuntut dan semakin mobile antara penyedia keuangan yang bersaing, menjadi berorientasi pelanggan tidak cukup. Perusahaan jasa keuangan, dan lebih khusus lagi, karyawan penghubung mereka (mis. Tenaga penjualan) harus dianggap etis oleh pelanggan mereka. Penelitian ini merupakan langkah awal dalam menganalisis peran perilaku penjualan etis, seperti yang dirasakan oleh pelanggan bank, dalam mengembangkan dan memelihara hubungan dengan pelanggan. Temuan ini mengungkapkan bahwa perilaku etis

⁹ Yuniarta H. Hutabalian dengan judul “Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Politeknik”, *e-journal “Acta Diurna”* Volume IV. No.3. Tahun 2015

wiraniaga mengarah pada kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan yang lebih tinggi kepada bank yang diwakili wiraniaga. Implikasi manajerial dan penelitian juga dibahas.¹⁰ Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas tentang pelanggan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan adalah lokasi, objek penelitian dan waktu dalam penelitian.

F. Sistematika Penulisan

Bab pertama menguraikan pendahuluan yang menjadi pondasi dari setiap karya ilmiah yang terisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan skripsi. Latar belakang masalah dapat memberikan, informasi relevan untuk membantu menemukan pokok masalah dimulai dari hal yang umum kepada yang khusus. Pokok masalah memeberikan pernyataan tentang suatu keadaan yang memerlukan pemecahan dan jawaban akibat dari ketidaksesuaian anantara teori dan praktek. Rumusan masalah merupakan suatu pernyataan yang dirumuskan secara formal atau pernyataan yang diharapkan akan ditemukan jawaban melalui penelitian yang dilakukan dan juga bermanfaat untuk memepermudah dalam melaksanakan penelitian karena rumusan masalah sebagai pendorong atau penyebab suatu kegiatan penelitian dilakukan. Tujuan dari penelitian yang berisi penjelasan secara spesifik tentang hal-hal yang ingin dicapai melalui penelitian lebih permasalahan-permasalahan penelitian terdahulu guna mendapatkan hasil

¹⁰ [Sergio Román](#), dengan judul “The Impact of Ethical Sales Behaviour on Customer Satisfaction, Trust and Loyalty to the Company: An Empirical Study in the Financial Services Industry”, *Journal of Marketing Management* 19(9-10):915-939 · November 2003

penelitian baru yang baik dan bermanfaat. Sistematika penulisan skripsi memaparkan setiap bab atau komponen-komponen dalam skripsi secara runtun dan singkat.

Bab kedua berisi kajian teori, kerangka berfikir dan hipotesis penelitian. Kajian teori menguraikan teori yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti juga sebagai sumber informasi dan referensi, kemudian dikemukakan kerangka berfikir yang merupakan langkah-langkah dalam melakukan penelitian dan memperhatikan masalah dalam penelitian dan kemudian dikemukakan hipotesis yang memberikan arah bagi peneliti yang dilaksanakan mencegah peneliti melakukan penelitian coba-coba, membantu peneliti untuk menghindari berbagai variabel pengganggu dan menjadi dugaan awal hasil penelitian.

Bab ketiga metode penelitian yang merupakan pemecahan atas masalah yang diteliti agar lebih terarah. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan informasi tujuan kegunaan. Metode penelitian terdiri dari jenis penelitian, sumber data, populasi dan sample, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab keempat berisi gambaran pembahasan hasil penelitian. Gambaran umum merupakan pengajian informasi data hasil penelitian yang sudah diolah yang disajikan dalam bentuk tabel dan grafik. Penyajian data ini disertai dengan penjelasan secara deskriptif, sehingga dapat menjelaskan sajian tabel atau grafik tersebut.

Bab kelima berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan penyajian secara singkat apa yang diperoleh dari pembahasan serta menjawab hipotesis awal dan saran merupakan anjuran yang diberikan penulis kepada pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian dan berperan bagi penulis selanjutnya.

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis deskriptif. Jenis deskriptif adalah jenis yang dilakukan untuk menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya¹¹. Dalam penelitian ini jenis deskriptif digunakan untuk memperoleh deskripsi penerapan etika *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah bank Muamalat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan.

Penelitian ini merupakan pendekatan kualitatif, yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka, dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati. Data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian dihitung dari seminar proposal tanggal 13 Februari 2020 sampai dengan November 2020. Tempat penelitian ini

¹¹Sukardi, *Metodologi Penelitian*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h.78

dilakukan pada Bank Muamalat Kota Manna karena terdapat permasalahan yang diketahui ketika observasi awal yang dilakukan oleh peneliti pada Bank Muamalat Manna.

3. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi yang diperlukan oleh peneliti pada saat peneliti melakukan penelitian.¹² Informan penelitian diambil secara *purposive sampling* dengan sasaran yaitu 1 orang *customer service* dan 3 orang nasabah Bank Muamalat Kota Manna, jadi total sampel dalam penelitian ini berjumlah 4 orang.

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

Adapun data-data yang akan peneliti kumpulkan peneliti yaitu terbagi atas 2 (dua) sumber, yaitu:

1) Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari karyawan bank Muamalat Kota Manna. Sehingga data primer adalah data yang diperoleh dari hasil observasi lapangan oleh peneliti, wawancara kepada 4 orang informan terdiri dari 1 orang *customer service* dan 3 orang nasabah.

2) Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang mendukung atas permasalahan yang akan dibahas, yang diperoleh dari bank

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kualitatif)*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 231

Muamalat Kota Manna seperti profil tentang bank, data informan.

b. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, penulis mengumpulkan data dengan memperoleh dua sumber data. Teknik dilakukan dengan:¹³

- 1) Observasi
- 2) Pada hal ini peneliti akan mengadakan penelitian dengan cara mengumpulkan data secara langsung, melalui pengamatan di lapangan terhadap aktivitas yang akan di lakukan untuk mendapat kan data tertulis yang di anggap relevan di tempat penelitian yaitu bank Muamalat Kota Manna.
- 3) Wawancara

Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi secara respon antara penanya dan narasumber yang bertujuan untuk mendapatkan informasi. Dalam hal ini peneliti mengadakan tanya jawab secara langsung karyawan dan nasabah bank Muamalat Kota Manna.

4) Dokumentasi

Dokumentasi adalah kegiatan untuk merekam dan menyimpan berbagai data penting yang dihasilkan oleh kegiatan yang berhubungan peran *customer service* pada bank Muamalat Kota Manna. Kegiatan dokumentasi pada penelitian digunakan

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan ...*, h. 76

untuk mendapatkan gambar atau foto pada saat melakukan penelitian.

5. Teknik Analisis Data

Analisa data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain sehingga mudah dipahami dan tentunya dapat diinformasikan kepada orang lain. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu model Interaktif.¹⁴

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis interaksi, di mana komponen reduksi data dan sajian data dilakukan bersamaan proses pengumpulan data. Tiga tahap dalam menganalisa data, yaitu:¹⁵

a. Reduksi data

Reduksi merupakan proses pemilihan pemusatan perhatian pada penyederhanaan data “kasa” yang muncul dalam catatan-catatan tertulis dilapangan. Proses ini berlangsung terus-menerus selama penelitian, reduksi data merupakan bentuk analisa yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data. Dalam hal ini, data yang dimaksud ialah data yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara, dokumen-dokumen

¹⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kualitatif)*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 334

¹⁵Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013) , h. 247

organisasi yang masih terkumpul menjadi satu atau disebut juga data kasar. Dengan reduksi data, maka data yang tidak perlu akan dibuang.

b. Penyajian data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan sekumpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian data, peneliti akan dapat memahami apa yang sedang terjadi maupun yang sudah terjadi, dengan demikian data yang sudah diperoleh di lapangan akan diambil kesimpulan sesuai dengan tujuan dari penelitian ini.

c. Penarikan serta pengujian kesimpulan

Kesimpulan yang akan diambil ditangani secara longgar dan tetap terbuka, sehingga kesimpulan yang semula belum jelas, kemudian akan meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan tepat. Kesimpulan ini juga diverfikan selama penelitian berlangsung dengan maksud menguji kebenaran, ketepatan, dan mencocokkannya pada validitasnya. Sehingga penelitian yang sudah dilakukan, dapat diketahui kebenarannya dengan menggunakan penarikan dan pengujian kesimpulan.¹⁶

¹⁶Nasir Moh. *Metode Penelitian*. (Bandung: Mizan, 2009),h. 53

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Customer Service

1. Pengertian *Customer Service*

Secara umum, pengertian *customer service* adalah kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan kepada seseorang untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Artinya setiap *customer service* harus melayani segala keperluan nasabah secaramemuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah. *Customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.¹⁷

Customer service mempunyai peran yang sangat penting dalam hal pelayanan terhadap nasabah. *Customer service* bank dalam melayani nasabah harus selalu berusaha menarik dengan cara merayu calon nasabahnya agar tertarik para produk bank yang ditawarkan. *Customer service* merupakan bagian terpenting dari bank, dimana semua transaksi yang mengenai produk dan pelayanan terhadap kebutuhan nasabah terkait informasi.

2. Tugas dan Fungsi *Customer Service*

Seorang *customer service* tentunya sudah mengetahui tugas pokok

¹⁷ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2005), h. 179

yang harus diembannya. Tugas ini harus dilaksanakan sebaik-baiknya. Dalam praktiknya, khususnya di dunia perbankan, tugas sekaligus fungsi *customer service* yang sesuai adalah sebagai berikut :

a. Sebagai Resepsionis

Customer service bertugas sebagai resepsionis yaitu sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Tamu yang dimaksud adalah nasabah yang datang ke bank. Fungsinya dalam hal ini adalah melayani pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin. Ketika menerima tamu *customer service* harus bersikap ramah, sopan, dan menyenangkan.

b. Sebagai *Deskman*

Sebagai *deskman* artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah dan calon nasabah. Pelayanan yang diberikan termasuk memberikan arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas, serta prosedur yang diinginkan.

c. Sebagai *Salesman* Maksudnya adalah *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Menjual produk artinya menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank.¹⁸ Dalam hal ini *customer service* harus pandai menyakinkan nasabah agar mau

¹⁸ Kasmir, *Etika Customer Service*,... ,h. 145

membeli produk yang ditawarkan.

- d. Sebagai *Customer Relation Officer* yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah. Fungsi sebagai *Customer Relation Officer* dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya komunikasi melalui telepon atau secara langsung. Dalam hal ini, tugas seorang *customer service* harus menjaga *image* bank dengan cara membina hubungan baik dengan seluruh nasabah sehingga nasabah merasa puas dan percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.
- e. Sebagai Komunikator, sebagai komunikator *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah. *Customer Service* juga dapat menjadi sebagai penyambung lidah bank kepada nasabahnya.

B. Etika *Customer Service*

Etika Dasar *Customer Service* dalam melayani nasabah adalah sebagai berikut:¹⁹

- a. Mengenal Nasabah

Agar *Customer Service* dapat memberikan pelayanan prima,

¹⁹ Andy Tjiptono, *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama, (Yogyakarta : Andi, 2006), h. 87-88

yang berbeda-beda membuat penanganannya juga berbeda.

b. Mengetahui Kemauan Nasabah

Sebagai *Customer Service* bank harus memahami sebenarnya apa saja kemauan nasabah. *Customer Service* harus yakin dan berprinsip bahwa calon nasabah yang akan loyal, tunjukkan pada nasabah bahwa bank tersebut adalah bank yang dapat memenuhi keinginannya sehingga tidak mudah berpaling kepada bank lain.

c. Menginformasikan Produk-Produk Bank

Menjadi kewajiban bank untuk selalu memperkenalkan produk-produk miliknya kepada nasabahnya. Setiap bank biasanya gencar mempromosikan dirinya, apalagi produk terbaru. Promosi dapat dilakukan dimana saja, baik dimedia massa berupa cetak maupun elektronik, maupun spanduk atau baliho. Mereka bukannya tidak percaya, namun mereka ingin merasa lebih yakin. Disinilah peran *Customer Service* berkewajiban memberikan penjelasan yang mereka butuhkan.

d. Tidak Memaksakan Kehendak

Dalam melayani nasabah *Customer Service* harus menghindari kesan memaksakan kehendak. *Customer Service* bukan pedagang kaki lima yang suka menarik-narik tangan konsumen atau membujuk dengan setengah memaksa orang untuk membeli dagangannya. *Customer Service* adalah karyawan bank yang memiliki etika tinggi dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah.

e. Melayani Sampai Tuntas

Customer Service harus mempunyai prinsip bahwa kepuasan nasabah nomor satu. Untuk memuaskan nasabah banyak cara yang *Customer Service* lakukan. Tetapi ada beberapa persoalan yang kerap *Customer Service* abaikan padahal amat penting. Sehingga seorang *customer service* harus melakukan tugasnya yaitu melayani nasabah sampai tuntas sebelum melayani nasabah yang lain.

f. Menjamin Rahasia Nasabah

Menjadi kewajiban pihak perbankan yang menjaga kerahasiaan nasabahnya. Kerahasiaan ini akan menjamin rasa aman nasabah menyimpan uangnya dan dipergunakan tanpa rasa takut mendapat ancaman dari orang lain. Bank harus mampu menyakinkan nasabahnya bahwa uangnya terjamin dan aman dari investasi dari pihak manapun.

g. Melayani Dengan Ceria dan Senyum

Apapun yang terjadi *Customer Service* harus tetap mampu menampilkan wajah ceria dan tersenyum manis kepada nasabah. Senyum menghiasi wajah yang ceria akan memberikan dampak positif bagi nasabah sehingga mereka merasa lebih akrab dan santai dalam melaksanakan urusannya.

h. Tidak Berprasangka Negatif

Customer Service selalu berfikir positif karena merupakan dasar-dasar bagi *Customer Service* dalam melayani nasabahnya.

Berfikir positif akan meningkatkan kualitas kemitraaan dengan nasabah. Nasabah pun akan merasa nyaman karena merasa selalu dicurigai kehendaknya.

i. Meningkatkan Keluhan Nasabah

Dengan berprinsip berusaha memberikan pelayanan terbaik, maka *Customer service* dituntut untuk bisa bersikap sabar menghadapi keluhan nasabah. Walaupun *Customer service* telah berusaha semaksimal mungkin, namun tidak selalu pelayanan yang diberikan memuaskan mereka. Tidak hanya dengan mendengarkan tetapi juga setelah itu menjelaskan dengan baik sebab mengapa keluhan tersebut juga bisa terjadi.

j. Mengucapkan Terima Kasih

Ucapan terima kasih adalah hal yang tak kalah pentingnya. *Customer Service* yang merupakan orang pertama dijumpai dan diminta penjelasan oleh nasabahnya, dengan ucapan terima kasih kepada nasabah walupun mereka datang tidak untuk menyimpan uangnya tetapi setidaknya nasabah merasa dihargai. Ucapan terima kasih yang disampaikan dengan wajah ceria dan senyum manis merupakan jurus pemikat yang ampuh bagi kita untuk menaklukan hati nasabah.

C. Pelayanan

Penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) di Indonesia dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau

pelayanan masyarakat. Oleh karenanya ketiga istilah tersebut dipergunakan secara dapat ditukarkan dan dianggap tidak memiliki perbedaan mendasar.²⁰

Menurut Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada 2 (dua) jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara.²¹

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar

²⁰Jurini, *Menetapkan Segmentasi Pasar*, (Bagian Proyek Pengembangan Kurikulum Direktorat Pendidikan Menengah Kejuruan Depdiknas, 2003), h. 53

²¹Crown Dirgantoro, *Manajemen Stratejik: Konsep, Kasus, dan Implementasi*, (Jakarta: PT Gramedia, 2004), h. 67

pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.²²

Dari defenisi kualitas di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dimana pelayanan mempertemukan atau memenuhi atau bahkan melebihi dari apa yang menjadi harapan konsumen dengan sistem kinerja aktual dari penyedia jasa.

Keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yakni: Pertama, aspek proses internal organisasi birokrasi (pelayan); kedua, aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan.²³

Organisasi publik mempunyai ciri *public accountability*, yaitu setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah

²²M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 211-212.

²³ Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: STIA LAN Press, 2009), h. 90

kemudahan suatu pelayanan untuk dikenali baik sebelum, dalam proses, atau setelah pelayanan itu diberikan.

Lima dimensi kualitas pelayanan publik dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut:²⁴

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Reliabel*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya atau resiko.
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informais baru kepada masyarakat.

²⁴ Zainuddin, *Hukum Perbankan Syariah...*, h. 43

10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.²⁵

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, ada tujuh dimensi dan indikator yang harus diperhatikan:

1. *Sel-esteem* (harga diri), dengan indikator: pengetahuan prinsip pelayanan, menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya, menetapkan tugas pelayanan yang futuris, dan berpedoman pada kesuksesan “hari esok lebih baik dari hari ini”.
2. *Exced expectation* (memenuhi harapan), dengan indikator penyesuaian standar pelayanan, pemahaman terhadap keinginan pelanggan, dan pelayanan sesuai harapan petugas.
3. *Recovery* (pembenahan) dengan indikator: menganggap keluhan merupakan peluang, bukan masalah, mengatasi keluhan pelanggan, mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan, uji coba standar pelayanan dan mendengar keluhan pelanggan.
4. *Vision* (pandangan ke depan) dengan indikator: perencanaan ideal di masa depan, memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin, dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
5. *Improve* (perbaikan), dengan indikator: perbaikan secara terus menerus, menyesuaikan dengan perubahan, mengikut sertakan bawahan dalam penyusunan rencana, investasi yang bersifat non material, penciptaan lingkungan yang kondusif dan penciptaan standar yang respinsif.

²⁵ Malayu Hasibuan, *Manajemen, Dasar, Pengertian dan Masalah....*, h. 90

6. *Care* (perhatian), dengan indikator: menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan, menjaga kualitas, menerapkan standar pelayanan yang tepat, dan uji coba standar pelayanan.
7. *Empower* (pemberdayaan), dengan indikator: memberdayakan karyawan/bawahan belajar dari pengalaman, dan memberikan rangsangan, pengakuan dan penghargaan.²⁶

D. Kualitas Pelayanan

Istilah kualitas pelayanan memiliki berbagai definisi yang berbeda, dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategis. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan, dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu atau dapat dikatakan bahwa kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Definisi kualitas layanan juga berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Menurut Wyckof, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkatan keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.²⁷

Dari pengertian di atas maka kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan yang harus dimiliki oleh perusahaan baik yang memproduksi barang maupun jasa pelayanan. Pola konsumsi dan gaya hidup yang menuntut

²⁶ Fandy, Tjiptono, *Strategi Pemasaran, ...*, 2008), h. hlm

²⁷ Bilson Simamora, *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), h. 180.

perusahaan untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman.

E. Etika Bisnis Islam

1. Pengertian Etika

Etika adalah cabang filsafat yang mencari hakikat nilai-nilai baik dan buruk yang berkaitan dengan perbuatan dan tindakan seseorang, yang dilakukan dengan penuh kesadaran berdasarkan pertimbangan pemikirannya.²⁸ Secara umum etika dapat didefinisikan sebagai satu usaha sistematis, dengan menggunakan akal untuk memaknai individu atau sosial kita, pengalaman moral, dimana dengan cara itu dapat menentukan peran yang akan mengatur tindakan manusia dan nilai yang bermanfaat dalam kehidupan. Kadang kala etika disinonimkan dengan moralitas sebuah tindakan, yang secara moral dianggap benar, disebut tindakan yang etis. Kode moralitas disebut dengan kode etik. Etika bisnis juga didefinisikan sebagai moralitas bisnis. Moralitas sebagai suatu tindakan normatif dan model yang tercermin dalam tingkah laku kita. Etika normatif, berusaha menyuplai dan menilai sistem moral yang masuk akal. Sistem moral tersebut memberi tata aturan yang mengatur perilaku

²⁸ Aziz Abdul, *Etika Bisnis Perspektif Islam*,... h. 20

individu dengan mendefinisikan tindakan-tindakan yang benar dan salah.²⁹

Etika berkaitan dengan nilai-nilai, tatacara hidup yang baik, aturan hidup yang baik, dan segala kebiasaan yang dianut dan diwariskan dari satu orang ke orang lain atau dari satu generasi ke generasi yang lain. Menurut kamus Webster “etik” adalah suatu ilmu yang mempelajari tentang apa yang baik dan yang buruk secara moral. Adapun “etika” adalah ilmu tentang Etika berkaitan dengan nilai-nilai, tatacara hidup yang baik, aturan hidup yang baik, dan segala kebiasaan yang dianut dan diwariskan dari satu orang ke orang lain atau dari satu generasi ke generasi yang lain. Menurut kamus Webster “etik” adalah suatu ilmu yang mempelajari tentang apa yang baik dan yang buruk secara moral. Adapun “etika” adalah ilmu tentang kesusilaan yang menentukan bagaimana sepatutnya manusia hidup didalam masyarakat yang menyangkut aturan-aturan dan prinsip-prinsip yang menentukan tingkah laku yang benar yaitu baik dan buruk, kewajiban dan tanggung jawab.³⁰

2. Definisi Etika Bisnis

Etika bisnis adalah seperangkat nilai tentang baik, buruk, benar dan salah dalam dunia bisnis berdasarkan pada prinsip-prinsip moralitas. Dalam arti lain etika bisnis berarti seperangkat prinsip dan norma dimana para pelaku bisnis harus komit dalam bertransaksi, berperilaku dan berelasi agar tujuan bisnisnya selamat. Selain itu etika bisnis juga dapat diartikan

²⁹ Taha Jabir Al-Alwani, *Bisnis Islam*, (Yogyakarta : AK GROUP, 2005), h. 4

³⁰ Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*,... h. 24

pemikiran tentang moralitas dalam ekonomi dan bisnis yaitu tentang perbuatan baik, buruk terouji tercela, benar, salah, wajar, pantas, tidak pantas, dari perilaku seseorang berbisnis atau bekerja.³¹

3. Definisi Etika Bisnis Islam

Kata “Akhlak” berasal dari bahasa Arab yang sudah di Indonesiakan yang juga diartikan sebagai perangai dan kesopanan, yang mencakup dengan watak, kesopanan, tingkah laku atau tabiat. Di samping istilah akhlak, juga dikenal dengan istilah etika dan moral. Ketiga istilah itu sama-sama menentukan nilai baik dan buruk sikap dan perbuatan manusia. Perbedaannya terletak pada standar masing-masing. Bagi akhlak standarnya adalah Al-quran As-sunnah, bagi etika standarnya adalah pertimbangan akal dan fikiran, dan bagi moral standarnya adalah adat kebiasaan yang umum berlaku di lingkungan masyarakat.³²

Secara umum etika dapat didefinisikan sebagai satu usaha sistematis, dengan menggunakan akal untuk memaknai individu atau sosial kita, pengalaman moral, dimana dengan cara itu dapat menentukan peran yang akan mengatur tindakan manusia dan nilai yang bermanfaat dalam kehidupan. Kadang kala etika disinonimkan dengan moralitas sebuah tindakan, yang secara moral dianggap benar, disebut tindakan yang etis. Kode moralitas disebut dengan kode etik. Etika bisnis juga didefinisikan sebagai moralitas bisnis. Moralitas sebagai suatu tindakan normatif dan model yang tercermin dalam tingkah laku kita. Etika

³¹ Halifah, “Analisis Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Komunikasi Pemasaran Pada Butik Moshaiet Surabaya”, *Jurnal Kajian Bisnis*, h. 20

³² Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, (Bandung : Alfabeta, 2013) h. 24

normatif, berusaha menyuplai dan menilai sistem moral yang masuk akal. Sistem moral tersebut memberi tataaturan yang mengatur perilaku individu dengan mendefinisikan tindakan-tindakan yang benar dan salah.³³

Etika berkaitan dengan nilai-nilai, tatacara hidup yang baik, aturan hidup yang baik, dan segala kebiasaan yang dianut dan diwariskan dari satu orang ke orang lain atau dari satu generasi ke generasi yang lain. Menurut kamus Webster “etik” adalah suatu ilmu yang mempelajari tentang apa yang baik dan yang buruk secara moral. Adapun “etika” adalah ilmu tentang kesucilaan yang menentukan bagaimana sepatutnya manusia hidup didalam masyarakat yang menyangkut aturan-aturan dan prinsip-prinsip yang menentukan tingkah laku yang benar yaitu baik dan buruk, kewajiban dan tanggung jawab. Etika berkaitan dengan kebiasaan hidup yang baik, baik pada diri seseorang maupun pada suatu msyarakat atau kelompok masyarakat yang diwariskan dari satu orang ke orang yang lain atau dari satu generasi ke generasi yang lain.³⁴

Etika bisnis Islam merupakan suatu proses dan upaya untuk mengetahui hal-hal yang benar dan yang salah yang selanjutnya tentu melanjutkan tentu melakukan hal yang benar berkenaan dengan produk, pelayanan perusahaan dengan pihak yang berkepentingan dengan tuntutan perusahaan. Mempelajari kualitas moral kebijaksanaan organisasi, konsep umum dan standart untuk perilaku moral dalam bisnis, berperilaku penuh

³³ Taha Jabir Al-Alwani, *Bisnis Islam*, (Yogyakarta: AK GROUP, 2005), h. 4

³⁴ Agus Arijanto, *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011),

tanggung jawab dan bermoral. Artinya etika bisnis Islami merupakan suatu kebiasaan atau budaya moral yang berkaitan dengan kegiatan bisnis suatu perusahaan.³⁵

Dari uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa etika bisnis Islam adalah seperangkat nilai tentang baik, buruk benar, salah dan halal haram dalam dunia bisnis berdasarkan pada prinsip-prinsip moralitas yang sesuai dengan syariah.

³⁵ Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam*,... h. 35

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (Bank Muamalat Indonesia) memulai perjalanan bisnisnya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *multifinance* syariah (Al-Ijarah Indonesia *Finance*) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu *Shar-e* yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk *Shar-e Gold Debit Visa* yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi *chip* pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM, dan *cash management*. Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.³⁶

³⁶ www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak *listing* di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi *Mudharabah*. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS).³⁷

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik

³⁷ www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat

secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu *Al-Ijarah Indonesia Finance* (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*”. Adapun Visi dan Misi dari Bank Muamalat Indonesia,³⁸ yaitu:

A. Visi Bank Muamalat Indonesia

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

B. Misi Bank Muamalat Indonesia

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

³⁸www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat

C. Produk-Produk Bank Muamalat

Produk-Produk Bank Muamalat yang diuraikan berikut dalam rangka lebih mengenalkan aneka produk dan Jasa yang ditawarkan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk sebagai pelopor lahirnya perbankan syariah di Indonesia. Rinciannya merujuk pada situs resmi bank muamalat dan kami tulis kembali untuk para pembaca setia blog tips serba serbi. Produk dan jasa tersebut adalah:

1. Produk Penghimpunan Dana (*Funding Product*). Produk-produk penghimpunan dana PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk adalah sebagai berikut:³⁹
 - a. Tabungan *Ummat-Ummat Saving* Merupakan investasi tabungan dengan akad *mudharabah* di *counter* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk di seluruh Indonesia maupun di Gerai Muamalat yang penarikannya dapat dilakukan di seluruh *counter* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk, ATM Muamalat, jaringan ATM BCA/PRIMA, dan jaringan ATM Bersama. Tabungan Ummat dengan kartu Muamalat juga berfungsi sebagai akses debit di seluruh merchant debit BCA/PRIMA di seluruh Indonesia. Nasabah memperoleh bagi hasil yang berasal dari pendapatan bank atas dana tersebut.
 - b. Tabungan *Arafah-Arafah Saving* Merupakan tabungan yang dimaksudkan untuk mewujudkan niat nasabah untuk menunaikan ibadah haji. Produk ini akan membantu nasabah untuk merencanakan

³⁹ www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat

ibadah haji sesuai dengan kemampuan dan waktu pelaksanaan yang diinginkan. Dengan fasilitas asuransi jiwa, insya Allah pelaksanaan ibadah haji tetap terjamin. Dengan keistimewaan tersebut, nasabah Tabungan Arafah bisa memilih jadwal waktu keberangkatannya sendiri dengan setoran tetap setiap bulan, keberangkatan nasabah terjamin dengan nasabah asuransi jiwa.

Apabila penabung meninggal dunia, maka ahli waris dapat berangkat. Tabungan haji Arafah juga dapat menjamin nasabah untuk mendapatkan porsi keberangkatan (sesuai dengan ketentuan Departemen Agama) dengan jumlah dana Rp. 20 juta, karena PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk telah on line dengan siskohat Departemen Agama Republik Indonesia. Tabungan haji Arafah memberikan keamanan lahir bathin karena dana yang disimpan akan dikelola secara syariah.⁴⁰

- c. Deposito *Mudharabah-Mudharabah Deposit*. Merupakan jenis investasi bagi nasabah perorangan dan badan hukum dengan bagi hasil yang menarik. Simpanan dana ini akan dikelola melalui pembiayaan kepada sektor riil yang halal dan baik saja, sehingga memberikan bagi hasil yang halal. Tersedia dalam jangka waktu 1, 3, 6 dan 12 bulan.
- d. Deposito *Fulinves-Fulinves Deposit*. Merupakan jenis investasi yang dikhususkan bagi nasabah perorangan, dengan jangka waktu 6 dan 12 bulan dengan nilai nominal Rp. 2.000.000; atau senilai USD 500

⁴⁰ www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat

dengan fasilitas asuransi jiwa yang dapat diperpanjang secara otomatis (*automatic roll over*) dan dapat dipergunakan sebagai jaminan pembiayaan atau untuk referensi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Nasabah memperoleh bagi hasil yang menarik setiap bulan.⁴¹

- e. Giro Wadi`ah–*Wadi`ah Current Account*. Merupakan titipan dana pihak ketiga berupa simpanan giro yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet, giro, dan pemindah bukuan. Diperuntukkan bagi nasabah pribadi maupun perusahaan untuk mendukung aktivitas usaha. Dengan fasilitas kartu ATM dan Debit, tarik tunai bebas biaya di lebih dari 8.888 jaringan ATM BCA/PRIMA dan ATM Bersama, akses di lebih dari 18.000 merchant Debit BCA/PRIMA dan fasilitas Sala Muamalat (Phone Banking 24 jam untuk layanan otomatis cek saldo, informasi histori transaksi, transfer antar rekening sampai dengan Rp. 50 juta dan berbagai pembayaran).
- f. Dana Pensiun Muamalat. Muamalat Pension Fund Dana Pensiun Muamalat dapat diikuti oleh mereka berusia minimal 18 tahun, atau sudah menikah, dan pilihan usia pensiun 45-46 tahun dengan iuran yang sangat terjangkau, yaitu minimal Rp. 20.000; perbulan dan pembayarannya dapat di debet secara otomatis dari rekening PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk atau dapat di transfer dari bank lain. Pesertajuga dapat mengikuti program WASIAT UMMAT, dimana

⁴¹ www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat

selama masa kepesertaan, peserta dilindungi asuransi jiwa sebesar nilai tertentu dengan premi tertentu. Dengan asuransi ini, keluarga peserta memperoleh dana pensiun sebesar yang diproyeksikan sejak awal jika peserta meninggal dunia sebelum memasuki masa pensiun.

- g. *Shar-e* adalah tabungan instan investasi syariah yang memadukan kemudahan akses ATM, Debit dan Phone Banking dalam satu kartu dan dapat dibeli di kantor pos di seluruh Indonesia. Hanya dengan Rp. 125.000; langsung dapat diperoleh satu paket kartu Shar-e dengan saldo awal tabungan Rp. 100.000; sebagai sarana menabung dan berinvestasi di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Shar-e dapat dibeli di kantor pos. Diinvestasikan hanya untuk usaha halal dengan bagi hasil kompetitif. Tarik tunai bebas biaya di lebih dari 8.888 jaringan ATM BCA/PRIMA dan ATM Bersama, akses di lebih dari 18.000 merchant debit BCA/PRIMA dan fasilitas SalaMuamalat. (Phone banking 24 jam untuk layanan otomatis cek saldo, informasi histori transaksi, transfer antar rekening sampai dengan Rp. 50 juta dan berbagai pembayaran)
- h. Produk Penanaman Dana. Investment Product Produk-produk penanaman dana PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk adalah sebagai berikut: ⁴²

⁴² www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat

2. Konsep Jual-beli–*Sales-Purchase Concept*

a. *Murabahah*

Adalah jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Harga jual tidak boleh berubah selama masa perjanjian (Q.S An-Nisaa : 29)

b. *Salam*

Adalah pembelian barang yang diserahkan di kemudian hari dimana pembayaran dilakukan dimuka, tunai (Q.S. Al-Baqarah: 282)

c. *Istishna*

Adalah jual-beli barang dimana *shani`* (produsen) ditugaskan untuk membuat suatu barang (pesanan) dari *mustashni`* (pemesan). *Istishna`* sama dengan salam yaitu dari segi objek pesannya yang harus dibuat atau dipesan terlebih dahulu dengan ciri-ciri khusus. Perbedaannya hanya pada sistem pembayarannya yakni pada *istishna`* pembayaran dapat dilakukan diawal, ditengah, atau di akhir pesanan.

3. Konsep Bagi-hasil – *Profit Sharing Concept*⁴³

a. *Musyarakah*

Adalah kerjasama antara dua belah pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu, dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan resiko akan ditanggung sesuai kesepakatan (Q.S. Shaad : 24).

⁴³ www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat

k. *Mudharabah*

Adalah kerjasama antara bank dan dengan mudharub (nasabah/pengelola) yang mempunyai keahlian atau keterampilan untuk mengelola usaha. Dalam hal ini shabibul maal menyerahkan modalnya kepada pekerja atau pengelola untuk dikelola sebaik-baiknya.

4. Konsep Sewa – *Leasing Concept*

- a. Ijarah menurut etimologi memiliki arti upah, sewa, jasa dan imbalan. Menurut terminologi ijarah adalah akad sewa menyewa dengan mengambil manfaat sesuatu dari orang lain dengan jalan membayar sesuatu dengan perjanjian yang telah ditentukan dengan syarat-syarat.
- b. *Ijarah Muntahiya Bittamlik* adalah perpaduan antara kontrak jual beli dan sewa atau lebih tepatnya akad sewa yang diakhiri dengan pemindahan kepemilikan barang di tangan si penyewa.

2. Produk Jasa – *Service Product*

Produk-produk jasa PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk adalah sebagai berikut:⁴⁴

a. *Wakalah*

Berarti penyerahan, pendelegasian atau pemberian mandat. Secara teknis perbankan, wakalah adalah akad pemberian wewenang/kuasa dari lembaga/seseorang (sebagai pemberi mandat) kepada pihak lain (sebagai wakil) untuk melaksanakan urusan dengan batas kewenangan

⁴⁴ www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat

dan waktu tertentu. Segala hak dan kewajiban yang diemban wakil harus mengatasnamakan yang memberikan kuasa.

b. *Kafalah*

Merupakan jaminan yang diberikan oleh penanggung (kafil) kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau pihak yang ditanggung. Dalam pengertian lain, kafalah juga berarti mengalihkan tanggung jawab seseorang yang dijamin dengan berpegang pada tanggung jawab orang lain sebagai penjamin (Q.S. Yusuf : 72).

c. *Hawalah*

Adalah pengalihan hutang dari orang yang berhutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya. Dalam pengertian lain, merupakan pemindahan beban hutang dari muhil (orang yang berhutang) menjadi tanggungan muhal `alaihi atau orang yang berkewajiban membayar hutang.⁴⁵

d. *Rahn*

Adalah menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis, sehingga pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil seluruh atau sebagian piutangnya. Secara sederhana rahn adalah jaminan hutang atau gadai.

e. *Qardh*

Adalah pemberian harta kepada orang lain yang dapat di tagih atau

⁴⁵ www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat

diminta kembali. Menurut teknis perbankan, *qardh* adalah pemberian pinjaman dari bank kepada nasabah yang dipergunakan untuk kebutuhan mendesak, seperti dana talangan dengan kriteria tertentu dan bukan untuk pinjaman yang bersifat konsumtif. Pengembalian pinjaman ditentukan dalam jangka waktu tertentu (sesuai kesepakatan bersama) sebesar pinjaman tanpa ada tambahan keuntungan dan pembayarannya dilakukan secara angsuran atau sekaligus (Q.S. Al-Hadiid :11). Bagian I-III adalah produk bank muamalat, sementara bagian IV dikategorikan sebagai jasa bank muamalat. IV. Jasa Layanan – *Services* Jasa layanan yang diberikan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk adalah sebagai berikut:⁴⁶

1. ATM

Layanan ATM 24 jam yang memudahkan nasabah melakukan penarikan dana tunai, pemindah bukuan antar rekening, pemeriksaan saldo, pembayaran zakat-infaq-shadaqah (hanya pada ATM *Muamalat*), dan tagihan telepon. Untuk penarikan tunai, kartu *Muamalat* dapat di akses di lebih dari 8.888 jaringan ATM BCA/PRIMA dan ATM Bersama, yang bebas biaya penarikan tunai. Kartu Muamalat dapat juga dipakai untuk bertransaksi di lebih dari 18.000 merchant Debit BCA/PRIMA. Untuk ATM Bersama dan BCA/PRIMA, saat ini sudah dapat dilakukan transfer antar bank.

⁴⁶ www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat

2. Salam Muamalat

Merupakan layanan *phone banking* 24 jam dan call center melalui (+6221) 251 1616, 0807 1 6826 2528 (MUAMALAT) atau 0807 11 74273 (SHARE) yang memberikan kemudahan kepada para nasabah, setiap saat dan dimanapun nasabah berada untuk memperoleh informasi mengenai produk, saldo dan informasi transaksi, transfer antar rekening, serta mengubah PIN.

3. Pembayaran Zakat, Infaq, dan Shadaqah (ZIS)

Jasa yang memudahkan nasabah dalam membayar ZIS, baik ke lembaga pengelola ZIS PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk maupun lembaga-lembaga ZIS lainnya yang bekerjasama dengan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk melalui *phone banking* dan ATM Muamalat diseluruh cabang PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.

4. Jasa-jasa lain

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk juga menyediakan jasa-jasa perbankan lainnya kepada masyarakat luas, seperti transfer, *collection*, *standing instruction*, *bank draft*, referensi bank. Demikian sejumlah produk dan jasa bank muamalat Indonesia.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Etika adalah tata cara berhubungan dengan manusia lainnya. Sedangkan dalam arti luas, etika merupakan tindakan mengatur tingkah laku atau perilaku manusia dalam bermasyarakat. *Customer service* adalah bagian yang khusus melayani keinginan dan kebutuhan nasabah/ nasabah yang lebih banyak bicara dan tidak berhubungan dengan penyetoran dan penarikan uang.

Secara umum, pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Banyak cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam rangka meningkatkan omzet penjualan atau nasabahnya. Misalnya dengan memberikan pelayanan yang paling optimal, meningkatkan kualitas produk, menentukan harga yang sesuai dengan selera pasar, meningkatkan promosi penjualan, terus mengembangkan produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabahnya atau dengan cara lainnya. Semua upaya untuk meningkatkan penjualan seperti diatas harus dilakukan dengan skala prioritas tentunya.

Peningkatan omzet penjualan atau jumlah nasabah merupakan aspek yang paling penting untuk dilakukan melalui pemberian pelayanan yang paling optimal karna dengan pelayanana yang optimal dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Kepuasan ini akan menjadi promosi gratis dari nasabah yang sudah merasakannya kemudian disebarakan kepada calon

nasabah lainya. Kenyataannya, pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada nasabah, disamping akan mampu mempertahankan nasabah yang ada (lama) untuk terus mengkonsumsi atau membeli produk yang ditawarkan, serta akan mampu pula untuk menarik calon nasabah baru untuk mencobanya. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* perusahaan sehingga citra perusahaan dimata nasabahnya terus meningkat pula. Dengan demikian citra yang baik dan segala yang dilakukan perusahaan akan dianggap baik pula.

Upaya memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah atau nasabah harus dilakukan sungguh-sungguh dengan memperhatikan faktor-faktor utama dan faktor-faktor pendukung. Faktor utama yang berpengaruh adalah sumberdaya manusia, artinya peranana manusia (karyawan) yang melayani nasabah yang merupakan faktor utama. Dan faktor pendukungnya adalah sarana dan prasarana. Kemudian sarana dan prasarana yang digunakan juga harus dapat menjaga apa yang sudah dijaga oleh manusia. Berdasarkan hasil wawancara kepada informan penelitian sebagai berikut: Adapun etika dalam pemberian pelayanan kepada nasabah, maka penjelasan informan sebagai berikut:

“Memang CS harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap Nasabah, serta memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam memahami kebutuhan Nasabah”⁴⁷

⁴⁷ Tiara Karunia, *Customer Service*, Wawancara pada Tanggal 20 Oktober 2020

Mengenai apakah *customer service* pandai menyakinkan nasabah agar mau membeli produk yang ditawarkan, maka berikut

“Tentunya, tingkat pengetahuan setiap nasabah terhadap suatu produk tidak bisa disamaratakan. Ada beberapa nasabah yang betul-betul memahami produk secara mendetail, namun ada juga nasabah yang kurang begitu memahaminya. Disinilah kami harus mampu menyederhanakan bahasa yang kami gunakan untuk menjelaskan berbagai hal yang berkaitan dengan produk”⁴⁸

Adapun apakah *customer service* dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, maka jawaban dari informan sebagai berikut:

Iya, karena kami harus menjaga image bank dengan cara *membina hubungan baik dengan seluruh nasabah*. *Customer Service Officer* dituntut untuk selalu berhubungan dengan nasabah dan menjaga hubungan itu tetap baik. Hal ini tentu saja harus dilakukan karena menjaga hubungan yang baik dengan nasabah juga berarti menjaga *image* bank agar citra bank dapat terus meningkat di mata nasabah”⁴⁹

Mengenai apakah *customer service* memberikan pemberitahuan informasi yang benar dan mudah dipahami oleh nasabah, maka jawaban dari informan sebagai berikut:

“*Customer Service* harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Selain itu, *Customer Service* harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Komunikasi harus dapat membuat nasabah senang sehingga jika nasabah mempunyai masalah, nasabah tidak segan-segan mengemukakannya kepada *Customer Service*. Mampu berkomunikasi dengan baik juga akan membuat setiap permasalahan menjadi jelas sehingga tidak timbul salah paham”⁵⁰

⁴⁸ Tiara Karunia, *Customer Service*, Wawancara pada Tanggal 20 Oktober 2020

⁴⁹ Tiara Karunia, *Customer Service*, Wawancara pada Tanggal 20 Oktober 2020

⁵⁰ Tiara Karunia, *Customer Service*, Wawancara pada Tanggal 20 Oktober 2020

Adapun *customer service* menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah, maka berikut jawaban dari informan:

“Itu memang suatu keharusan bahwa kami selaku customer service menghubungi nasabah apalagi kalau ada informasi yang harus diberikan dan juga bila ada nasabah yang berulang tahun kami mengucapkan”.⁵¹

Adapun *customer service* memiliki pengetahuan prinsip pelayanan, menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya, menetapkan tugas pelayanan yang futuris, dan berpedoman pada kesuksesan?

“Untuk menjadi *Customer Service* yang khusus melayani nasabah, customer service harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu karena tugas *customer service* selalu berhubungan dengan nasabah. *Customer Service Officer* harus dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi nasabah maupun kemampuan dalam bekerja”.⁵²

Selain melakukan wawancara kepada pihak bank, peneliti juga melakukan wawancara kepada nasabah Bank Muamalat Cabang Manna. Adapun bentuk pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service*, disampaikan oleh informan berikut:

“CS itu melayani kamau kami mau membuka rekening, kalau juga atm hilang biasanya itu ke CS tapi kalau setoran ke teller”.⁵³

⁵¹ Tiara Karunia, *Customer Service*, Wawancara pada Tanggal 20 Oktober 2020

⁵² Tiara Karunia, *Customer Service*, Wawancara pada Tanggal 20 Oktober 2020

⁵³ Ghea, *Nasabah*, Wawancara pada Tanggal 20 Oktober 2020

Kemudian mengenai apakah ketika menerima tamu *customer service* bersikap ramah, sopan, dan menyenangkan, maka berikut jawaban dari nasabah:

“Ramah itu pasti ya, tapi kadang kalau memang CS nya sedang sibuk dia tidak terlalu ramah apalagi sudah banyak yang antre, dia agak gelisah, mungkin karena mau cepat”⁵⁴

Adapun *Customer Service* memberikan arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi hingga tuntas, serta prosedur yang diinginkan, maka menurut nsabah sebagai berikut:

“Iya, memang CS kalau kita sudah mau selesai ditanya lagi ada yang bisa ibantu, pokoknya sampai semuanya tuntas. Kita isi semua formulir sampai selesai ijelaskan sama CS”.⁵⁵

Adapun kendala yang dialami *Customer Service* dalam melayani nasabah adalah sistem yang eror (*offline*). Pada saat proses transaksi berlangsung terkadang komputer tiba-tiba macet yang disebabkan oleh erornya sistem. Hal ini akan berdampak buruk pada kinerja seorang *Customer Service* karena tidak dapat melakukan transaksi nasabah yang mengakibatkan banyaknya antrian nasabah dan akan berdampak buruk bagi citra bank. Nasabah yang tidak mau antri dan ingin didahulukan.⁵⁶

Beberapa nasabah yang merasa mengenal *Customer Service* secara pribadi terkadang menginginkan pelayanan terlebih dahulu walaupun telah

⁵⁴ Riza, *Nasabah*, Wawancara pada Tanggal 20 Oktober 2020

⁵⁵ Burhan, *Nasabah*, Wawancara pada Tanggal 20 Oktober 2020

⁵⁶ Tiara Karunia, *Customer Service*, Wawancara pada Tanggal 20 Oktober 2020

diterapkan sistem antrian. Biasanya mereka langsung menyerobot dan melakukan transaksi tanpa menghiraukan peringatan dari satpam yang bertugas. Personil karyawan yang kurang. Personil karyawan yang kurang sehingga menimbulkan banyak antrian nasabah. Apalagi biasanya nasabah menginginkan kinerja yang cepat tanpa harus mengantri lama-lama. Untuk menyelesaikan kendala yang terjadi pada PT. Bank Muamalat Cabang mana yaitu jika sistem eror atau *offline*, *Customer Service* biasanya memanggil teknisi atau IT untuk memperbaiki sistem, kemudian *Customer Service* harus bisa memberikan penjelasan yang tepat kepada nasabah dan memberikan opsi lain dalam melakukan transaksi. Jika nasabah ingin setor tunai dapat diterima secara manual, penarikan tunai nominal dibawah 10 juta dapat dibantu melalui ATM, transfer di bawah 25 juta dapat dilakukan melalui ATM ataupun *imobile*.

Dalam menghadapi nasabah yang ingin didahulukan, *Customer Service* tetap harus mengingatkan nasabah dengan baik dan tanpa menyinggung perasaan nasabah bahwa bank menerapkan sistem antrian yang berlaku bagi siapapun tanpa terkecuali. *Customer Service* diharapkan dapat bekerja secara profesional. Jika di bank terdapat banyak sekali antrian dengan personil karyawan yang kurang memadai, bank melakukan rekrutmen karyawan untuk mengatasi masalah tersebut. Jika dalam proses rekrutmen belum menemukan karyawan baru, maka pihak PT. Bank Muamalat Cabang Kota Manna mengirimkan karyawan lainnya untuk membantu selama beberapa hari tertentu.

B. Pembahasan

Customer Service baik itu di PT. Bank Muamalat Cabang Manna harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. *Customer service* yang baik harus diikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya. Selain itu, *customer service* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah. Untuk itu seorang *customer service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk, dan dasar-dasar lainnya. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas *customer service* dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang akan dihadapinya, termasuk kemampuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank dan produk yang ditawarkan.

Sikap *friendly* juga harus ditunjukkan oleh *customer service* PT. bank Muamalat Cabang Manna dalam melayani nasabah dan melaksanakan operasional perbankan. Begitu calon nasabah menjadi nasabah, bank harus melancarkan strateginya dengan memanjakan nasabah melalui program loyalitas. Mulai dari layanan yang paling dasar, seperti selalu menunjukkan sikap ramah, sopan dan cepat tanggap dalam menangani keluhan-keluhan para staf bank kepada nasabahnya hingga kemudahan yang dikemas dan berbau teknologi informasi agar nasabah dapat melakukan transaksi serba cepat,

ringkas nyaman dan yang paling utama adalah aman. Dan hasilnya, para nasabah setidaknya selalu melakukan transaksi secara rutin atau akan menggunakan produk-produk lain dari bank yang sama. Dan yang paling penting para nasabah tersebut tidak akan pindah ke tabungan bank lain meski ditawarkan fitur dan fasilitas yang lebih baik, bahkan para nasabah akan merekomendasikan tabungannya pada rekan, saudara atau orang lain. Artinya, bila perilaku nasabah sudah seperti ini, giliran bank tersebut yang menjadi raja tabungan diantara bank-bank lain.

Sikap jujur dan patuh terhadap standar etika bisnis akan dapat menumbuhkan rasa saling percaya, saling menghormati diantara para pelaku bisnis, yang ada gilirannya nanti akan berdampak pada adanya efisiensi dalam berusaha serta menciptakan iklim persaingan yang sehat di dunia bisnis sehingga kepentingan semua pihak yang terkait, termasuk para nasabah akan dapat dilayani dengan memuaskan tanpa ada benturan baik besar maupun kecil. Agar jangan sampai terjadi penyalahgunaan wewenang dalam mengurus perbankan, maka para manajer bank harus memiliki moral yang baik dan bertanggung jawab. Setiap tindakannya dalam melahirkan sesuatu kebijaksanaan, akan sangat erat kaitannya dengan moral. Kalau moral mereka baik, maka akan lahir kebijaksanaan yang selalu berpihak kepada masyarakat. Sebaliknya kalau moral mereka rusak, maka bank tersebut akan menjadi petaka terhadap perekonomian masyarakat.

Customer service yang professional adalah *customer service* yang memiliki integritas pribadi, keahlian dan tanggungjawab sosial yang tinggi

serta wawasan yang luas agar mampu melaksanakan pola manajemen bank yang profesional pula. *Customer service* yang profesional memang dituntut melaksanakan 2 hal penting yaitu, dapat menciptakan laba dan menciptakan iklim bisnis perbankan yang sehat. Namun dalam penciptaan laba tersebut, *customer service* harus tetap terkendali (*prudent*). Setiap *customer service* wajib mengelola bank secara sehat dan menghormati norma-norma perbankan yang berlaku, mentaati semua tata nilai sebagai pedoman dasar dalam menentukan sikap dan tindakannya. Norma-norma perbankan yang diakui, diterima dan ditaati tersebut telah tertuang dalam kode etik. *Customer service* PT. Bank Muamalat Cabang Manna sudah menjaga perasaan si nasabah supaya tetap tenang, nyaman dan percaya pada saat anda memberikan solusi atau menjelaskan kepada nasabah. Karyawan dapat memahami setiap karakter atau emosi dari setiap nasabahnya, baik itu memahami perilaku yang baik atau yang buruk.

Customer service PT. Bank Muamalat Cabang Manna sudah berpenampilan dengan baik karena penampilan tersebut adalah kunci pertama dilihat oleh nasabah, jika ingin bekerja maka penampilan kita haruslah rapi. Terutama dalam melayani nasabah. Sebagai seorang karyawan tentunya tidak mau kelihatan tidak rapi pada saat melayani nasabah. Mungkin nasabah tidak mau juga di layani oleh seorang karyawan yang tidak rapi. Maka dari itu pada saat anda menjadi *customer service* maka penampilan harus rapi supaya bisa menarik minat nasabah. Dan juga serasi dan bersih dan tidak menggunakan aksesoris dan *make up* yang berlebihan. *Customer service* PT. Bank Muamalat

Cabang Manna juga aelalu mengucapkan salam ketika bertemu atau berpisah dengan nasabah, termasuk ucapan terima kasih.

Customer service PT. Bank Muamalat Cabang Manna Berprilaku yang baik lincah, gesit, mudah bergaul, dan cepat tanggap namun tidak *over acting* didepan nasabah atau tamu yang pada akhirnya dapat membuat nasabah jengkel. Dan juga lemah lembut dan sopan santun dalam melayani tamu atau nasabah, membuat nasabah merasa dihargai oleh karyawan bank. Nasabah itu membutuhkan tingkat pelayanan yang lebih komplit dari pada nasabah biasa. Nasabah yang prospeknya baik akan menanamkan /menyimpan dananya di bank, meminjam atau menginvestasikan uangnya dalam jumlah yang besar dan dengan waktu yang lama. Para perbankan pastinya ada orang yang memasarkan produk, dibank biasa disebut *marketing*.

Jika *customer service* dalam menarik minat nasabah maka bank tidak perlu memasang iklan. Nasabah akan datang dengan sendirinya karena mengetahui baiknya pelayanan suatu bank kepada nasabah. Pemasaran yang begitu efektif adalah pemasaran dari mulut ke mulut. Jika persepsi seorang nasabah terhadap suatu bank itu dapat dinyatakan baik atau puas, maka nasabah tersebut akan memberitahuakan kepada kerabat atau rekan, atau teman bisnis, bahwa pelayanan *customer service* PT. bank Muamalat Cabang Manna sangat bagus. Dan dapat dipastikan jumlah nasabah akan bertambah dikarenakan pengaruh dari kepuasan pelayanan yang didapati nasabah. Manfaat lain bagi nasabah yang telah lama bergabung di bank tesebut menjadi loyal dan merasa memiliki bank tersebut. Menjadi seorang pegawai bank

termasuk menjadi seorang *customer service* haruslah mempunyai rasa telaten, penuh kasih sayang dan juga sabar. Karena jika tidak sabar maka nasabah tidak mau anda yang melayani dan nasabah akan kabur.

Etika Dasar *Customer Service* dalam melayani nasabah adalah sebagai berikut:⁵⁷

l. Mengetahui Nasabah

Agar *Customer Service* dapat memberikan pelayanan prima, maka harus mengenal karakteristik mereka dengan baik. Karakteristik yang berbeda-beda membuat penanganannya juga berbeda. Pada penelitian ini yang dilakukan di PT. Bank Muamalat kantor cabang pembantu (KCP) Kota Manna bahwa *customer service* belum menerapkan etika dalam mengenal nasabah karena setiap nasabah yang datang kebanyakan hanya ditanyakan tentang keperluannya saja.

m. Mengetahui Kemauan Nasabah

Sebagai *Customer Service* bank harus memahami sebenarnya apa saja kemauan nasabah. *Customer Service* harus yakin dan berprinsip bahwa calon nasabah yang akan loyal, tunjukkan pada nasabah bahwa bank tersebut adalah bank yang dapat memenuhi keinginannya sehingga tidak mudah berpaling kepada bank lain bahwa *customer service* sudah menerapkan etika dalam mengetahui kemauan nasabah karena setiap nasabah yang datang kebanyakan ditanyakan tentang keperluannya saja.

⁵⁷ Andy Tjiptono, *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama, (Yogyakarta : Andi, 2006), h. 87-

n. Menginformasikan Produk-Produk Bank

Menjadi kewajiban bank untuk selalu memperkenalkan produk-produk miliknya kepada nasabahnya. Setiap bank biasanya gencar mempromosikan dirinya, apalagi produk terbaru. Promosi dapat dilakukan dimana saja, baik dimedia massa berupa cetak maupun elektronik, maupun spanduk atau baliho. Mereka bukannya tidak percaya, namun mereka ingin merasa lebih yakin. Disinilah peran *Customer Service* berkewajiban memberikan penjelasan yang mereka butuhkan. Dari hasil penelitian bahwa *customer service* sudah menerapkan etika dalam mengenalkan produk-produk pada nasabah.

o. Tidak Memaksakan Kehendak

Dalam melayani nasabah *Customer Service* harus menghindari kesan memaksakan kehendak. *Customer Service* bukan pedagang kaki lima yang suka menarik-narik tangan konsumen atau membujuk dengan setengah memaksa orang untuk membeli dagangannya. *Customer Service* adalah karyawan bank yang memiliki etika tinggi dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah. Hasil penelitian ini adalah bahwa *customer service* sudah menerapkan etika dalam tidak memaksakan kehendak karena setiap nasabah yang datang tidak dipaksakan untuk menggunakan produk.

p. Melayani Sampai Tuntas

Customer Service harus mempunyai prinsip bahwa kepuasan nasabah nomor satu. Untuk memuaskan nasabah banyak cara yang

Customer Service lakukan. Tetapi ada beberapa persoalan yang kerap *Customer Service* abaikan padahal amat penting. Sehingga seorang *customer service* harus melakukan tugasnya yaitu melayani nasabah sampai tuntas sebelum melayani nasabah yang lain. Hasil penelitian ini bahwa *customer service* belum menerapkan etika dalam melayani sampai tuntas karena setiap nasabah yang datang dilayani sampai tuntas.

q. Menjamin Rahasia Nasabah

Menjadi kewajiban pihak perbankan yang menjaga kerahasiaan nasabahnya. Kerahasiaan ini akan menjamin rasa aman nasabah menyimpan uangnya dan dipergunakan tanpa rasa takut mendapat ancaman dari orang lain. Bank harus mampu menyakinkan nasabahnya bahwa uangnya terjamin dan aman dari investasi dari pihak manapun, bahwa *customer service* sudah menerapkan etika dalam menjamin rahasia nasabah.

r. Melayani Dengan Ceria dan Senyum

Apapun yang terjadi *Customer Service* harus tetap mampu menampilkan wajah ceria dan tersenyum manis kepada nasabah. Senyum menghiasi wajah yang ceria akan memberikan dampak positif bagi nasabah sehingga mereka merasa lebih akrab dan santai dalam melaksanakan urusannya. Dalam penelitian ini didapatkan bahwa *customer service* belum menerapkan etika dalam melayani dengan ceria dan senyum karena pada saat sedang sibuk CS ada saatnya tidak tersenyum.

s. Tidak Berprasangka Negatif

Customer Service selalu berfikir positif karena merupakan dasar-dasar bagi *Customer Service* dalam melayani nasabahnya. Berfikir positif akan meningkatkan kualitas kemitraaan dengan nasabah. Nasabah pun akan merasa nyaman karena merasa selalu dicurigai kehendaknya. Dalam penelitian ini didapatkan bahwa *customer service* sudah menerapkan etika dalam tidak berprasangka negatif.

t. Meningkatkan Keluhan Nasabah

Dengan berprinsip berusaha memberikan pelayanan terbaik, maka kita dituntut untuk bisa bersikap sabar menghadapi keluhan nasabah. Walaupun kita telah berusaha semaksimal mungkin, namun tidak selalu pelayanan yang kita berikan memuaskan mereka. Tidak hanya dengan mendengarkan tetapi juga setelah itu menjelaskan dengan baik sebab mengapa keluhan tersebut juga bisa terjadi. Dalam penelitian ini didapatkan bahwa *customer service* sudah menerapkan etika dalam meningkatkan keluhan nasabah.

u. Mengucapkan Terima Kasih

Ucapan terima kasih adalah hal yang tak kalah pentingnya. *Customer Service* yang merupakan orang pertama dijumpai dan diminta penjelasan oleh nasabahnya, dengan ucapan terima kasih kepada nasabah walupun mereka datang tidak untuk menyimpan uangnya tetapi setidaknya nasabah merasa dihargai. Ucapan terima kasih yang disampaikan dengan wajah ceria dan senyum manis merupakan jurus

pemikat yang ampuh bagi kita untuk menaklukan hati nasabah. Dalam penelitian ini didapatkan bahwa *customer service* sudah menerapkan etika dalam mengucapkan terimakasih.

Mulai dari layanan yang paling dasar, seperti selalu menunjukkan sikap ramah, sopan dan cepat tanggap dalam menangani keluhan-keluhan para staf bank kepada nasabahnya hingga kemudahan yang dikemas dan berbau teknologi informasi agar nasabah dapat melakukan transaksi serba cepat, ringkas nyaman dan yang paling utama adalah aman. Jika *customer service* menarik minat nasabah maka bank tidak perlu memasang iklan. Nasabah akan datang dengan sendirinya karena mengetahui baiknya pelayanan suatu bank kepada nasabah. Pemasaran yang begitu efektif adalah pemasaran dari mulut ke mulut

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Penerapan etika *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah bank Muamalat Kota Manna, *customer service* sudah menerapkan etika *customer service* dalam melakukan layanan, *customer service* memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, namun tidak ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap Nasabah, serta memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam memahami kebutuhan Nasabah. *Customer service* sudah memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu karena tugas *customer service* selalu berhubungan dengan nasabah. *Customer Service Officer* harus dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi nasabah maupun kemampuan dalam bekerja.
2. Kendala penerapan etika *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah bank Muamalat Kota Manna Adapun kendala yang dialami *customer service* dalam melayani nasabah adalah sistem yang eror (*offline*). Pada saat proses transaksi berlangsung terkadang komputer tiba-tiba macet yang disebabkan oleh erornya sistem. Hal ini akan berdampak buruk pada kinerja seorang *customer service* karena tidak dapat melakukan transaksi nasabah yang mengakibatkan banyaknya antrian nasabah dan akan berdampak buruk bagi citra bank, nasabah yang tidak mau antri dan ingin didahulukan.

B. Saran

Adapun saran untuk PT. bank Muamalat Cabang Manna yang pertama untuk menghindari sistem yang error dan menghambat kegiatan operasional bank, maka dilakukan *update* atau refresh program/software pada masing-masing kantor. Yang kedua hendaknya untuk mengatasi personil karyawan yang kurang, pihak PT. bank Muamalat Cabang Manna dapat menyediakan bantuan tenaga kerja yang cukup atau memadai sehingga kelancaran operasional bank tidak terhambat dan berjalan dengan lancar.

Saat pagi hari sebelum kegiatan operasional bank dimulai, masing-masing kantor kas melakukan *update* parameter yang berguna untuk melakukan pengecekan awal terhadap sistem yang digunakan oleh *Customer Service* dan untuk mencegah terjadinya sistem yang error saat kegiatan operasional berlangsung.

Untuk peneliti selanjutnya semoga dapat untuk menambah sebagai referensi dalam penelitian dengan judul penerapan etika *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah Bank Muamalat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah: dari teori ke praktik*. Jakarta: Gema Insani. 2001.
- Asnaini, dkk. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri Bengkulu.
- Dirgantoro, Crown. *Manajemen Strategik: Konsep, Kasus, dan Implementasi*. Jakarta: PT Gramedia. 2004.
- Habibah, Ina Ayu. "Penerapan Service Excellent Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Temanggung Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah". *Skripsi IAIN Purwokerto*, 2017.
- Hasibuan, Malayu. *Manajemen, Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Toko Gunung Agung. 2006.
- Hutabalian, Yuniarta H. "Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Politeknik", *e-journal "Acta Diurna"* Volume IV. No.3. Tahun 2015.
- Ismail. 2015. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2006.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2015. Iska. *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia Dalam Prespektif Fikih Ekonomi*. Yogyakarta: Fajar Media. 2012.
- Jurini. *Menetapkan Segmentasi Pasar*. Bagian Proyek Pengembangan Kurikulum Direktorat Pendidikan Menengah Kejuruan Depdiknas. 2003.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada. 2008.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2005.
- Kuncoro, Mudrajad dan Suhardjono. *Manajemen Perbankan: Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: BPFE. 2002.
- Kurniawan Agung. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan, 2005.
- Lukman, Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press. 2009.
- Nasir, Moh. *Metode Penelitian*. Bandung: Mizan. 2009.
- Pawito. *Penelitian Komunikasi*. Yogyakarta: Pelangi Perkasa. 2007.

- Rachmadi. *Aspek Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Salemba Empat. 2011.
- Rianto, M.Nur. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Romadhona, Feby Norma. "*Pengaruh Etika Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitul Maal Wat Tanwil Harapan Umat Tulungagung*", *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2018.
- Roman, Sergio. "*The Impact of Ethical Sales Behaviour on Customer Satisfaction, Trust and Loyalty to the Company: An Empirical Study in the Financial Services Industry*", [*Journal of Marketing Management*](#) 19(9-10):915-939 · November 2003.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kualitatif)*. Bandung: Alfabeta. 2009.
- Sukardi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara. 2009.
- Sukardi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara. 2009.
- Zaen, Ratna Kartika Rini. "*Penerapan Standar Operasional Prosedur Bagi Customer Service Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar*." *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2019.
- Zainuddin. 2012. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Rineka Cipta. 2017.

L
A
M
P
I
R
A
N

HASIL UJI KELAYAKAN PROPOSAL SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN BENGKULU

Nama Mahasiswa : TIARA PURNAMA SARI
 NIM : 161140193
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Judul : PENERAPAN ETIKA CUSTOMER SERVICE DALAM MENYERIKAN PELAYANAN KEPADA NASABAH BANK MUAMALAT KOTA MAKLUK

No	Komponen	Keterangan (V/x)	Catatan
1	Latar Belakang Masalah		
	a. Masalah	✓	
	b. Data Empiris	✓	
2	Konsistensi Rumusan Masalah dan Tujuan	✓	
3	Manfaat Penelitian		
	a. Manfaat Teoritis	✓	Perhatikan tata cara penulisan
	b. Manfaat Praktis	✓	
4	Penelitian Terdahulu		
	a. 3 Skripsi	✓	Tidak Ada DO
	b. 1 Jurnal Nasional	✓	
	c. 1 Jurnal Internasional	✓	
5	Metode Penelitian	x	

Hasil Uji Kelayakan Proposal Skripsi:

Diterima 3/1/2017
 Direvisi

Mengetahui
Tim Uji Kelayakan Proposal Skripsi

1. Amimah Oktarina, M.E (.....)
2. Nonie Afrianty, M.E. (.....)
3. Yenti Sumarni, M.M (.....)
4. Yetti Afrida, M.Ak. (.....)
5. Adi Setiawan, M.E.I (.....)
6. Aan Shar, M.M. (.....)



I. IDENTITAS MAHASISWA

NAMA : TIARA PURNAMA SARI
 NIM : 161140193
 PRODI : Perbankan Syariah
 SEMESTER : VII (tujuh)

JUDUL YANG DIAJUKAN :

1. PENERAPAN ETIKA CUSTOMER SERVICE DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA HARBABAH BANK MUAMALAT KOTA MANKA
2.
3.

II. PROSES KONSULTASI

a. Konsultasi dengan Pengelola Perpustakaan Fakultas
 Catatan

Pengelola Perpustakaan
 [Signature] 23/12-19
 Debby Arisandi, MBA

b. Konsultasi dengan Pembimbing Akademik

Catatan ... Lengkapi dengan SOP customer service pada teori

Pembimbing Akademik
 [Signature] 31/12-2019
 Yosy. A

c. Tim Kelayakan Proposal

Catatan ... Dinyatakan layak

Ketua Tim 3/1/20
 [Signature]
 Anisah Oktaria

d. Konsultasi dengan Kaprodi

Catatan ... Perbaikan, tambahkan teori mengenai pelayanan

Kaprodi
 [Signature] 6/1-2020
 YOSY Arisandi, MM

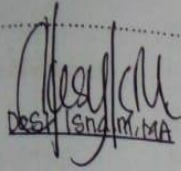
JUDUL YANG DIUSULKAN

Setelah konsultasi dengan Pengelola Perpustakaan, Pembimbing Akademik dan Kaprodi, dan Tim Kelayakan Proposal, judul yang diusulkan adalah :

.....
.....
.....

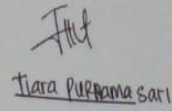
Mengetahui

Kajur.....


Desy Isna M. MA

Bengkulu,

Mahasiswa


Tiara Purnama Sari





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimil (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA

Hari/Tanggal : Kamis / 13 - Februari - 2020
Nama Mahasiswa : TIARA PURWAMA SARI
NIM : 1611140193
Jurusan/Prodi : PERBANKAN SYARIAH

Judul Proposal	Tanda Tangan Mahasiswa	Penyeminar
PENERAPAN ETIKA CUSTOMER SERVICE DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA NASABAH BANK MUAMALAT KOTA MANNA	 TIARA PURWAMA SARI	 KHAIRAH ELWARDAH, M. Ag

Mengetahui,
a.n. Dekan
Wakil Dekan I,

Dr. Nurul Hak,
NIP 196606161995831003



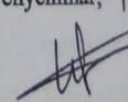
Catatan:
Mohon Berkas ini dikembalikan kepada Pengelola
Fotokopi dan Cap 1 (Satu) Rangkap

CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : TIARA PURNAMA SAKI
 NIM : 164140193
 Jurusan/Prodi : PERBANKAN SYARIAH

No	Permasalahan	Saran Penyeminar
1.	Latar Belakang	Revisi terkait masalah etika CS yang dari eksternal bank yaitu Nasabah.
2.	Penelitian Terdahulu	Tambahkan keterangan perbedaan dan persamaan untuk masing-masing penelitian.
3.	Teori	Tambahkan teori ke etika dan Nasabah.
4.	Metode penelitian	Perbaiki sesuai saran terkait jenis penelitian, Waktu dan lokasi, Informan.

Bengkulu,
 Penyeminar, 13 Februari 2020


 KHAIRIAH ELWARDAH, M.A.
 NIP. 19780807200512008



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telpon (0736) 51276-51171-51172-53879 faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

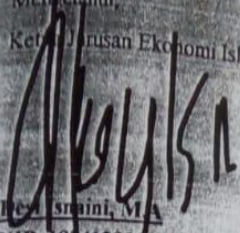
Nama Mahasiswa : Tiara Purnama Sari Program Studi : Perbankan Syariah
NIM : 1611140193 Pembimbing II : Khairiah Elwardah, M.Ag.
Judul Skripsi : Penerapan Etika Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan
Kepada Nasabah Bank Muamalat Kota Manna Kabupaten
Bengkulu Selatan

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1	Selasa, 4 Agustus 2020	BAB I - III	1. Buat pedoman wawancara 2. Teori metode penelitian letak di bab I	
2	Rabu, 12 Agustus 2020	Pedoman Wawancara	Revisi kembali sesuaikan dengan teori	
3	Selasa, 25 Agustus 2020	BAB I-III dan Pedoman Wawancara	ACC	
4	Kamis, 12 November 2020	Judul BAB I-V BAB I Latar Belakang Masalah Informan penelitian	1. Tambahkan Kabupaten Bengkulu Selatan 2. Perbaiki penulisan catatan kaki 3. Perjelas komplennya 4. Sesuaikan dengan	


		BAB II	kenyataan dilapangan	5. Perbaiki penulisan catatan kaki	WA
		BAB III		6. Pada teori etika digabung saja karena pragarafnya pendek	WA
		BAB IV		7. Buat catatan kaki	WA
		Hasil penelitian dan Pembahasan		8. Perbaiki penulisan	WA
		BAB V		9. Pembahasan harus sesuai dengan hasil	WA
		kesimpulan		10. Tulis sesuai dengan yang dilakukan	WA
5	Jum'at, 4 Desember 2020	BAB I-V			WA
		BAB I	Latar Belakang Masalah	1. Revisi kembali, perjelas lagi komplennya	WA
		BAB II		2. Tambahkan teori etika Customer Service	WA
		BAB III		3. Perbaiki penulisan catatn kaki	WA
		BAB IV		4. Revisi kembali sesuaikan dengan hasil	WA
		BAB V	Kesimpulan	5. Sesuai dengan hasil dilapangan	WA
6	Kamis, 10 Desember 2020	BAB II		1. Perbaiki penulisan catatan kaki	WA

	BAB I	Revisi amplitudnya	✓
	BAB V	Tali-tali dengan	✓
	Kesimpulan	yang diberikan	✓
	BAB IV	ACC ke Pembimbing I	✓
	Selasa, 15 Desember 2020		

Mengetahui,
Ket. Jurusan Ekonomi Islam


Nurul Hani, M.A.
NIP. 191412022006042001

Bengkulu, Desember 2020
Pembimbing II


Khairiah Elwardah, M.Ag.
NIP. 197808072005012008



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telpon (0736) 51276-51171-51172-53879 faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Tiara Purnama Sari Program Studi : Perbankan Syariah
NIM : 1611140193 Pembimbing I : Dr. Asnaini, MA
Judul Skripsi : Penerapan Etika Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan
Kepada Nasabah Bank Muamalat Kota Manna Kabupaten
Bengkulu Selatan

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1	Selasa, 1 September 2020		1. Lebih teliti dalam bimbingan 2. Lampirkan dokumen yang diperlukan	A
2	Senin, 21 September 2020	Bab I-III dan Pedoman Wawancara	ACC	A
3	Selasa, 12 Januari 2021	Abstrak Bab I-V Bab I Latar Belakang Masalah	1. Bagian-bagian di metode diringkas. 2. Jangan mengulang kesimpulan dan jangan mutar-mutar bahasannya. 3. Diringkas poin penting saja. 4. Perbaiki dan cek lagi penulisan 5. Cara menulis	A

Manfaat Penelitian	<p>kutipan belum sesuai pedoman.</p> <p>6. Harus jelas lembaga atau nama praktisinya.</p> <p>7. Baca dipedoman apa bedanya dengan teoritis.</p>	J
Jenis Dan Pendekatan	<p>8. Cukup dua paragraph dan sesuaikan dengan sub ini.</p> <p>9. Jangan menulis yang tidak terkait.</p>	P
Waktu Dan Lokasi Penelitian	<p>10. Perjelas alasannya.</p>	P
Informan Penelitian	<p>11. Harus jelas berapa orang, sesuaikan dengan kenyataan dilapangan.</p>	
Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data	<p>12. Disini bukan teori tapi prakteknya.</p> <p>13. Bahasan-bahasan proposal dihilangkan.</p> <p>14. Ceritakan apa yang kamu lakukan.</p>	A
Teknik Analisis Data	<p>15. Lengkapi dan jangan mengurangi nama orang.</p> <p>16. Ceritakan apa yang dilakukan pada tahapan bukan</p>	A

		Bab II	Belum ada ditulis	
			17. Cek apa sumbernya	0
			18. Cara menulis	
			Kutipan, kutip buku	
			pedoman	
		Bab III	19. Perbaiki dengan teliti	
			20. Yang tidak relevan	
			tidak usah dan baca	
			halaman 21)	
		Bab IV	21. Buat sub-subnya	
			22. Tulis sesuai aturan	
			baca halaman 1	
			23. Cek jumlah	
			informasinya yang	
			difootnote	
		Bab V	24. Bisa dimasukkan	
			peneliti selanjutnya	
		Daftar Pustaka	25. Cek apa sudah 4	
			marginnya	
4	Senin, 18 Januari 2021	BAB I - V	ACC diujikan	<i>A</i>

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Islam

Asnaini
Dr. Asnaini, M.A.
NIP. 197412022006042001

Bengkulu, 19 Januari 2021
Pembimbing I

Asnaini

Dr. Asnaini, MA
NIP. 197304121998032003

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal Skripsi berjudul "Penerapan Etika *Customer Service* Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Bank Muamalat Kota Manna" yang disusun oleh:

Nama : Tiara Purnama Sari

NIM : 1611140193

Prodi : Perbankan Syariah

Telah diseminarkan pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada :

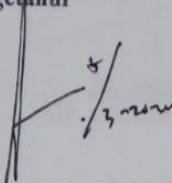
Hari : Kamis

Tanggal : 13 Februari 2020 M/ 1441 H

Dan telah diperbaiki sesuai saran-saran tim penyeminar. Oleh karenanya sudah dapat diusulkan kepada jurusan untuk ditunjuk Tim pembimbing Skripsi.

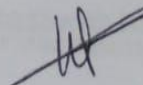
Bengkulu, Februari 2020 M
Jumadil Akhir 1441 H

Mengetahui



Yosi Arisandy, M M
NIP. 198508012014032001

Penyeminar



Khairiah Elwardah, M.Ag
NIP. 197808072005012008

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal Skripsi berjudul "Penerapan Etika Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Bank Muamalat Kota Manna" yang disusun oleh:

Nama : Tiara Purnama Sari

NIM : 1611140193

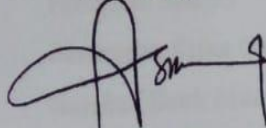
Prodi : Perbankan Syariah

Sudah diperbaiki sesuai dengan arahan tim pembimbing, selanjutnya dinyatakan memenuhi syarat ilmiah untuk diajukan Surat Izin Penelitian.

Bengkulu, Agustus 2020 M

Sya'ban 1441 H

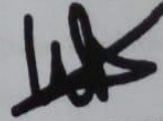
Pembimbing I



18/9/20

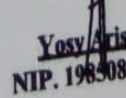
Dr. Asnaini, M.A
NIP. 197312041998052001

Pembimbing II



Khairiah Elwardah, M.Ag
NIP. 197808072005012008

Mengetahui
Ketua Program Studi Perbankan Syariah



Yosy Arisandy, M.M
NIP. 198308012014032001



SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 0420/In.11/ F.IV/PP.00.9/03/2020

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

- 1. N A M A : Dr. Asnaini, M. A.
NIP. : 197304121998032003
Tugas : Pembimbing I
- 2. N A M A : Khairiah Elwardah, M. Ag.
NIP. : 197808072005012008
Tugas : Pembimbing II

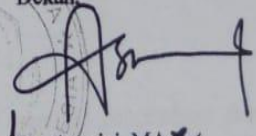
Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

- N A M A : Tiara Purnama Sari
- NIM : 1611140193
- JURUSAN : Perbankan Syariah
- Judul Skripsi : **Penerapan Etika Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Bank Muamalat Kota Manna**

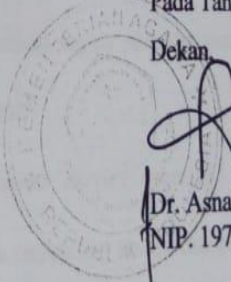
Demikian surat penunjukkan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu
Pada Tanggal : 11 Maret 2020

Dekan



Dr. Asnaini, MA
NIP. 197304121998032003



Disusun :

Wakil Rektor I
Dosen yang bersangkutan;
Mahasiswa yang bersangkutan;
Arsip.

PEDOMAN WAWANCARA
PENERAPAN ETIKA *CUSTOMER SERVICE* DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPADA NASABAH BANK MUAMALAT KOTA MANNA

Nama : Tiara Purnama Sari
Nim : 1611140193
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Nama :
Alamat :
Umur :
Pekerjaan :

A. Pertanyaan Kepada *Customer Service*

1. Bagaimana etika dalam pemberian pelayanan kepada nasabah?
2. Apakah *customer service* pandai menyakinkan nasabah agar mau membeli produk yang ditawarkan?
3. Apakah *customer service* dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah?
4. Apakah *customer service* memberikan pemberitahuan informasi yang benar dan mudah dipahami oleh nasabah?
5. Apakah *customer service* menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah?
6. Apakah *customer service* memiliki pengetahuan prinsip pelayanan, menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya, menetapkan tugas pelayanan yang futuris, dan berpedoman pada kesuksesan?
7. Apakah pelayanan sesuai harapan petugas?

8. Apakah *customer service* menganggap keluhan merupakan peluang, bukan masalah dan mengumpulkan informasi tentang keinginan nasabah?

9. Apakah *customer service* memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin, dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah?

B. Pertanyaan Kepada Nasabah

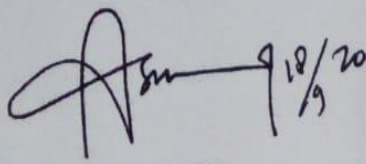
1. Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service*?
2. Apakah anda selalu menyesuaikan dengan perubahan yang terdapat pada bank?
3. Apakah ketika menerima tamu *customer service* bersikap ramah, sopan, dan menyenangkan?
4. Apakah *Customer Service* memberikan arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi ingga tuntas, serta prosedur yang diinginkan?
5. Apakah penyesuaian standar pelayanan, pemahaman terhadap keinginan pelanggan?
6. Apakah puas dengan pelayanan *customer service* Bank Muamalat cabang Manna?
7. Apakah *customer service* memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan?

Bengkulu, Agustus 2020
Peneliti



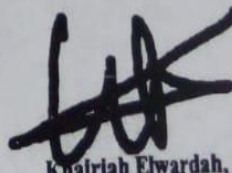
Tiara Purnama Sari
NIM. 1611140193

Pembimbing I



Dr. Asnaini, MA
NIP. 197304121998032003

Pembimbing II



Khairiah Elwardah, M.Ag
NIP. 197808072005012008



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

Nomor : 1189/In.11/F.IV/PP.00.9/09/2020
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Bengkulu, 22 September 2020

Kepada Yth.
Kepala KESBANGPOL Kabupaten
Bengkulu Selatan
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan penyelesaian Program Studi Sarjana S.1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu Tahun Akademik 2020/2021 atas nama:

Nama : Tiara Pumama Sari

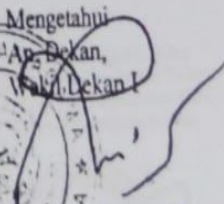
NIM : 161 114 0193

Fakultas/ Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Dengan ini kami mengajukan permohonan izin penelitian untuk melengkapi data penulisan skripsi yang berjudul : "Penerapan Etika *Customer Service* Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Bank Muamalat Kota Manna"

Tempat penelitian: **Bank Muamalat Kota Manna**

Demikianlah atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

Mengetahui
Kepala,
Wakil Dekan I

Dr. Nurul Hak, M. A.
NIB: 196606161995031002





PEMERINTAH KABUPATEN BENGKULU SELATAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKULU SELATAN

NOMOR : 070/106/IP/DPMTSP/X/2020

TENTANG

IZIN PENELITIAN

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BENGKULU SELATAN

Membaca)
Menimbang)
dan sebagainya)
Mengingat)

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
PERTAMA :
- Memberikan Izin Penelitian Kepada Sdr :
Nama : TIARA PURNAMA SARI
Alamat Tempat Tinggal : Desa Penandingan Kec. Alr Nipis
Judul : "Penerapan Etika Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Bank Muamalat Kota Manna."
Tujuan : Untuk Melengkapi Persyaratan Perkuliahahan
Tempat / Lokasi Penelitian : Bank Muamalat Kota Manna
Lembaga : IAIN Bengkulu
- KEDUA : Apabila peneliti mengubah dan atau menambah Spesifikasi, peneliti harus mengajukan permohonan untuk izin perubahan dan atau penambahan.
- KETIGA : Apabila dalam pelaksanaan penelitian terdapat pelanggaran atau tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan maka :
1. Pemohon / Peneliti dikenai sanksi,
2. Izin Penelitian dibatalkan / dicabut.
- KEEMPAT : Izin penelitian ini berlaku sampai dengan tanggal 6 November 2020.
- KELIMA : Keputusan ini disampaikan kepada Sdr. TIARA PURNAMA SARI berupa petikan untuk diketahui, diindahkan dan dipergunakan sesuai dengan keperluan.
- KEENAM : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Manna
Pada tanggal : 7 Oktober 2020

BIAYA GRATIS



An. Bupati Bengkulu Selatan
Kepala Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Bengkulu Selatan



Drs. H. SAMSU HARDI, S.E., M.Si
NIP. 19620202 199203 1 005

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : **Tiara Purnama Sari**
NPM : 1611140193
Program Studi : Perbankan Syariah Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu

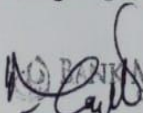
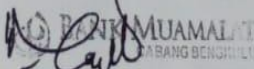
Telah melaksanakan kegiatan penelitian dalam rangka mencari data untuk melengkapi penulisan skripsi pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Bengkulu dengan skripsi yang berjudul:
" Penerapan etika Customer Service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah Bank Muamalat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan".

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Bengkulu

Pada tanggal : 05 Januari 2021 M
21 Jumadil Awal 1442 H

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk
Cabang Bengkulu

Median Efrado
Plt. Branch Operational Service Manager

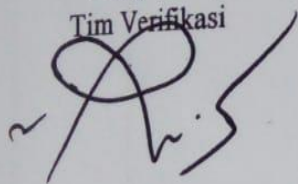
SURAT PERNYATAAN

Nama : Tiara Purnama Sari
Nim : 1611140193
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Penerapan Etika *Customer Service* dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Bank Muamalat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan

Telah melakukan verifikasi Plagiasi Melalui program <https://www.prepostseo.com/plagiarism-checker>. Skripsi yang bersangkutan memiliki indikasi plagiat sebesar 8,5 % dan dinyatakan dapat diterima.

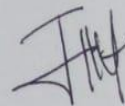
Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, apabila terdapat kekeliruan dalam verifikasi ini maka akan dilakukan peninjauan kembali.

Mengetahui,
Tim Verifikasi



Dr. Nurul Hak, M.A
NIP.196606161995031003

Bengkulu, Januari 2021
Yang Menyatakan



Tiara Purnama Sari
NIM : 1611140193

LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

Nama : Tiara Purwana Sari
NIM :
Judul Skripsi :

NO	Tanggal	Masalah	Saran	Pa
		Bab II Kajian teori.	Indikator dan Teori Customer dan hasil. - Teori dan Indikator Pelayanan (Layanan).	
		Perbaiki semuanya.		

Bengkulu, 5-2-21

Penguji

(Lucy Andhri M. A.)
NIP. 2006010202

LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

Nama : Triana Purnama Sari
 NIM : 161140193
 Judul Skripsi :

No	Tanggal	Masalah	Saran
		Tema etika Kerukun Yufanti etika	-
		Kandali	-
		Teknik Gula Kandali	-
		Tuzi c/s	-

Bengkok
 Penguji VK
 5 Februari 21

Dr. Nurul Hak, MA
 NIP. 196606161895031003





