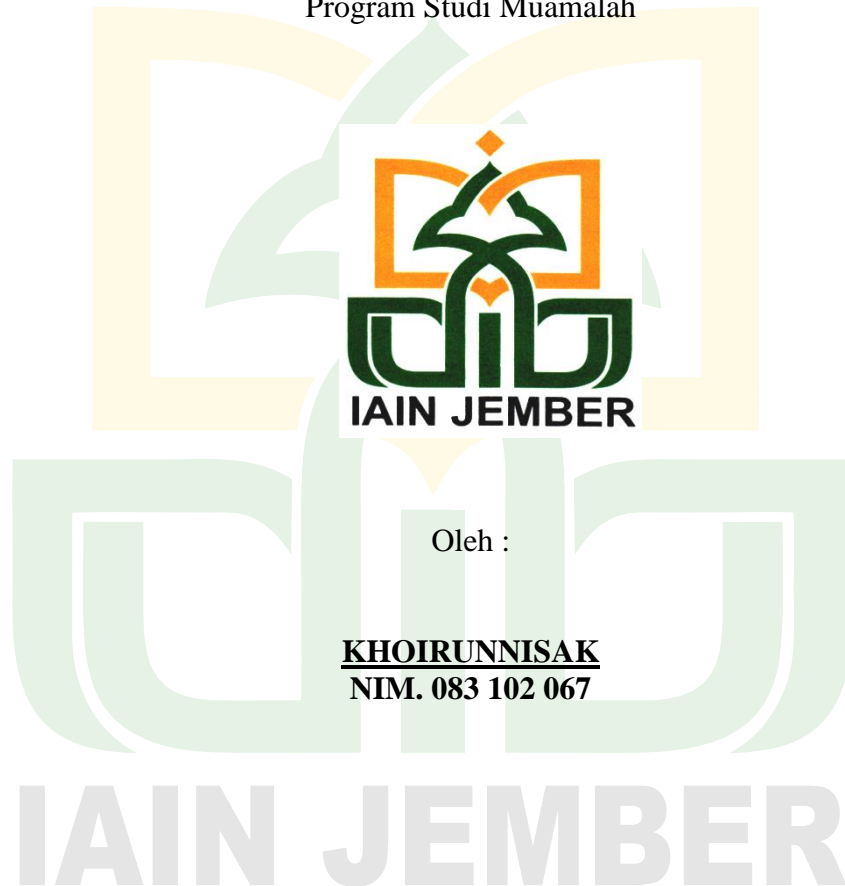


**STRATEGI BANK SYARIAH DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH
(STUDI KASUS DI BANK MUAMALAT
CABANG LUMAJANG)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi Islam (SE.I) Fakultas Syariah
Program Studi Muamalah



Oleh :

KHOIRUNNISAK
NIM. 083 102 067

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN)JEMBER
Mei, 2015**

ABSTRAK

Khoirunnisak, 2015: *Strategi Bank Muamalat cabang lumajang dalam meningkatkan kepuasan nasabah khususnya pelayanan.*

Keberadaan perbankan syariah di Indonesia dipelopori dengan lahirnya Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tahun 1992, yang tentunya memberikan wajah baru bagi perkembangan perbankan nasional. Perbankan syariah beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil tanpa ada unsur riba yaitu sistem bunga seperti pada sistem perbankan konvensional, Dalam rangka membangun kepuasan nasabah, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan bank sebagai perusahaan jasa dan tidak dapat dipungkiri dalam dunia bisnis saat ini, Kepuasan pelanggan sebelumnya akan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka focus penelitian dalam skripsi ini adalah: Bagaimana strategi Bank Muamalat Cabang Lumajang dalam meningkatkan kepuasan nasabah? Sedangkan sub focus penelitian adalah: 1) Apa sajakah strategi Bank Syariah dalam meningkatkan kualitas? 2) Bagaimana strategi Bank Muamalat Cabang Lumajang dalam meningkatkan kepuasan nasabah?

Tujuan Umum Untuk mengetahui strategi Bank Muamalat Cabang Lumajang dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Sedangkan Tujuan Khususnya adalah 1) Untuk mengetahui apa saja strategi Bank Muamalat Cabang Lumajang dalam meningkatkan kepuasan nasabah. 2) Untuk mengetahui standar kepuasan nasabah bagi Bank Muamalat Cabang Lumajang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan jenis penelitiannya menggunakan penelitian lapangan (*field research*), sedangkan subjek penelitian ini menggunakan sumber data primer, teknik pengumpulan datanya menggunakan Observasi, wawancara dan documenter. Teknik Analisis data menggunakan deskriptif reflektif melalui 3 cara yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan keabsahan datanya menggunakan triangulasi sumber.

Dari analisis tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa Strategi Bank Muamalat cabang lumajang dalam meningkatkan kepuasan nasabah khususnya pelayanan. Secara keseluruhan sudah sangat memuaskan bagi nasabah karena strateginya terlaksana dengan baik, CS, Teller dan security memegang peranannya masing-masing untuk membuat nasabah nyaman ketika bertransaksi, begitu pula kualitas yang di suguhkan bank muamalat sangat memadai sehingga mendukung nasabah untuk merasa nyaman ketika bertransaksi.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Istilah.....	8
F. Sistematika Pembahasan	10
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Kajian Teori	18
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode Penelitian.....	37
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	37
2. Lokasi Penelitian.....	37
3. Subyek Penelitian.....	38
4. Teknik Pengumpulan Data.....	38
5. Analisis Data	40
6. Keabsahan Data.....	41
7. Tahap-tahap Penelitian.....	42

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Obyek Penelitian..... 43
B. Penyajian Data dan Analisis Data 70
C. Pembahasan Temuan..... 80

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 84
B. Saran-saran 85

DAFTAR PUTAKA 86

LAMPIRAN-LAMPIRAN



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan suatu lembaga yang mendapatkan izin untuk mengerahkan dana yang berasal dari masyarakat berupa simpanan dan menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat yang berupa pinjaman, sehingga bank berfungsi sebagai perantara antara penabung dan pemakai akhir, rumah tangga dan perusahaan. Peran yang strategis tersebut terutama disebabkan oleh fungsi utama bank sebagai lembaga yang dapat menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien, berdasarkan asas demokrasi ekonomi mendukung pelaksanaan pembangunan dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan taraf hidup rakyat (Muh. Irsyad, 2012: 1).

Di Indonesia sendiri terdapat dua jenis bank yaitu bank konvensional dan bank yang melaksanakan kegiatan-kegiatannya dengan prinsip syariah. Bank berdasar prinsip syariah atau Bank Syariah adalah suatu lembaga perbankan yang di dalam aktivitas sistem dan operasionalnya menggunakan prinsip-prinsip syariah Islam. Ini berarti operasi perbankan tersebut mengikuti tata cara usaha maupun perjanjian usaha berdasarkan Al-Qur'an dan Sunnah Rasul.

Allah Subhanahu Wa Ta'ala berfirman dalam Qur'an Surah Al Baqarah:275-276,

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ
 مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ
 الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ
 وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٧٥﴾ يَمْحَقُ اللَّهُ
 الرِّبَا وَيُرْبِي الصَّدَقَاتِ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ كُلَّ كَفَّارٍ أَثِيمٍ ﴿٢٧٦﴾

“orang-orang yang makan [mengambil] riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syetan lantaran [tekanan] penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu adalah disebabkan mereka berkata [berpendapat] sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba. Padahal Allah telah meng halalkan jual beli dan meng haramkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Rabbnya lalu terus berhenti [dari mengambil riba] maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu [sebelum datang larangan] dan urusannya [terserah] kepada Allah. Orang yang kembali [mengambil riba], maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka. Mereka kekal didalamnya. Allah memusnakan riba dan menyuburkan orang yang tetap dalam kekafiran dan selalu berbuat dosa.” (Al Baqarah:275-276)

Dalam operasinya, bank syariah menggunakan sistem bagi hasil dan imbalan lainnya yang sesuai dengan syariah Islam.

Keberadaan perbankan syariah di Indonesia dipelopori dengan lahirnya Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tahun 1992, yang tentunya memberikan wajah baru bagi perkembangan perbankan nasional. Karakteristik sistem perbankan syariah berbeda dengan sistem perbankan konvensional. Perbankan syariah beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil tanpa ada unsur riba yaitu sistem bunga seperti pada sistem perbankan konvensional.

Bank syariah sendiri merupakan lembaga keuangan yang sangat ketat diatur sesuai dengan sifat dasarnya sebagai lembaga kepercayaan, menjadi

perantara (intermediasi) antara pihak yang mengalami *surplus of fund* untuk diproduktifitaskan pada sektor-sektor yang mengalami *lack of fund*. Sebagai lembaga keuangan yang sangat bergantung pada kepercayaan masyarakat bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal dengan selalu mengutamakan kualitas pelayanan sehingga nasabah akan merasa puas dan aman dalam bertransaksi di dunia perbankan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu bisnis.

Lingkungan perbankan yang berubah sangat cepat dalam hal peraturan, struktur dan teknologi telah merubah wajah industri perbankan di Indonesia. Perubahan-perubahan yang terjadi telah mengurangi hambatan-hambatan yang ada bagi perbankan untuk melakukan ekspansi sehingga kondisi tersebut akan menciptakan pasar industri perbankan global yang terintegrasi.

Hal demikian mengharuskan manajemen melakukan strategi khusus untuk mempertahankan keunggulan kompetitif yakni merujuk pada kemampuan sebuah organisasi untuk memformulasikan strategi yang menempatkannya pada suatu posisi yang menguntungkan berkaitan dengan perusahaan lainnya. Keunggulan kompetitif juga berarti kumpulan strategi untuk menentukan keunggulan suatu perusahaan dari persaingan diantara perusahaan yang lain, beberapa teori keunggulan kompetitif di dunia maya menganjurkan agar paling tidak 7 (tujuh) aspek harus menjadi perhatian dari sebuah perusahaan, diantaranya *Customer Service*; sebuah dimensi pendekatan baru dan unik dalam memelihara para pelanggannya, khususnya dalam hal mengelola komunikasi dan interaksi dengan pelanggannya serta

jalanan keakraban antara pelanggan dengan perusahaan, *Price*; menawarkan bagi hasil yang lebih baik, *Quality*; kualitas produk atau jasa ditingkatkan melalui antar muka pelanggan terstandarisasi dan dipersiapkan secara otomatis, *Fulfillment Time*; pemenuhan pesanan pelanggan, *Agility*; Kemajuan-kemajuan teknologi di bidang sistem informasi yang membuka peluang atau memungkinkan terciptanya strategi-strategi baru, *Time to Market*; Kecepatan penciptaan produk baru dan kecepatan sampainya produk ke tangan pelanggan, *MarketReach*; sejumlah pelanggan potensial yang ditaksir yang mungkin dicapai melalui sebuah media periklanan ataupun melalui *kampanye promosi*.

Tujuan dari manajemen jasa pelayanan adalah untuk mencapai kualitas pelayanan tertentu dimana erat kaitannya bila dihubungkan dengan kepuasan konsumen. Perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004).

Dalam rangka membangun kepuasan nasabah, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan bank sebagai perusahaan jasa dan tidak dapat dipungkiri dalam dunia bisnis saat ini, karena tidak ada yang lebih penting lagi bagi suatu perusahaan perbankan menempatkan masalah kepuasan terhadap nasabah melalui pelayanan sebagai salah satu komitmen

bisnis. Kepuasan pelanggan sebelumnya akan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. (Tjiptono, 2007:81).

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan dan inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Tjiptono, 2007:68).

Perhatian khusus kepada nasabah merupakan sesuatu yang sangat esensial sebagai tolak ukur dalam meningkatkan kualitas jasa perbankan. Nasabah akan selalu mencari, memilih dan menggunakan keseluruhan jasa sebuah bank apabila kualitas jasa bank tersebut mampu memenuhi kebutuhan nasabah. Akan tetapi hal ini belum cukup bagi nasabah apabila nilai dari manfaat produk perbankan yang ditawarkan belum sesuai dengan persepsi nilai nasabah yang berlaku. Nasabah akan membandingkan apakah nilai yang dirasakan terhadap sebuah produk perbankan sesuai atau melebihi dari biaya yang harus dikeluarkan oleh nasabah. Dengan kata lain, nasabah akan merasa

puas apabila kualitas layanan, kualitas produk, dan nilai yang dirasakan nasabah sesuai atau melebihi harapan.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk meneliti strategi bank dalam meningkatkan kepuasan nasabah dalam skripsi yang berjudul **“Strategi Bank Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah ”**.

B. Fokus Penelitian

Perumusan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan istilah fokus penelitian. Bagian ini mencantumkan fokus permasalahan yang akan dicari melalui proses penelitian harus disusun secara singkat, jelas, tegas, spesifik, oprasional yang dituangkan dalam bentuk kalimat Tanya.

Guba berpendapat bahwa “Masalah adalah suatu keadaan yang bersumber dari hubungan antara dua faktor atau lebih yang menghasilkan situasi menimbulkan tanda Tanya dan dengan sendirinya memerlukan upaya untuk mencari suatu jawaban.”(Moleong, 2010:93)

Adapun masalah yang akan diangkat dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Fokus Penelitian

Bagaimana strategi Bank Syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Lumajang?

2. Sub Fokus Penelitian

a. Bagaimana strategi kualitas pelayanan Bank Muamalat Cabang Lumajang?

- b. Bagaimana strategi kepuasan nasabah bagi Bank Muamalat Cabang Lumajang?

C. Tujuan Penelitian

Agar diperoleh data yang benar-benar diperlukan dan diharapkan dalam penelitian, maka peneliti sebelumnya telah menentukan tujuan-tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini.

Adapun tujuan-tujuan yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui strategi Bank Muamalat Cabang Lumajang dalam meningkatkan kualitas dan kepuasan nasabah.

2. Tujuan Khusus

- a) Untuk mengetahui strategi kualitas pelayanan Bank Muamalat Cabang Lumajang.

- b) Untuk mengetahui strategi kepuasan nasabah bagi Bank Muamalat Cabang Lumajang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi semua pihak, khususnya pihak-pihak yang berkompeten dengan permasalahan yang diangkat, serta dapat memperkaya khazanah

dan wawasan keilmuan mengenai bahasan tentang peningkatan kepuasan nasabah pada umumnya dan strategi Bank Muamalat Cabang Lumajang dalam meningkatkan kepuasan nasabah khususnya serta dapat dijadikan rujukan dalam penelitian selanjutnya.

2. Praktis

- a) Bagi peneliti hasil penelitian ini diharapkan menjadi penelitian ilmiah yang dapat dijadikan laporan serta tugas akhir Strata 1 (satu) bagi prodi Muamalah serta menjadi referensi untuk kajian-kajian keilmuan berikutnya.
- b) Bagi Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember dapat menjadi koleksi kajian tentang peningkatan kepuasan nasabah dalam dunia perbankan.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah yang menjadi fokus perhatian peneliti dalam judul penelitian. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kerancuan maupun kesalahpahaman dalam memahami makna istilah yang ada. (tim STAIN, 2010:42)

1. Strategi

Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu.

2. Kualitas

Kualitas adalah taraf atau derajat sesuatu yang digunakan untuk mengukur tingkat baik dan buruknya suatu bisnis, rekayasa, maupun manufaktur dalam konsep dan tehnik untuk memperbaiki kualitas produk dan jasa yang di hasilkan.

3. Kepuasan

Kata kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”.Oxford Advanced Learner’s Dictionary (2000) mendeskripsikan kepuasan sebagai “*the good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happen*”; “*the act of fulfilling a need or desire*”; dan “*an acceptable way of dealing with a complaint, a debt, an injury, etc*”.

Menurut Kotler (2002:42) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan harapannya.

Jadi strategi meningkatkan kualitas dan kepuasan nasabah adalah rencana meningkatkan perasaan puas terhadap service yang dilakukan/ diberikan oleh pihak perbankan kepada nasabah itu sendiri.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I, berupa pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

Bab II, berupa kajian kepustakaan yang terdiri dari penelitian terdahulu dan kajian teori.

Bab III, berupa metodologi penelitian yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan, analisis data, keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.

Bab IV, berupa penyajian data dan analisis yang terdiri dari gambaran obyek penelitian, penyajian data dan analisis dan pembahasan temuan.

Bab V, berupa penutup dan kesimpulan dan saran yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran.

IAIN JEMBER

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Sebagai salah satu bahan acuan dari penelitian ini adalah penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya untuk mengetahui seberapa jauh persoalan ini di bahas dan untuk menggambarkan apa yang telah dilakukan peneliti lainnya, beberapa karya yang menjadi referensi adalah sebagai berikut:

Penelitian pertama adalah Tamitania (2009), dengan judul *pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Suzuki Medan Jaya Group Yogyakarta*. Mahasiswi Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Tamitania menjelaskan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan yang dijalankan oleh intern perusahaan, sehingga menumbuhkan loyalitas konsumen dari Suzuki Medan Jaya Group Yogyakarta. Kesamaan penelitian ini adalah sama-sama ingin mengetahui kualitas pelayanan disuatu instansi atau perusahaan. Dengan fokus pada loyalitas konsumen di Suzuki Medan Jaya Group Yogyakarta dan memasukkan teori komunikasi pemasaran, strategi meningkatkan kepuasan pelanggan, dan teori loyalitas,

Kemudian skripsi Rizki Ramadhan (2013), dengan judul *Analisa Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan nasabah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Cabang BSD)*. Dalam penelitiannya Rizki Ramadhan menyatakan bahwa hasil penelitian dan pembahasan hubungan kualitas pelayanan Bank Muamalat Cabang BSD terhadap kepuasan nasabah dengan

melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah maka dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian dengan analisis korelasi pearson menunjukkan semua variabel independent yaitu daya tanggap, keandalan, jaminan, empati dan bukti langsung memiliki hubungan yang moderat atau cukup dengan variabel kepuasan nasabah.

Perbedaan penelitian Rizki Ramdhan dengan peneliti adalah pendekatan penelitian yang dipakai Rizki Ramadhan menggunakan jenis penelitian kuantitatif sedangkan peneliti sendiri menggunakan pendekatan kualitatif. Sedangkan persamaannya adalah pada obyek penelitiannya yaitu pada Bank Muamalat Indonesia.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh R. Agustinus, dkk dengan judul *Strategi Membangun Kualitas Pelayanan Perbankan untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah Berorientasi Loyalitas pada BRI Cabang Blora dan Unit online-nya*. Penelitian ini menyimpulkan bahwa untuk masalah kualitas pelayanan, variabel *intangibile asset* lebih besar pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah dengan nilai korelasi SEM (Structural Equation Modeling) sebesar 0.37 dibandingkan dengan pengaruh aspek fisik yang mempunyai nilai korelasi SEM sebesar 0.22. Dengan hasil tersebut terlihat memang kualitas pelayanan di BRI belum maksimal. Sedangkan pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah nilai korelasi SEM (Structural Equation Modeling) nya lebih besar, yaitu sebesar 0.58. Dengan demikian, untuk meningkatkan kepuasan nasabah yang dapat menciptakan loyalitas yang tinggi, maka BRI Cabang Blora beserta BRI Unit online-nya harus terus meningkatkan kualitas

intangible asset-nya seperti petugas yang memberikan pelayanan langsung kepada nasabah dengan terus melakukan pembenahan terhadap aspek fisik yang dimiliki.

Persamaan penelitian ini dengan Agustinus adalah sama-sama melihat kepuasan nasabah dalam hal pelayanan dunia perbankan dengan strategi masing-masing. Sedangkan perbedaannya adalah peneliti pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sedangkan Agustinus menggunakan pendekatan kuantitatif.

Anggri Valentina K. (2011) dengan judul *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan JasaPos Express Di PT. POS INDONESIA Cabang Surakarta*. Berpendapat bahwa System of complaint and suggestion (sistem komplain dan arahan) Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (customers oriented) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran, menyediakan kartu komentar (yang bisa diisi langsung ataupun yang bisa dikirimkan via pos kepada organisasi), menyediakan saluran telepon khusus (customers hot lines), dan lain-lain. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk memberikan respon secara cepat mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan.

Persamaan penelitian ini dengan Anggri Valentina K adalah sama-sama menekankan kepada strategi dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan sama-sama menggunakan penelitian kualitatif.

Ismerisa (2013), Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada Pelanggan Listrik Pintar PT PLN (Persero) Area Yogyakarta). mengemukakan Survey of customer satisfaction (survei terhadap pelanggan) Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Disini persamaan peneliti dan Ismerisa adalah sama-sama menekankan strategi dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan perbedaannya peneliti menggunakan metode kualitatif dan Ismarisa menggunakan metode kuantitatif.

Ikbal Aganayoan (2013). Pengaruh promosi terhadap peningkatan jumlah pelanggan di restaurant steak dan Rib, mengasumsikan bahwa tidak hanya pelayanan saja yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan adanya beberapa promosi juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan memberikan beberapa food free.

Persamaan konsep tersebut adalah bagaimana strategi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Syuhada Sufian , dengan judul *Strategi Membangun Kualitas Pelayanan Perbankan untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah Berorientasi Loyalitas pada BRI Cabang Blora dan Unit online-nya* menyimpulkan bahwa untuk masalah kualitas pelayanan, variable intangible asset lebih besar pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah dengan nilai korelasi SEM sebesar 0.37 dibandingkan dengan pengaruh aspek fisik yang mempunyai nilai korelasi SEM sebesar 0.22. Dengan hasil tersebut terlihat memang kualitas pelayanan di BRI belum maksimal. Sedangkan pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah nilai korelasi SEMnya lebih besar, yaitu sebesar 0.58. Dengan demikian, untuk meningkatkan kepuasan nasabah yang dapat menciptakan loyalitas yang tinggi, maka BRI Cabang Blora beserta BRI Unit online-nya harus terus meningkatkan kualitas intangible asset-nya seperti petugas yang memberikan pelayanan langsung kepada nasabah dengan terus melakukan pembenahan terhadap aspek fisik yang dimiliki.

Persamaan kajian antara syuhada dan peneliti selain judul adalah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dan isi kajian yang mengulas tentang meningkatkan kualitas pelayanan namun bedanya syuhada hanya menekankan pada satu titik yaitu intangible asset sedangkan peneliti menekankan pada semua hal yang ada kaitannya dengan strategi peningkatan kepuasan nasabah.

Joharuddin, dengan judul *STRATEGI BANK SYARIAH MANDIRI CABANG CIK DI TIRO YOGYAKARTA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH*

Dalam meningkatkan kepuasan nasabah terutama di bidang Strategi Pemasaran, Bank Syariah Mandiri Cabang Cik Di Tiro Yogyakarta telah melakukan langkah-langkah yang diperlukan dengan cara diantaranya dalam strategi produk dengan mengembangkan produk beragam, menjaga imej dan reputasi, meningkatkan keamanan, Kerahasiaan Nasabah, bergerak di bidang Syariah, dalam strategi Promosi dengan mengembangkan promosi yang menarik, jujur, tidak berlebihan dan tidak mengada-ada, strategi harga dengan mengembangkan biaya jasa rendah, terjangkau masyarakat, bagi hasil memuaskan, timbal balik positif dan Strategi Distribusi dengan mengembangkan pemilihan lokasi, pelayanan cepat dan memuaskan, ada tempat parkir serta mudah dijangkau. Dan kesemuanyamendapat respon baik dari nasabah.baik kajian, teori, bahkan judul joharuddin dan peneliti hampir sama persis hanya saja pembahasan joharuddin lebih menyeluruh.

Rizal Romadhon Iriawandengan judul *Pelaksanaan Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Divisi Kredit Usaha Rakyat Pada PT. Bank JATIM Cabang Malang*.menyatakan bahwa Dalam hal ini strategi pelayanan yang dilakukan pada PT. Bank Jatim Malang (1) strategi relationship marketing (hubungan baik), (2) strategi superior customer service (pelayanan yang lebih unggul), (3) strategi unconditional guarantees (jaminan jasa), (4) strategi penanganan keluhan yang efektif, (5) strategi peningkatan kinerja perusahaan.

Lilis Muchlisoh *STRATEGI PELAYANAN PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT SYARIAH (BPRS) AL-SALAAM CINERE - DEPOK DALAM*

MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH secara garis besar strategi pelayanan PT. BPRS Al-salaam memiliki lima macam unsur pokok dalam pelayanan yaitu FIRST (Fast, Islamic, Responsive, Simple, Trust) . Semua unsur tersebut diaplikasikan dalam salah satu istilah pokok yaitu kemampuan melayani. PT.BPRS Al-salaam dalam mengukur kepuasan nasabah dengan menggunakan cara yaitu: yang pertama memuaskan pegawai, PT. BPRS Al-salaam tidak hanya memuaskan nasabah tetapi juga harus memuaskan para pegawai dengan maksud agar kinerja mereka dapat berjalan dengan baik, karena pegawai juga ingin hasil kerjanya mendapatkan imbalan yang setimpal baik itu dengan cara memberikan penghargaan piagam kepada pegawai yang berprestasi yang disebut dengan SKI (Penilaian karyawan) sasaran kerja individu. Kedua Kotak saran, informasi yang diperoleh melalui kotak saran ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan berharga bagi PT. BPRS Al-salaam sehingga memungkinkannya memberikan respon secara cepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul. Yang ketiga kuesioner merupakan salah satu cara untuk mengukur kepuasan nasabah. PT.BPRS Al-salaam juga memberikan gambaran tentang faktor pendorong kepuasan nasabah, yaitu dengan cara: meningkatkan pelayanan, membuat produk, dan program yang beragam serta meningkatkan sumber daya manusia(SDM).

Persamaan lilis dan peneliti adalah sama sama menggunakan kualitatif bedanya pembahasab lilis dan peneliti bagian strategi dalam meningkatkan kepuasan nasabah itu sendiri.

B. Kajian Teori

1. Pengertian Bank

Pengertian bank menurut UU No. 10 Tahun 1998 adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau dalam bentuk-bentuk lainya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak.

Bank umum adalah bank yang melakukan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran (UU No. 10 Tahun 1998).

Dari pengertian di atas dapat di jelaskan secara lebih luas lagi bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktifitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Sehingga berbicara mengenai bank tidak terlepas dari masalah keuangan.

Aktifitas perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat luas yang di kenal dengan istilah di dunia perbankan adalah kegiatan *fundin*g. Pengertian penghimpunan dana maksudnya adalah

mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas (Kasmir. 2014:24).

2. Bank Syariah

Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya (UU No. 21 Tahun 2008).

Bank Islam adalah bank yang beroperasi dengan prinsip-prinsip syariah (Karnaen dan Syafi'i Antonio, 1992: 1). Bank syariah adalah bank yang menjalankan fungsi intermediasinya berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam. Bank syariah merupakan salah satu lembaga keuangan dari beberapa lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah (Manurung dan Rahardja, 2004: 223).

Penentuan harga bank yang berdasarkan prinsip syariah terhadap produknya sangat berbeda dengan bank berdasarkan prinsip konvensional. Bank berdasarkan prinsip syariah menerapkan aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain baik dalam hal untuk menyimpan dana atau pembiayaan usaha atau kegiatan perbankan lainnya (Kasmir, 2007:31).

Penentuan harga atau mencari keuntungan bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah adalah dengan cara:

- a) Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*)
- b) Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musharakah*)

- c) Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*)
- d) Pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*)
- e) Pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*) (Irma. 2011:157).

Sedangkan penentuan biaya-biaya jasa bank lainnya bagi bank yang berprinsip syariah juga sesuai syariah islam. Kemudian sumber penentuan harga atau pelaksanaan kegiatan bank prinsip syariah dasar hukumnya adalah al-Quran dan sunnah rasul. Bank berdasarkan prinsip syariah mengharamkan penggunaan harga produknya dengan bunga.

Allah Subhanahu Wa Ta'ala berfirman dalam Qur'an Surah Ali Imran: 130-131,

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَأْكُلُوْا الرِّبٰوَ اَضْعٰفًا مُّضَاعَفًا ۗ وَاتَّقُوا اللّٰهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُوْنَ ﴿١٣٠﴾ وَاتَّقُوا النَّارَ الَّتِيْ أُعِدَّتْ لِلْكَافِرِيْنَ ﴿١٣١﴾

“hai orang-orang yang beriman janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapatkan keberuntungan. Dan peliharalah dirimu dari api neraka, yang disediakan untuk orang-orang kafir.” (Ali Imran:130-131)

Secara filosofis bank syari'ah adalah bank yang aktifitasnya meninggalkan masalah riba. Dengan demikian, penghindaran bunga yang di anggap riba merupakan salah satu tantangan yang di hadapi dunia Islam dewasa ini. suatu hal yang sangat menggembirakan bahwa belakangan ini para ekonomi muslim telah mencurahkan perhatian besar, guna

menemukan cara untuk menggantikan sistem bunga dalam transaksi perbankan dan keuangan yang lebih sesuai dengan etika Islam. Upaya ini dilakukan dalam upaya untuk membangun model teori ekonomi yang bebas bunga dan pengujiannya terhadap pertumbuhan ekonomi, alokasi dan distribusi pendapatan.

Oleh karena itulah, maka mekanisme perbankan bebas bunga yang biasa disebut dengan bank syariah. Perbankan Syariah didirikan berdasarkan pada alasan filosofis maupun praktik. Secara filosofis, karena dilarangnya pengambilan riba dalam transaksi keuangan maupun non keuangan. Secara Praktis, karena sistem perbankan berbasis bunga atau konvensional mengandung beberapa kelemahan, sebagai berikut:

- a) Transaksi berbasis bunga melanggar keadilan atau kewajaran bisnis.
- b) Tidak fleksibelnya sistem transaksi berbasis bunga menyebabkan kebangkrutan.
- c) Komitmen bank untuk menjaga keamanan uang deposan berikut bunganya membuat bank cemas untuk mengembalikan pokok dan bunganya.
- d) Sistem transaksi berbasis bunga menghalangi munculnya inovasi oleh usaha kecil.
- e) Dalam sistem bunga, bank tidak akan tertarik dalam kemitraan usaha kecuali bila ada jaminan kepastian pengembalian modal dan pendapatan bunga mereka (Zaenul, 2002: 39-40).

Dengan penjelasan sebagai berikut :

Transaksi berbasis bunga melanggar keadilan atau kewajaran bisnis. Dalam bisnis, hasil dari setiap perusahaan selalu tidak pasti. Peminjam sudah berkewajiban untuk membayar tingkat bunga yang di setuju walaupun perusahaannya mungkin rugi. Meskipun perusahaan untung, bisa jadi bunga yang harus di bayarkan melebihi keuntungannya. Hal ini jelas bertentangan dengan norma keadilan dalam Islam.

Tidak fleksibelnya sistem transaksi berbasis bunga menyebabkan kebangkrutan. Hal ini menyebabkan hilangnya potensi produktif masyarakat secara keseluruhan, selain dengan pengangguran sebagian besar orang. Lebih dari itu, beban utang makin menyulitkan upaya pemulihan ekonomi dan memperparah penderitaan seluruh masyarakat.

Komitmen bank untuk menjaga keamanan uang deposit berikut bunganya membuat bank cemas untuk mengembalikan pokok dan bunganya. Oleh sebab itu, demi keamanan, mereka hanya mau menjaminkan dana bagi bisnis yang sudah benar-benar mapan atau kepada orang-orang yang sanggup menjamin keamanan pinjamannya. Sisa uangnya di simpan dalam bentuk surat berharga pemerintah. Jadi, semakin banyak pinjaman yang hanya di berikan kepada usaha yang mapan dan sukses, sementara orang yang memiliki potensi tertahan untuk memulai usahanya. Ini menyebabkan tidak seimbang pendapatan dan kesejahteraan, juga bertentangan dengan semangat Islam.

Sistem transaksi berbasis bunga menghalangi munculnya inovasi oleh usaha kecil. Usaha besar dapat mengambil resiko untuk mencoba teknik dan produk baru karena mereka punya cadangan dana sebagai sandaran bila ternyata ide barunya itu tidak berhasil. Sebaliknya, usaha kecil tidak dapat mencoba ide baru karena untuk mereka harus pinjam dana berbunga dari bank. Bila gagal, tidak ada jalan lain bagi mereka kecuali harus membayar kembali pinjaman berikut bunganya dan bangkrut. Hal ini terjadi terutama pada para petani, jadi bunga merupakan rintangan bagi pertumbuhan dan juga memperburuk keseimbangan pendapatan.

Dalam sistem bunga, bank tidak akan tertarik dalam kemitraan usaha kecuali bila ada jaminan kepastian pengembalian modal dan pendapatan bunga mereka. Setiap rencana bisnis yang diajukan kepada mereka selalu di ukur dengan kriteria ini. Jadi, bank yang bekerja dalam sistem ini tidak mempunyai intensif untuk membantu suatu usaha yang berguna bagi masyarakat dan para pekerja. Sistem ini menyebabkan misallocation sumber daya dalam masyarakat Islam (Muhammad. 2005: 7-8).

Bank Syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang di bayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di

perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana di atur dalam syariah Islam (Ismail, 2013: 32-33).

3. Konsep dan Penyusunan Strategi

Strategi dapat diartikan sebagai usaha menumbuhkembangkan kekuatan perusahaan untuk mengeksploitasi peluang bisnis yang muncul, hal ini juga mengandung implikasi bahwa perusahaan berusaha mengurangi kelemahannya dan berusaha melakukan adaptasi dengan lingkungan bisnisnya. (Suwarsono, 1998:6)

Perencanaan strategis diperlukan untuk menyusun program-program yang dikembangkan sesuai dengan perkembangan zaman, program-program kegiatan penunjang yang dikembangkan sangat terkait dalam mendukung kualitas perusahaan. (Nana, 2006:154)

Menurut Musa dan Mukhamad, 2008:23-28, Strategi terdiri atas tiga tahapan utama, yaitu:

a. Perumusan Strategi

Pada tahap perumusan strategi, perusahaan dapat menggunakan proses manajemen strategic yang terdiri atas empat langkah, yaitu

1) Melakukan analisis lingkungan internal

Menbangun strategi bersaing yang berhasil dan mengharuskan perusahaan memperbesar kekuatan untuk mengatasi kelemahannya. Setiap perusahaan sesungguhnya unik, dalam arti memiliki karakteristiknya sendiri yang khas dan berbeda dengan perusahaan lain.

2) Melakukan analisis lingkungan eksternal

Setelah perusahaan mengetahui faktor-faktor internal (kekuatan dan kelemahan) apa saja yang dihadapi perusahaan tersebut, perusahaan harus beralih ke lingkungan eksternal. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi peluang dan ancaman yang mungkin membawa dampak nyata terhadap perusahaan, lingkungan kerja, dan yang tidak berhubungan langsung dengan lingkungan sosial.

- 3) Mengembangkan visi dan misi yang jelas
- 4) Menyusun sasaran dan tujuan perusahaan
- 5) Merumuskan pilihan-pilihan strategi yang tepat
- 6) Menentukan pengendalian

b. Implementasi Strategi

Tahapan ini merupakan tahapan yang kritis karena banyak organisasi mampu menyusun perumusan strategi yang baik namun tidak mampu mengimplementasikan dengan baik. Implementasi adalah proses ketika rencana direalisasi. Ada beberapa yang penting yang perlu dilakukan perusahaan, yaitu:

- 1) Penetapan tujuan tahunan
- 2) Perumusan kebijakan
- 3) Memotivasi pekerja
- 4) Alokasi sumber daya

c. Evaluasi Strategi

Evaluasi strategi adalah proses yang ditujukan untuk memastikan apakah tindakan-tindakan strategik yang dilakukan perusahaan sudah sesuai dengan perumusan strategi ini, ada beberapa hal yang harus dilakukan perusahaan, yaitu:

- 1) Meninjau kembali permasalahan eksternal dan internal yang terjadi saat ini, apakah terjadi perubahan-perubahan pada saat strategi dirumuskan.
- 2) Adanya pengukuran kemampuan atau kinerja perusahaan dengan memastikan kembali, apakah sesuai dengan standart yang telah ditetapkan.
- 3) Melakukan perbaikan-perbaikan untuk perkembangan perusahaan.
- 4) membantu untuk mengembangkan model di masa mendatang.

Manajemen Strategi adalah suatu cara untuk mengendalikan organisasi secara efektif dan efisien, sampai kepada implementasi garis terdepan, sedemikian rupa sehingga tujuan dan sasarannya tercapai. Sasaran manajemen strategi adalah:

- a) Kualitas organisasi
- b) Efisiensi anggaran
- c) Penggunaan sumberdaya
- d) Kualitas Evaluasi program dan pemantauan kinerja, serta
- e) Kualitas Pelaporan. (Akdon, 2007:79)

4. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya (Tjiptono, 2005:108).

Ciri-ciri dari kualitas jasa adalah sebagai berikut :

- a. Kualitas jasa sangat sulit untuk dilakukan evaluasi dibandingkan dengan kualitas barang.
- b. Kualitas jasa merupakan perbandingan hasil dari pandangan konsumen antara harapan dan kenyataan.
- c. Kriteria untuk menentukan kualitas jasa akhirnya dikembalikan kepada kosumen sendiri. Pandangan pada suatu kualitas jasa dimulai bagaimana penyedia jasa dapat memenuhi harapan konsumen.

Sumber-sumber kualitas dalam kacamata Total Quality manajemen dilingkungan suatu organisasi non profit tidak mungkin diwujudkan jika tidak didukung dengan tersedianya sumber-sumber untuk mewujudkan kualitas proses dan hasil yang akan dicapai. Sumber-sumber kualitas tersebut adalah:

- a. Komitmen pucuk pimpinan terhadap kualitas
- b. Sistem informasi manajemen
- c. Sumber daya manusia yang potensial
- d. Keterlibatan semua fungsi
- e. Filsafat perbaikan kualitas secara berkesinambungan. (Hadari, 2000:138-141)

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tidak dapat dipungkiri bahwa hampir semua jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan. Hanya pelayanan yang diberikan terkadang berbentuk langsung dan tidak langsung. Untuk produk bank ada yang memerlukan pelayanan langsung seperti penyetoran uang tunai atau pembelian produk lainnya. Dalam pelayanan tersebut ada yang memerlukan penjelasan, baik sekedarnya atau secara rinci. (Kasmir, 2007:15)

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ
مِّنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ
تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.

Menurut Thorik G. dan Utus H. (2006:77) pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (service) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Service berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaiannya akan mengenai heart share konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam mind share konsumen. Dengan adanya heart share dan mind share yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan.

Allah berfirman pada surat As-syua'raa yang berbunyi:

﴿ أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴿١٨١﴾ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ
 الْمُسْتَقِيمِ ﴿١٨٢﴾ وَلَا تَبْخُسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعَثُوا فِي الْأَرْضِ
 مُمْسِدِينَ ﴿١٨٣﴾ ﴾

“Sempunakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan. Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajarela di muka bumi dengan membuat kerusakan”. (as-Syua'raa ayat 181-183)

Dimensi *reliable* (kehandalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umatNya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ
 جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿١٦﴾

“Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah sumpah itu), sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”.

5. Kepuasan Nasabah

Kata kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Oxford Advanced Learner’s Dictionary (2000) mendeskripsikan kepuasan sebagai “*the good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happen*”; “*the act of fulfilling a need or desire*”; dan “*an acceptable way of dealing with a complaint, a debt, an injury, etc*”.

Menurut Kotler (2002:42) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan harapannya.

Menurut Suprianto (2011: 224) kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, pengertian kepuasan pelanggan berarti bahwa kinerja suatu barang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan.

Pengukuran variabel ini menggunakan indikator kepuasan pengguna layanan jasa yang dilakukan sendiri :

- a) Mengatasi masalah saat dalam situasi yang sulit : konsumen akan merasa puas jika jasa yang diberikan dapat mengatasi masalah/keperluan yang mendesak.
- b) Lebih baik dari alternatif lain : konsumen akan merasa puas jika jasa yang dilakukan lebih baik dari alternatif lain dari segi mudah digunakan, menghindari layanan personel, menghemat waktu, kapanpun, dimanapun, menghemat uang.
- c) Melakukan tugasnya : karena banyak kegagalan teknologi, maka konsumen akan merasa puas jika teknologi yang digunakan dapat berjalan sesuai fungsinya.

Ada empat metode yang banyak digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan. Kotler dalam Tjiptono (2005:336) yaitu :

- a) Sistem keluhan dan saran

Memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran, komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa dan lain-lain.

- b) *Ghost Shopping*

Salah satu metode untuk mengetahui gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa ghost

shoppers untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing.

c) *Last Customer Analysis*

Perusahaan semestinya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan dan penyempurnaan selanjutnya.

d) Survei kepuasan pelanggan

Umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survei baik via pos, telepon, email maupun wawancara langsung. (Kotler, 1997:68)

Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang telah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya.

Pengertian lain dari kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya.

(Kotler, 1997:72)

Ada empat cara seorang dapat memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, yaitu: skill, efficiency, courtesy, dan pride.

1) Skill, untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, kita harus akrab dengan dengan situasi dan kondisi bank di mana kita berada. Selain itu, membaca juga banyak membantu

untuk meningkatkan kemampuan bagaimana harus bertindak, bersikap, bertutur kata, dan mengambil keputusan yang menguntungkan bagi bank

- 2) Efficiency, tujuan sebenarnya adalah untuk mengurangi kesalahan. Suatu kesalahan kecil dapat mengurangi kualitas produk, meningkatkan biaya, dan menimbulkan citra yang tidak baik bagi bank. Tujuan Perusahaan Nilai Produk Bagi Hasil Kebutuhan dan

Keinginan pelanggan

- 3) Courtesy, dimaksud keramah-tamahan di sini bukan suatu tingkah laku yang dibuat-buat, tetapi harus datang dari lubuk hati yang paling dalam.
- 4) Pride, kita harus memiliki kebanggaan terhadap pekerjaan kita.

Yang pasti seorang pegawai bank menginginkan pekerjaan sebaik mungkin, karena nasabah mengharapkan yang terbaik. Kepuasan pelanggan atau nasabah telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktek pemasaran, serta salah satu tujuan pokok bagi aktifitas bisnis. Kepuasan pelanggan atau nasabah berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi kepada perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan. Di samping itu fakta bahwa menarik pelanggan baru jauh lebih mahal dari pada mempertahankan pelanggan pada saat ini juga memicu

meningkatnya perhatian pada kepuasan pelanggan. Howard & Sherth mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau tidak kesepadanan antara hasil yang didapat dengan pengorbanan yang dilakukan. Wilkiemendefinisikan kepuasan pelanggan atau nasabah sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumen suatu produk atau jasa. Sementara itu, Engel, et al menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan atau nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasilnya tidak memenuhi harapan. (Fandy, 2005:349)

Faktor-Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Nasabah

Untuk memuaskan nasabah perlu diketahui faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan nasabah. Menurut Handi Irawan ada lima faktor yang menentukan tingkat kepuasan nasabah, yaitu:

- 1) Kualitas Produk Pelanggan mersa puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk dan ternyata produk yang digunakan berkualitas. Ada beberapa elemen kualitas produk, yaitu: Performance, Durability, Feature, Reliability, Costintency dan Design
- 2) Harga Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya hargta murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan

mendapatkan value for money yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga.

3) Kualitas Pelayanan Pelanggan merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan apa yang diharapkan. Salah satu konsep kualitas pelayanan yang paling populer adalah ServQual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithalm. Berdasarkan konsep ini, kualitas pelayanan mempunyai lima dimensi, yaitu: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangible.

4) Faktor Emosional Pelanggan yang merasa bangga dan yakin orang lain kagum terhadap dia apabila menggunakan produk merek tertentu cenderung memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi.

Kepuasan bukan karena kualitas produk tetapi rasa bangga dan rasa percaya diri.

5) Biaya dan Kemudahan Untuk Mendapatkan Produk atau Jasa Mengisolasi Pelanggan dari Persaingan Dapat Menciptakan Keunggulan yang Berkelanjutan Kepuasan Pelanggan atau kualitas pelayanan Mendorong Pelanggan Kembali dan Mendorong loyalitas Meningkatkan/Mempromosikan Cerita Positif dari Mulut ke Mulut Menurunkan Biaya untuk menarik Pelanggan Baru Pelanggan akan semakin puas dan senang apabila relatif mudah dan efisien dalam mendapatkan produk atau

pelayanan. Hal ini disebabkan pelanggan tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan produk atau jasa. (Handi, 2002:37)



BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode Penelitian adalah suatu cara yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian dan dibandingkan dengan standar ukuran yang ditentukan (Arikunto, 2002:126). Pendekatan yang dipilih oleh peneliti dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif. Metode penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2011 : 5).

Dalam penelitian ini, jenis penelitiannya adalah menggunakan penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan merupakan penelitian yang memanfaatkan sumber lapangan untuk memperoleh data penelitiannya (Mustika, 2004: 1).

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada Bank Muamalat Cabang Lumajang.

3. Subyek Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sumber data primer. Sumber data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi, wawancara, diskusi terfokus (*focus grup discussion* – FGD).

Dalam pencarian data-data melalui sumber data primer peneliti akan mewawancarai Direktur Bank Muamalat Cabang Lumajang, Teller, dan *Customer Service*.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah :

1. Observasi

Sutrisno Hadi mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (Sugiyono, 2011: 145).

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan observasi nonpartisipan yang artinya peneliti tidak terlibat langsung dalam aktivitas orang-orang yang diamati dan hanya sebagai pengamat independen.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2011:186). Metode interview yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut :

- a. Bahwa subyek (responden) adalah orang yang paling tahu tentang kondisi Bank Muamalat Indonesia;
- b. Bahwa apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya;
- c. Bahwa interpretasi subyek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan peneliti (Sugiyono, 2011:138). Penelitian ini akan menggunakan wawancara semi terstruktur yang artinya adalah peneliti akan menyiapkan pedoman wawancara namun ketika berada di lapangan maka pedoman wawancara tersebut bisa berkembang sesuai kebutuhan peneliti.

Alasan peneliti menggunakan teknik wawancara tersebut adalah untuk lebih menggali informasi yang dalam dan terperinci.

3. Dokumenter

Guba dan Lincoln menjelaskan istilah dokumen yang dibedakan dengan *record*. Definisi dari *record* adalah setiap pernyataan tertulis

yang disusun oleh seseorang / lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa atau menyajikan akunting. Sedang *dokumen* adalah setiap bahan tertulis ataupun film, lain dari *record*, yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik (Moleong, 2011: 216-217). Sedangkan menurut Robert C. Bogdan dokumen merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu, bisa berbentuk tulisan, gambar, karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2005: 82). Menurut Sugiyono studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

5. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang di peroleh dari dokumentasi dan studi pustaka dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit – unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting untuk dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah di fahami diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2011: 244).

Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif reflektif yang mana telah di kutip oleh moleong bahwa bagian deskriptif ialah berisikan tentang gambaran tentang latar belakang pengamatan, orang, tindakan, dan pembicaraan. Sedangkan bagian reflektif ialah berisikan tentang kerangka berfikir dan pendapat peneliti, gagasan, dan kepedulian (Moleong, 2012: 211).

6. Keabsahan Data

Teknik pengecekan keabsahan data adalah pengoreksian data yang telah dikumpulkan, untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan dan kekurangan pada pencatatan dokumen. Pada kesempatan ini, kesalahan dan kekurangan data dapat dilengkapi atau diperbaiki dengan pengumpulan data ulang atau dengan interpolasi (penyisipan) (Hasan, 2002:89).

Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber yaitu dengan cara membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang lain. Berdasarkan dari hasil pembandingan tersebut muncul suatu kesamaan pandangan, pendapat atau pemikiran. Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti melakukan wawancara mendalam kepada beberapa informan dalam waktu yang berbeda. Hal tersebut peneliti lakukan agar peneliti dapat secara langsung mengetahui keadaan yang sebenarnya walaupun dalam waktu yang berbeda.

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Triangulasi waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data (Sugiyono, : 273-274).

Peneliti akan menggunakan triangulasi sumber dalam penelitian ini. Triangulasi sumber berguna untuk menguji kredibilitas data dari tiga sumber berbeda. Dari tiga sumber tersebut, tidak bisa dirata-ratakan seperti

dalam penelitian kuantitatif, tetapi dideskripsikan, dikategorikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan spesifik dari tiga sumber tersebut.

7. Tahap-Tahap Penelitian

Bagian ini menguraikan pelaksanaan mulai dari penelitian pendahuluan, pengembangan desain, peneliti sebenarnya, dan sampai penulisan proposal.

Adapun tahap dalam penelitian yang harus dilakukan oleh peneliti antara lain:

- a. Pra lapangan, dalam hal ini sebelum turun langsung kelapangan peneliti mempersiapkan proposal peneliti sebagai perancang awal.
- b. Kegiatan lapangan, peneliti turun langsung kelapangan untuk mengumpulkan berbagai informasi yang dibutuhkan dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Analisis intensif, setelah data terkumpul peneliti menganalisis keseluruhan data dan kemudian dideskripsikan dalam bentuk laporan.

IAIN JEMBER

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

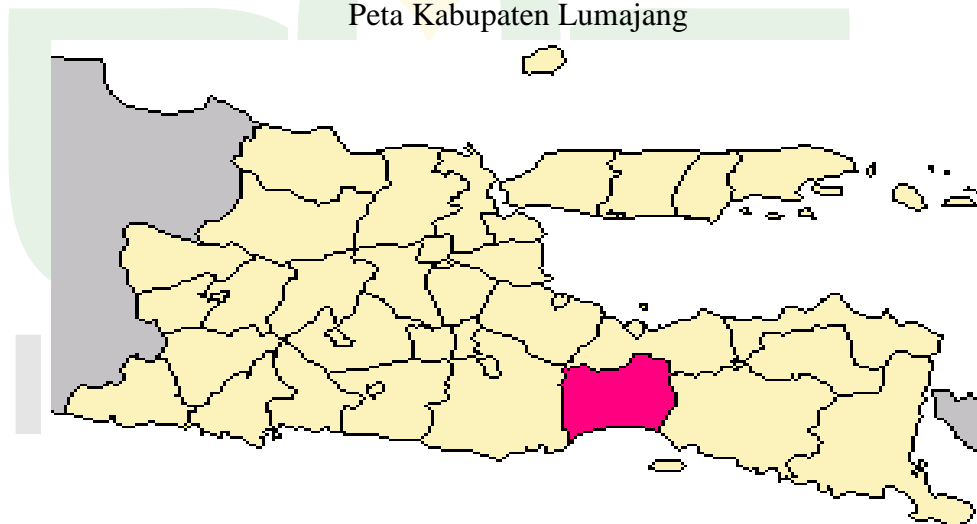
A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Demografi Kabupaten Lumajang

Kabupaten Lumajang merupakan Kabupaten yang berada di wilayah Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kabupaten Lumajang merupakan kabupaten yang posisi wilayahnya berada di timur selatan wilayah Propinsi Jawa Timur dengan berbatasan Kabupaten Probolinggo di utara, Kabupaten Jember di timur, Samudra Hindia di selatan, serta Kabupaten Malang di barat. Tepatnya berada pada titik ordinat $112^{\circ}53' - 113^{\circ}23'$ Bujur Timur dan $7^{\circ}54' - 8^{\circ}23'$ Lintang Selatan.

Gambar 4.1

Peta Kabupaten Lumajang



Peta lokasi Kabupaten Lumajang

Koordinat: $112^{\circ}53' - 113^{\circ}23'$ Bujur Timur dan $7^{\circ}54' - 8^{\circ}23'$ Lintang Selatan

<u>Provinsi</u>	<u>Jawa Timur</u>
Dasar hukum	Keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Lumajang Nomor 414 Tahun 1990 tanggal 20 Oktober 1990
Tanggal	20 Oktober 1990
<u>Ibu kota</u>	<u>Lumajang</u>
Pemerintahan	
- <u>Bupati</u>	Drs. As'ad Malik, Mpd.i
- <u>DAU</u>	Rp606.140.873.000,- ^{(2011)[1]}
Luas	1.790,90 km ²
Populasi	
- Total	1,006,458 jiwa ^{(2010)[2]}
- Kepadatan	0 jiwa/km ²
Demografi	
- <u>Kode area telepon</u>	0334
Pembagian administrative	
- <u>Kecamatan</u>	21
- <u>Kelurahan</u>	204
- Situs web	www.lumajang.go.id

2. Geografi

Kabupaten Lumajang terletak pada 112°53' - 113°23' Bujur Timur dan 7°54' - 8°23' Lintang Selatan. Luas wilayah keseluruhan Kabupaten Lumajang adalah 1790,90 km². Kabupaten Lumajang terdiri dari dataran yang subur karena diapit oleh tiga gunung berapi yaitu:

- 1) Gunung Semeru (3.677 m)
- 2) Gunung Bromo (2.392 m)
- 3) Gunung Lamongan (1.668 m)

Adapun batas-batas wilayah Kabupaten Lumajang adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah barat: Kabupaten Malang
- b. Sebelah utara: Kabupaten Probolinggo
- c. Sebelah timur: Kabupaten Jember
- d. Sebelah selatan: Samudera Indonesia

3. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat

Bank Muamalat berdiri pada tanggal 1 november 1991 (24 Rabiust Tsani 1412 H). Dprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 syawal 1412 H atau 1 mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat. Terbukti dengan komitmen saham perseroan senilai Rp. 84 Miliar pada saat penandatanganan akta pendirian perseroan, Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di istana bogor, diperoleh

tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp. 106 miliar.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat posisi perseroan sebagai bank syariah pertama yang terkemuka di Indonesia dengan berbagai jasa dan produk yang terus dikembangkan. Pada akhir tahun 90-an, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporak-porandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di segmen koperasi. Bank Muamalat pun terimbas dampak krisis. Di tahun 1998, rasio pembiayaan macet Non Performing Financing (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat rugi besar Rp. 105 miliar. Ekuitas mencapai titik terendah, yaitu Rp. 39,9 miliar, kurang dari sepertiga modal setor awal.

Dalam upaya memperkuat modalnya, Bank Muamalat mencari pemodal yang potensial, dan ditanggapi positif oleh Islamic Development Bank (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 1 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1999 dan 2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan dari Bank Muamalat. Dalam kurun waktu tersebut, Bank Muamalat berhasil membalikkan kerugian menjadi laba berkat upaya dan dedikasi setiap kru Bank Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat,

strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni. Melalui masa-masa sulit ini, Bank Muamalat berhasil bangkit dari keterpurukan. Diawali dari pengangkatan kepengurusan baru dimana seluruh anggota Direksi diangkat dari dalam tubuh Muamalat, Bank Muamalat kemudian menggelar rencana kerja 5 tahun dengan penekanan pada :

- a. Tidak mengandalkan setoran modal tambahan dari para pemegang saham.
- b. Tidak melakukan Pemotongan Pihak Kerja(PHK) satu pun terhadap sumber daya yang ada, dan dalam pemangkasan biaya, tidak memotong hak kru muamalat sedikitpun.
- c. Pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri kru Muamalat menjadi prioritas utama di tahun pertama kepengurusan Direksi baru.
- d. Peletakan landasan usaha dengan menegakkan disiplin kerja Muamalat menjadi agenda utama di tahun kedua.
- e. Pembangunan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan peluang usaha menjadi sasaran Bank Muamalat pada tahun ketiga dan seterusnya, yang akhirnya membawa membawa ke Bank kita, dengan rahmat Allah Rabbul Izzati, ke era pertumbuhan baru memasuki tahun 2004 dan seterusnya.

Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan bagi lebih dari 2,5 juta nasabah melalui 275 gerai yang terbesar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan didukung pula lebih dari 4000 kantor pos online di seluruh

Indonesia, 32.000 ATM, serta 95.000 merchant debit. BMI saat ini juga merupakan satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang diluar negeri, yaitu di Kuala Lumpur Malaysia. Untuk meningkatkan aksesibilitas nasabah di Malaysia, kerjasama dijalankan dengan jaringan Malaysia Electronic Payment System (MEPS) sehingga layanan Bank Muamalat Indonesia (BMI) dapat di akses di lebih dari 2000 ATM di Malaysia. Sebagai bank pertama murni syariah, bank muamalat yang berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya comply terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara. Komitmen tersebut diapresiasi oleh pemerintah, media massa, lembaga nasional dan internasional serta masyarakat luas melalui lebih dari 70 award bergensi yang diterima oleh Bank Muamalat Indonesia (BMI) dalam 5 tahun terakhir.

4. Visi dan misi Bank Muamalat

a. Visi

Menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dikagumi di pasar rasional.

b. Misi

Menjadi role lembaga keuangan syari'ah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada *stakeholder*.

5. Prinsip Dasar Syariah, Fungsi Dan Tujuan Bank Muamalat

- a. Prinsip dasar syariah islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah. Dalam perbankan dikenal dengan istilah akad yang berarti perikatan antara bank dan nasabah dengan cara yang di syariatkan, yang memiliki dampak hukum sesuai perikatan pada objeknya.

Prinsip dasar syariah disini yaitu prinsip yang tetap mengedepankan nilai syariah yaitu mengikuti dan tetap pada koridor al-Qur'an dan hadits.

Sebagaimana yang tertera dalam al-qur'an, Allah SWT berfirman :

(ayat suci)

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءٰمَنُوْا لَا تَاْكُلُوْا الرِّبٰۤىۤاۤ اَضْعَافًا مُّضَاعَفًا ۗ وَاتَّقُوا اللّٰهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُوْنَ ﴿١٣٠﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan Riba dengan berlipat ganda dan bertaqwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.” (QS. Ali Imran: 130)

Ayat diatas menjelaskan bahwa riba diharamkan karena dikaitkan dengan suatu tambahan yang berlipat ganda. Para ahli tafsir berpendapat bahwa pengambilan bunga dengan tingkat yang cukup

tinggi merupakan fenomena yang banyak di praktekkan pada masa tersebut

Adapun prinsip syariah dan sekaligus juga menjadi landasan operasional syariah adalah sebagai berikut :

- 1) Menghindari riba, karena memang riba mengandung ketidak-adilan dan dapat merusak prinsip kemitraan.
- 2) Memperlakukan uang hanya sebagai alat tukar dan bukan sebagai komoditi yang diperdagangkan.
- 3) Pembiayaan hanya dilakukan terhadap aktifitas ekonomi maupun kebutuhan nasabah lainnya yang disamping *bankable*, juga tidak bertentangan dengan syariah.
- 4) Tidak membenarkan transaksi spekulatif (*maysir*), jual-beli atas suatu barang bersyarat (mengandung unsur riba)
- 5) Dalam berinteraksi dengan nasabah, bank syariah memposisikan sebagai mitra investor dan pedagang, bukan dalam hubungan *lender & borrower* sebagaimana yang berlaku pada bank konvensional.
- 6) Akad transaksi yang sudah disepakati dengan nasabah tidak akan mengalami perubahan sampai dengan berakhirnya, walaupun misalnya terjadi gejolak moneter. (Zaenul, 2002:47)

b. Pada dasarnya fungsi dan tujuannya pada umumnya adalah sama, yaitu berdasarkan UU No. 10 tahun 1998, fungsi bank di Indonesia adalah:

- 1) Sebagai tempat menghimpun dana dari masyarakat Bank bertugas mengamankan uang tabungan dan deposito berjangka serta simpanan dalam rekening koran atau giro.
- 2) Sebagai penyalur dana atau pemberi kredit bank memberikan kredit bagi masyarakat yang membutuhkan terutama untuk usaha-usaha produktif.

Berdasarkan asas yang digunakan dalam perbankan, maka tujuan perbankan syariah adalah menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak dengan tetap berlandaskan asas syariah.

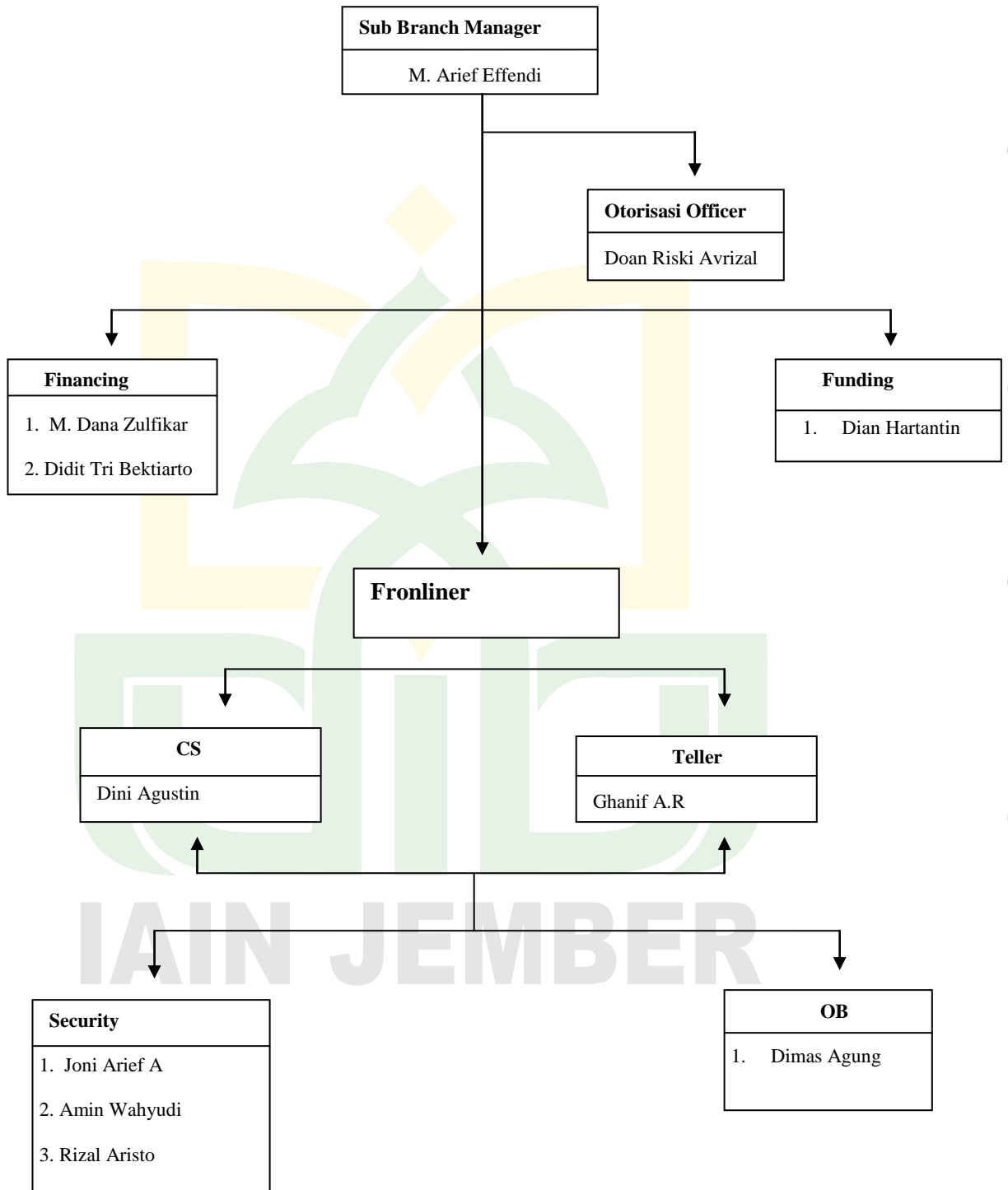
6. Dasar Hukum

- a. Undang-undang nomor 7 tahun 1992 mengenai bank syariah yaitu mengatur tentang usaha bank syariah.
- b. Pasal 6 huruf M mengenai usaha bank umum dalam menyediakan pembiayaan bagi nasabah.
- c. Pasal 13 huruf C mengenai usaha bank pengkreditan rakyat dalam prinsip bagi hasil

- d. Peraturan pemerintah nomer 72 tahun 1992 tentang bank berdasarkan bagi hasil. Sehingga undang-undang nomer 7 tahun 1992 tentang peraturan pemerintah tersebut sebagai landasan hukum berdirinya bank umum syariah
- e. Peraturan pemerintah nomer 73 tahun 1992 tentang bank pengkreditan rakyat berdasarkan bagi hasil. Sehingga undang-undang nomer 7 tahun 1992 tentang perbankan dan peraturan pemerintah tersebut sebagai landasan hukum berdirinya Bank perkreditan rakyat .
- f. Undang-undang nomer 10 tahun 1998 pasai 1 angka 13, disebutkan prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam, pasal 6 huruf M menyediakan pembiayaan dan melakukan kegiatan berdasarkan prisip syariah.
- g. Undang-undang nomor 21 tahun 2008, undang-undang ini berlaku untuk segala ketentuan mengenai perbankan syariah.
- h. Undang-undang nomor 7 tahun 1882 tentang perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1992 nomor 31, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia nomor 3472) sebagaimana telah diubah dengan undang-undang nomor 10 tahun 1998 (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1998 nomor 182, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 3790).

7. Struktur Organisasi Bank Muamalat Cabang Lumajang

Gambar 4.2



Adapun tugas dan tanggung jawab serta wewenang masing-masing jabatan di Bank Muamalat sebagai berikut:

a. Sub Branch Manager

Merupakan penanggung jawab semua kegiatan keuangan dan pengembangan pada kantornya, dan juga menandatangani berkas nasabah yang mengajukan diri untuk menjadi pelanggan/nasabah tetap bank.

b. Operation Supervisor

Mengawasi kegiatan operasional pada kantor cabang, seperti mengawasi karyawan dalam melayani nasabah.

c. Relationship Manager Funding

- 1) Memberikan penjelasan yang diperlukan oleh calon nasabah.
- 2) Melaksanakan tugas-tugas rekening kredit.

d. Relationship Manager Financing

- 1) Memberikan penjelasan yang diperlukan oleh calon nasabah
- 2) Melaksanakan tugas-tugas untuk memproses pembiayaan
- 3) Melakukan rapat atau meeting dengan komite saat ada pengajuan pembiayaan

e. Teller

Bertugas di bagian depan bank dan langsung berinteraksi dengan nasabah seperti setor tunai, pengambilan tunai, print out, ataupun transaksi keuangan lainnya.

f. Customer Service

Bertugas untuk melayani pertanyaan ataupun keluhan-keluhan dari nasabah baik yang datang langsung maupun yang melalui telepon, juga bertugas melayani pembukaan tabungan atau rekening nasabah baru.

g. Security

Tugas dari *security* adalah:

- 1) Mengamankan areal bank dari pihak-pihak yang tidak diinginkan
- 2) Membantu *teller* dalam pick up (penagihan nasabah) yang bermasalah.

h. Office Boy (OB)

Tugas dari *office boy* di antaranya:

- 1) Membersihkan kantor dan semua perlengkapan kantor
- 2) Menyiapkan kebutuhan karyawan

8. Mekanisme Operasional Bank Muamalat

Daerah operasional atau wilayah kerja Bank Muamalat Lumajang, sesuai wawancara penelitian pada tanggal 12 maret 2015 dengan bapak Ghanif dan ibu Dini Agustin selaku Teller dan Customer Service untuk wilayah kota lumajang. Jam operasional atau jam pelayanan untuk nasabah/debitur khususnya Muamalat Lumajang adalah hari Senin – Jumat (kecuali tanggal merah) pukul 07.30 – 17.00 wib.

Kegiatan jasa atau layanan Bank Muamalat yaitu hanya meliputi *funding* (tabungan) dan *landing* (pembiayaan). Adapun produk tabungan Bank Muamalat adalah sebagai berikut :

1. Perorangan

a. Sehari- hari :

- 1) Tabungan muamalat regular
- 2) Tabungan muamalat share gold
- 3) Tabunganku
- 4) Tabungan muamalat prima

b. Investasi :

- 1) Deposito
- 2) Tabungan Muamalat Umroh
- 3) Tabungan Haji Arofah
- 4) Tabungan muamalat wisata
- 5) Dana Pensiun Lembaga keuangan (DPLK)
- 6) Bancassurance

c. Bisnis :

- 1) Giro

IAIN JEMBER

9. Standart Operasional Prosedur

Tabel 4.1

**STANDART OPERASIONAL PROSEDUR DAN FORM CEKLIST
CUSTOMER SERVICE BANK MUAMALAT CABANG LUMAJANG
TAHUN 2014-2015**

NO	Aktivitas			Yang Dilakukan Customer Service
1	Lama menunggu untuk dilayanani			Apakah CS langsung memanggil nasabah selanjutnya dan kondisi siap tanpa melakukan aktifitas lainnya (langsung dilayani)
2	Sikap sebelum menyambut Nasabah			Apakah kondisi meja kerja dalam keadaan bersih sebelum memanggil Nasabah ® tidak ada dokumen, sampah bungkus permen, tidak ada bekas coretan pulpen, tidak berdebu, dll
3	Sikap dalam melayani			Apakah CS dalam posisi siap, senyum, antusias, menjaga kontak mata dan duduk tegak tidak bersanda
4	Sikap CS mengawali pelayanan (Greeting) – IN ORDER			Apakah CS Berdiri, tersenyum, menangkupkan tangan didepan dada dan mengucapkan salam
5	Menanggapi / menjajaki pembukaan rekening			Apakah CS menanyakan kepemilikan rekening nasabah
6	Meminta dan memeriksa kelengkapan persyaratan pembukaan rekening			Apakah CS meminta dan memeriksa kartu identitas dan NPWP Nasabah sebagai persyaratan pembukaan rekening à periksa validitas identitas nasabah seperti masa berlaku identitas, foto, instansi penerbit, TTD, dll
7	Mengedukasi nasabah terkait syariah secara umum : Menanyakan pengetahuan nasabah mengenai syariah			Apakah CS menanyakan kepada nasabah apakah nasabah sudah memahami dan mengerti terkait perbankan syariah (NEW)
8	Penjelasan CS mengenai Bank Syariah			Apakah CS menjelaskan pengertian dari Bank Syariah

9				Apakah CS menjelaskan pengertian dari akad
				- Apakah CS menjelaskan pengertian dari akad Mudharabah Muthlaqah
				- Apakah CS menjelaskan pengertian dari akad Wadiah Yad Dhamanah
10	Penjelasan CS mengenai Bagi Hasil dan Bunga + perbedaan Bank			- Apakah CS menjelaskan mengenai perbedaan bagi hasil dan bunga
	konvensional dan syariah			- Apakah CS menjelaskan mengenai perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah
11	Penjelasan CS atas perhitungan bagi hasil, pengertian nisbah, HI-1000 dan ilustrasi contoh perhitungan			Apakah CS menjelaskan mengenai perhitungan bagi hasil, pengertian nisbah dan HI Per 1000 serta ilustrasi contoh perhitungannya
12	Menjajaki Kebutuhan Nasabah atas rekening yang diinginkan			Apakah CS menggali/menjajaki Kebutuhan Nasabah à tujuan pembukaan rekening untuk pribadi/perusahaan, sehari-hari/ investasi/bisnis)
13	Menggiring Nasabah pada keputusan pemilihan produk			Apakah CS menjelaskan perbedaan produk tabungan yang sesuai dengan kebutuhan, jelaskan secara singkat mengenai perbedaan utama dari produk tabungan tersebut (akad, nisbah dan biaya administrasi)
14	Meminta nasabah memilih produk yang sesuai dengan kebutuhannya			Apakah CS meminta nasabah untuk memilih produk mana yang sesuai dengan kebutuhan nasabah
15	Konfirmasi kesesuaian produk yang dipilih			Apakah CS melakukan Konfirmasi ulang dengan menyebutkan nama produk yaitu IB Muamalat dengan Bagi Hasil/Yang tidak berbagi hasil yang akan dibuka sesuai permintaan Nasabah. (hindari penyebutan "Tabungan Biasa" untuk IB Muamalat)
16	Penjelasan informasi produk yang dipilih nasabah :			- Apakah CS menyampaikan syarat dari pembukaan rekening serta menginformasikan keseluruhan benefit dengan lengkap

				- Apakah CS menyampaikan keseluruhan fitur dan biaya produk secara lengkap
17	Menggiring nasabah pada keputusan pemilihan kartu ATM :			Apakah CS menjelaskan perbedaan dari kedua jenis kartu ATM secara lengkap
18	Meminta nasabah memilih kartu ATM yang sesuai dengan kebutuhannya			Apakah CS meminta nasabah untuk memilih kartu ATM yang sesuai dengan kebutuhan Nasabah.
19	Konfirmasi kesesuaian kartu ATM yang dipilih Nasabah			Apakah CS Konfirmasi ulang dengan menyebutkan pilihan Kartu ATM yang sesuai dengan kebutuhan Nasabah apakah kartu ATM SharE Reguler atau SharE Gold
20	Penjelasan informasi layanan kartu ATM			- Penjelasan informasi layanan kartu ATM
				- Apakah CS menjelaskan limit transaksi harian dan jaringan kerjasama ATM
21	Benefit dan biaya akses benefit layanan E-Banking yang dijelaskan			- Apakah CS menjelaskan benefit layanan E-Banking
				- Apakah CS menggali sarana yang dapat digunakan nasabah terkait pendaftaran / transaksi E-Banking
				- Apakah CS menjelaskan biaya akses layanan E-Banking
22	Penjelasan Keamanan & keterkaitan penggunaan layanan E-Banking			- Apakah CS menyampaikan keamanan E-Banking
				- Apakah CS menginformasikan keterkaitan penggunaan E-Banking satu dengan E-Banking lainnya untuk transaksi
23	Penjelasan Fitur dan biaya transaksi penggunaan layanan E-Banking			Apakah CS menjelaskan fitur transaksi masing-masing layanan E-Banking
24	Membujuk/mendorong penggunaan layanan E-Banking			Apakah CS membujuk/mendorong pendaftaran layanan E-Banking
25	Mengkonfirmasi Kesesuaian Produk, ATM & E-Banking			Apakah CS mengkonfirmasi kesesuaian produk, ATM dan E-Banking
26	Mengarahkan dalam			- Apakah CS memberikan formulir

	mengisi formulir			<p>pembukaan rekening yang sudah diberi tanda</p> <p>Note : Tunjuk menggunakan pulpen dengan ujung tertutup</p>
				- Apakah CS tidak memandu pengisian formulir field per field, tetapi meminta nasabah untuk mengisi pada bagian yang sudah diberi tanda dan sesuai contoh pengisian formulir.
				- Apakah CS meminta nasabah untuk menchecklist untuk pembayaran Zakat
				- Apakah CS meminta nasabah untuk menchecklist akad sesuai dengan produk tabungan yang nasabah pilih
27	Admin pendaftaran E-Banking			Apakah CS meminta nasabah untuk menchecklist layanan E-Banking dan memeberikan contoh dummy formulir
28	Menginformasikan keharusan pengisian data KYC dengan lengkap			Apakah CS menginformasikan keharusan dalam pengisian data KYC kepada nasabah
29	Jelaskan poin 3, 4 dan 5 di persetujuan APR hal belakang 'Pernyataan kesesuaian' Minta tanda tangan Nasabah di formulir.			Apakah CS menginformasikan point 3 s.d. 7 dan meminta Nasabah untuk tanda tangan pada formulir APR dan tuliskan nama jelas
30	Penjelasan singkat tentang KYC – Disclimer			Apakah CS menginformasikan terkait dengan disclimer dan meminta nasabah untuk membaca serta tanda tangan pada formulir Ketentuan dan Persyaratan Tabungan
31	Proses admin dan pengisian formulir berjalan simultan			Apakah CS melakukan tindakan multi tasking pada saat nasabah mengisi formulir APR (menginput data Nasabah di Komputer (MCB)
				- Isi inputan untuk field yang mandatory saja,

				- Untuk kelengkapan field mandatory (15 field) bisa dilakukan setelah selesai jam layanan nasabah
32	Memberikan perhatian pada saat nasabah mengisi formulir			CS menanyakan apakah Nasabah ada kesulitan dalam pengisian formulir Note : CS tidak perlu untuk mengarahkan satu persatu pengisian formulir, kecuali untuk nasabah yang berkebutuhan khusus (tuna netra, tuna rungu dan lansia \geq 60 tahun)
33	Periksa dan konfirmasikan data pada formulir APR			-Apakah CS memeriksa data yang terdapat pada formulir pembukaan rekening termasuk tentang KYC (sumber dana/pendapatan & besarnya, maksud dan tujuan berhubungan dengan bank)
				- Jika ada data yang tidak lengkap : - Apakah CS melakukan konfirmasi data pada formulir APR, termasuk KYC. Jika ada yang terlewat, minta nasabah untuk melengkapi
34	Cross selling singkat sesuai profil Nasabah di tengah layanan. Customer Intimacy			Sambil menginput data, apakah CS menggali produk sesuai profil Nasabah dengan maksimal menyebutkan 2 fitur dan 2 benefit (customer intimacy) dan memberikan brosur serta meminta nasabah untuk membaca Note : Jika Nasabah berminat dengan produk yang ditawarkan, sampaikan bahwa penjelasan detail akan dilakukan di akhir layanan
35	Izin & menyampaikan hal terkait interupsi kepada nasabah			- Apakah CS meminta Izin pada saat interupsi
				- Apakah CS menyampaikan maksud / menginformasikan apa yang akan dilakukan pada saat interupsi
				- Apakah CS mengucapkan terima kasih setelah selesai interupsi
36	Minta tanda tangan Nasabah di buku			CS menanyakan apakah Nasabah ada

	tabungan/kartu ATM/ tanda terima.			kesulitan dalam pengisian formulir Note : CS tidak perlu untuk mengarahkan satu persatu pengisian formulir, kecuali untuk nasabah yang berkebutuhan khusus (tuna netra, tuna rungu dan lansia \geq 60 tahun)
37	Penjelasan aktivasi kartu ATM/E-Banking dan penggantian PIN kartu ATM.			Apakah CS menginformasikan masa aktif kartu ATM
38	Informasi spec kartu ATM			Apakah CS menginformasikan adanya logo Visa dan jaringan ATM yang bisa digunakan dan telepon SalaMuamalat yang berada dibelakang kartu
39	Pemberian kartu ATM			Apakah CS memberikan Kartu ATM dengan dua tangan
40	Tips keamanan PIN ATM			Apakah CS menginformasikan Tips keamanan PIN ATM
41	Menawarkan demo singkat E-Banking.			- Apakah CS menawarkan penjelasan mengenai tata cara pendaftaran E-Banking kepada Nasabah
				- Apakah CS melakukan proses aktivasi layanan E-Banking di sistem CS untuk layanan Internet Banking
				- Apakah CS men-demokan min 2 layanan E-Banking
42	Menginformasikan masa aktif layanan E-banking			Apakah CS menginformasikan masa aktif layanan E-banking
43	Konfirmasi transaksi pembukaan rekening telah selesai			Apakah CS menjelaskan kepada Nasabah bahwa transaksi pembukaan rekening telah selesai
44	Tanyakan jumlah setoran awal dan koordinasi dengan Teller.			Apakah CS menanyakan jumlah setoran awal rekening kepada Nasabah dan menyerahkan form setoran/kupon e-slip, sambil menginformasikan kepada nasabah cara pengisiannya

45	<p>Cross Selling</p> <p>Konfirmasi keputusan nasabah terhadap produk yang ditawarkan</p> <p>Melayani tanggapan Nasabah</p> <p>→ dilakukan setelah Nasabah selesai mengisi form setoran awal buka rekening</p>		<p>Apakah CS melakukan konfirmasi ke nasabah apakah nasabah tertarik untuk membuka produk yang ditawarkan oleh CS dan menyampaikan bila nasabah tertarik maka akan dijelaskan lebih lanjut mengenai produk yang ditawarkan.</p> <p>- Bila Nasabah setuju, jelaskan dengan lebih lengkap produk yang ditawarkan dengan menggunakan Sales Kit</p> <p>- Bila Nasabah tidak setuju, lakukan follow up kepada nasabah</p>
46	<p>*CS menanyakan waktu follow up kepada nasabah</p>		<p>Jika nasabah tidak setuju untuk membuka produk yang ditawarkan saat itu, apakah CS melakukan follow up. Follow up dilakukan dengan menanyakan kapan nasabah bersedia untuk dihubungi kembali untuk mengkonfirmasi keputusan nasabah terkait dengan penawaran produk yang disampaikan sebelumnya.</p>
47	<p>Menawarkan untuk membawa brosur produk yang sudah dijelaskan</p>		<p>Apakah CS menawarkan kepada Nasabah untuk membawa brosur tabungan yang dipilih serta produk yang diminati.</p> <p>Brosur MBR sudah diberikan diawal saat menjelaskan benefit produk tabungan, brosur e-Muamalat sudah diberikan setelah menjelaskan layanan E-Banking, brosur DPLK sudah diberikan saat melakukan customer intimacy)</p>
48	<p>Sikap akhir layanan</p>		<p>Apakah CS melakukan sikap akhir layanan yang disertai unsur customer intimacy</p> <p>→ Pastikan kebutuhan Nasabah telah terpenuhi, tawarkan bantuan, ucapkan salam dan terima kasih, sebutkan nama Nasabah, tangan ditangkupkan didepan dada.</p> <p>Upayakan nasabah tidak mengantri kembali untuk penyeteroran awal di</p>

				counter Teller. CS dapat berkordinasi dengan Teller/Head Teller/OO untuk meminta Teller langsung memanggil nasabah buka rekening tersebut setelah selesai nasabah yang sedang dilayanani didepannya.
49	Waktu transaksi pembukaan rekening			- Dengan 'probingan' awal nasabah ingin buka rekening maka untuk penjelasan syariah langsung di hitung sebagai time delivery Oppening Account
				- CS wajib menerangkan sesuai dengan yang ada di proses/alur pembukaan rekening (script oppening account)
				- Pada saat CS menjelaskan kepada nasabah terkait informasi produk, ATM, E-Banking dll, biasakan agar ritme bicara agak lebih dipercepat dengan intonasi suara jelas

Sumber data : Dokumentasi Kantor Bank Muamalat Cabang Lumajang.

Tabel 4.2

**STANDART OPERASIONAL PROSEDUR DAN FORM CEKLIST
TELLER BANK MUAMALAT CABANG LUMAJANG TAHUN 2014-2015**

No	Aktivitas			
1	Sikap sebelum menyambut Nasabah & sikap awal layanan			- Meja kerja dalam keadaan bersih sebelum memanggil Nasabah (tidak ada dokumen, sampah bungkus permen, tidak ada bekas coretan pulpen, dll)
				- Apakah teller dalam posisi siap, antusias menyambut nasabah

2	Sikap mengawali pelayanan			- Apakah teller berdiri,tersenyum & menangkupkan tangan di depan dada
				- Mengucapkan salam
				- Meminta nomor antrian
				- Memperkenalkan diri
				- Menawarkan bantuan
				- Teller konfirmasi mengenai transaksi yang akan dilakukan oleh nasabah
				- Menanyakan nama nasabah / dapat di konfirmasi melalui slip yang dibawa
3	Sikap selama melayani			Apakah teller fokus, kontak mata dan berdiri tegak ketika melayani nasabah
4	Penggunaan nama nasabah			-Apakah teller menyebutkan nama nasabah minimal 3 kali
				- Apakah teller tidak menyebutkan nama nasabah dengan sebutan selain Bapak/Ibu seperti Mbak/Mas/Kakak/dsb
5	Menanggapi permintaan uang receh (tukar uang menjadi pecahan yang lebih kecil)			- Apakah teller tidak menolak permintaan penukaran uang nasabah
				- Jika uang yang diminta tidak tersedia di stock teller, apakah teller memberikan alternatif pecahan lain
6	Mengkonfirmasi transaksi awal nasabah			Apakah teller melakukan konfirmasi transaksi awal nasabah tarik tunai/setor

				tunai/transfer
7	Menginformasikan biaya transaksi			Apakah teller menyampaikan biaya transaksi yang akan dibebankan kepada Nasabah misalnya untuk transaksi transfer debit sampaikan biaya SKN/RTGS
8	Ijin dalam menghitung uang			Pada saat menghitung uang apakah teller lakukan dengan kontak mata
9	Cara menghitung uang			- Apakah teller meminta perhatian nasabah pada saat melakukan perhitungan uang, ketika menerima setoran dan memberikan uang penarikan tunai nasabah
				- Apakah pada saat teller menghitung uang posisi uang terlihat oleh nasabah (tidak tertutup badan teller / dibawah counter)
10	Konfirmasi uang yang diterima			Apakah teller menyebutkan jumlah uang /nominal yang diterima dan apakah sudah sesuai
11	Proses penginputan transaksi			Pada saat proses penginputan apakah teller meminta Nasabah menunggu di depan counter / duduk untuk transaksi sampai dengan Rp.11juta (dalam kondisi 'ideal'), * Minta nasabah untuk tetap menunggu di depan counter teller
12	Ketelitian Teller			- Apakah teller teliti dengan jumlah uang yang disetorkan oleh nasbaah

				- Apakah teller teliti pada kolom tanggal/ terbilang/ nominal
13	Konfirmasi validasi transaksi Nasabah			Apakah teller mengkonfirmasi validasi transaksi nasabah
14	Mengkonfirmasi transaksi telah selesai			Apakah teller mengkonfirmasi transaksi nasabah telah selesai
15	Tag-On layanan ATM/E-Banking lainnya atas transaksi nasabah			Apakah teller melakukan Tag-ON layanan ATM/E-Banking lainnya * Dilakukan setelah transaksi awal nasabah selesai
16	Posisi saat mengakhiri layanan			Apakah teller Berdiri dan menghadap nasabah saat mengakhiri layanan
17	Sikap mengakhiri pelayanan			- Apakah teller tersenyum dan menawarkan bantuan lain dengan menyebutkan nama nasabah
				- Apakah teller menangkupkan tangan didepan dada
				- Apakah teller mengucapkan greeting akhir standar
18	Small Talk			Apakah teller melakukan small talk
19	Sla Transaksi			- Apakah SLA Tarik tunai yang dilakukan teller = 2.0 menit
				- Apakah SLA Setor Tunai yang dilakukan teller = 1.0 menit
				- Apakah SLA Transfer Debet yang dilakukan teller = 2.0 menit

Sumber data : Dokumentasi Kantor Bank Muamalat Cabang Lumajang.

Table 4.3
STANDART OPERASIONAL PROSEDUR DAN FORM CEKLIST
SECURITY BANK MUAMALAT CABANG LUMAJANG TAHUN 2014-
2015

No	Aktivitas	Kode	Yang dilakukan oleh Security
1	Kelengkapan atribut <i>Security</i> . Apakah security menggunakan atribut lengkap?	1a	Seragam Lengkap
		1b	Topi (<i>security</i> luar)
		1c	Senjata (Sangkur/pistol/pentungan) + Borgol
		1d	Name Tag (ID Card) dipakai dan terbaca
2	Keberadaan <i>Security</i> /polisi di luar <i>banking hall</i>	2a	Apakah ada petugas security / polisi diluar <i>banking hall</i>
3	Yang dilakukan <i>security</i> di luar <i>banking hall</i>	3a	Hal-hal yang dilakukan <i>security</i> di luar <i>banking hall</i> : <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengawasi / mengecek ATM 2. Mengarahkan nasabah yang hendak parkir 3. Membukakan pintu mobil sambil memperhatikan nasabah 4. Memayungi nasabah ketika hujan <p>* apakah security melakukan salah satunya / semuanya</p>
4	Keberadaan <i>Security</i> /polisi di dalam <i>banking hall</i>	4a	Apakah ada petugas <i>security</i> didalam <i>banking hall</i>

5	Sikap <i>security</i> saat nasabah masuk <i>banking hall</i>	5a	Apakah Security tersenyum
		5b	Mengucapkan salam, mempersilahkan nasabah masuk (dengan kata-kata)
		5c	Menawarkan bantuan
		5d	Menanyakan kebutuhan nasabah
6	<i>Security</i> sebagai informasi awal	6a	Apakah <i>security</i> menginformasikan awal kebutuhan nasabah
7	Memberikan nomor Antrian	7a	Apakah Security Memberikan nomor antrian/mengarahkan nasabah untuk mengambil nomor antrian dan mempersilahkan nasabah menunggu/duduk
8	Posisi <i>security</i> didalam <i>banking hall</i>	8a	Posisi siap untuk membuka pintu (berdiri didekat pintu)
		8b	Berdiri didekat nomor antrian / teller / cs / <i>writing desk</i> / mesin ATM / kursi tunggu
			* Melakukan salah satu
9	Aktifitas <i>security</i> di dalam <i>banking hall</i>	9a	Mengawasi/mengatur nomor antrian, membantu memanggil nasabah
		9b	Merapikan brosur/slip transaksi di <i>writing desk</i>
		9c	Menjaga kebersihan <i>banking hall</i> (contoh mengambil sampah dilantai)
			* melakukan salah satu
10	Respon <i>security</i> atas	10a	Menunjukkan tempat dan atau ciri-ciri slip (jika nasabah ingin ke

	pertanyaan nasabah		teller)
		10b	Menunjukkan tempat (dengan kata-kata & isyarat tangan) dan ciri-ciri slip (jika nasabah menanyakan slip transaksi)
		10c	Meminta nasabah melihat contoh pengisian slip sesuai dengan contoh/dummy
11	Suara <i>security</i> saat <i>greeting</i>	11a	Apakah suara <i>security</i> terdengar dengan jelas oleh nasabah yang diberi <i>greeting</i> (suara jangan terlalu keras/kencang)
12	Keberadaan <i>security</i> saat nasabah keluar	12a	Apakah ada petugas <i>security</i> saat nasabah keluar dari <i>banking hall</i>
		12b	Ada <i>security</i> namun sedang membantu nasabah
13	Hal yang dilakukan <i>security</i> saat nasabah keluar	13a	Apakah <i>security</i> membukakan pintu sambil tersenyum
		13b	Apakah <i>security</i> mengucapkan <i>greeting</i> standar BMI

Sumber data : Dokumentasi Kantor Bank Muamalat Cabang Lumajang.

B. Penyajian Dan Analisis Data

Peneliti dalam melakukan analisis data menggunakan metode analisis deskriptif, artinya setelah data terkumpul, kemudian data tersebut peneliti deskripsikan sesuai dengan temuan yang ada. Kemudian peneliti menginterpretasikan hasil penelitian tersebut khususnya hal-hal yang berkenaan dengan Strategi pelayanan, Mutu pelayanan, serta kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Lumajang.

1. Strategi Bank Muamalat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Kepuasan nasabah adalah prioritas utama bagi seluruh perusahaan termasuk perbankan muamalat ini, oleh karena itu timbullah ide-ide kreatif untuk meningkatkan kepuasan nasabah dengan menyusun berbagai cara untuk mencapai kepuasan nasabah.

Untuk mencapai kepuasan nasabah perbankan muamalat cabang lumajang memilih untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat menarik minat nasabah dan membuat nasabah merasa puas.

Dalam meningkatkan kualitas bank muamalat cabang lumajang tentunya memiliki strategi untuk meningkatkan kualitas tersebut agar tercipta kepuasan dari nasabah.

Menurut Ghanif selaku teller mengatakan:

“ Untuk strateginya sebenarnya tidak ada bedanya dengan perbankan pada umumnya, kami melakukan riset, terjun secara langsung, kemudian kami bahas bersama-sama untuk menggali apa yang perlu kita tingkatkan”(Ghanif, 2015:10)

Kemudian pemaparan dari Bapak Arif selaku direktur utama mengatakan:

“kami melakukan evaluasi kerja selama 1 bulan penuh, kemudian melakukan 3 wulan dimana karyawan harus langsung berinteraksi dengan nasabah ketika nasabah sedang bertransaksi di kantor bank muamalat, selanjutnya inovasi bahwasanya setiap karyawan berhak menyampaikan pendapatnya, dan poin yg paling penting adalah informasi yang dapat membantu mengetahui prosedur atau kebijakan terbaru dari kantor pusat”(Arif, 2015:10)

Dari pemaparan Ghanif dan Bapak Arif menjelaskan bahwasanya seluruh strategi untuk meningkatkan kualitas Bank muamalat cabang lumajang melalui tahap evaluasi, inovasi, informasi, yang di dapat

berdasarkan terjun langsung serta bermusyawarah saling menukar pendapat.

Apa yang telah di paparkan tadi sesuai dengan buku dokumentasi kerja lapangan tahun 2014 berikut ini:

- a. **Evaluasi:** selama satu bulan masa kerja pasti ada catatan (baca:permasalahan) di masing-masing bagian yang harus di evaluasi dan kemudian dicarikan solusi bersama-sama. Kemudian dalam kurun waktu 3 bulan Customer Service melakukan Strategi Tri Wulan dimana diharuskan beberapa karyawan untuk berevaluasi dengan nasabah, sehingga diketahui apa saja yang menjadi keluhan nasabah, Bank juga melakukan beberapa Strategi dengan menyebarkan angket kepada nasabah agar dapat diketahui seberapa besar nasabah menyukai pelayanan Bank Muamalat dan seberapa besar pula nasabah tidak menyukai Bank Muamalat.
- b. **Inovasi:** dalam situasi intern, masing-masing bagian dapat menyampaikan inovasi atau cara baru yang dirasa mampu untuk meningkatkan kinerjanya. Inovasi juga bisa berupa solusi yang ditemukan setelah melewati proses evaluasi antar bagian.
- c. **Informasi:** Supervisor menyampaikan informasi-informasi terbaru yang harus diketahui seluruh bagian, bisa berkaitan dengan prosedur atau mungkin kebijakan dan program baru yang ditetapkan kantor cabang, kantor wilayah ataupun kantor pusat. (Dokumentasi Kerja, 2014)

Dalam penelitian kali ini peneliti mendapatkan bahwa yang berperan dalam bidang pelayanan di Bank Muamalat Cabang Lumajang ini tidak hanyalah Costomer Service, Teller Bahkan Satpam juga memiliki peran yang sama pentingnya di dalam meningkatkan kepuasan nasabah di saat pelayanan sedang berlangsung.

Berikut pemaparan dari Dini Agustin selaku Customer service:

“untuk mutu pelayanan langkah pertama yang harus dilakukan adalah meningkatkan skil CS, Teller, Security dan Operator, kemudian komunikasi juga harus ditingkatkan, melayani dengan cepat tanpa bertele-tele, memberikan senyum ramah, serta fasilitas juga lebih di lengkapi, pasti nasabah akan merasa puas, kemudian adanya beberapa penghargaan yang telah kami terima, disitu kami dapat melihat bahwa Bank Muamalat sangatlah bermutu”(Dini. 2015:26).

Pemaparan Dini Agustin sangat sesuai dengan apa yang telah peneliti temukan, peneliti menemukan beberapa poin plus pada mutu atau kualitas pelayanan Bank Muamalat, Bank muamalat selalu menghargai pendapat nasabah, memberikan yang terbaik adalah komitmen Bank Muamalat dalam mewujudkan pelayanan yang cepat (FAST), dengan keramahan (Friendly), akses yang mudah (Accessible), factor keamanan (Secure), dan selalu memperhatikan kepentingan nasabah (To your needs), Bank Muamalat sangat merasa bangga apabila nasabah dapat meluangkan waktunya untuk memberikan pendapat dan saran serta kritikan yang dapat menjadi masukan bagi manajemen.

2. Strategi Bank Muamalat Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah

Proses pelaksanaan strategi Bank Muamalat dalam meningkatkan kepuasan nasabah merupakan barometer dalam mencetak kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah adalah prioritas

Utama agar perusahaan tetap berjalan sebagaimana mestinya tanpa mengalami pemerosotan/ gulung tikar.

Menurut Ganif selaku teller Bank Muamalat Cabang Lumajang:

“Strategi untuk memuaskan nasabah, pelayanannya harus luwes, sabar, senyum, kontak mata kita jaga, dan kita memiliki panduan S.O.P untuk mengetahui lebih detilnya agar lebih maksimal pelayanannya” (Ghanif, 2015:27).

Dari hasil wawancara diatas menurut Ghanif keramahan dan sikap santun dapat membuat nasabah menjadi puas atas pelayanan yang diberikan, dan setiap pelayanan memiliki standart operasional prosedur agar menjadi panutan saat melayani nasabah. Untuk mengetahui secara detil bias melihat langsung S.O.P pada table 4.2

Menurut Bapak Amin selaku Security Bank Muamalat Cabang Lumajang mengatakan:

“ Sebagai security saya bersikap ramah, tidak lupa mengucapkan salam, kemudian mengarahkan nasabah kepada keperluannya, skil harus di tingkatkan dan mengikuti seluruh tata cara bersikap kepada pelanggan yang telah tertera pada panduan S.O.P”

Seperti yang di paparkan Ghanif bahwa keramahan adalah kunci kepuasan nasabah maka Bapak Amir juga memaparkan pendapat yang sama, selain keramahan skil juga menjadi pendorong untuk melayani

nasabah dengan baik dan juga melakukan pelayanan sesuai dengan standart operasional prosedur seperti yang tertera pada table 4.3.

Kemudian berikut ini beberapa skil yang harus lebih di tingkatkan lagi:

a. Pelayanan Costumer Service

- 1) Keramahan : Costumer Service begitu sangat antusias ketika melayani nasabah, Costumer Service juga tidak sedikitpun terlihat murung ketika berbicara dengan nasabah dan penuh senyum.
- 2) Kepedulian : Costumer Service sangat peduli terhadap nasabah, Costumer Service selalu menanyakan apa yang menjadi kepentingan nasabah serta membantu apa yang menjadi keluhan keluan nasabah, serta selalu menawarkan bantuannya.
- 3) Keterampilan: Costumer Service selalu memiliki ide agar nasabah tidak jenuh saat atau sebelum serta sesudah dilayani dengan memberikan suguhan suguhan kecil misalnya menawarkan sebuah permen.
- 4) Kecepatan pelayanan : Costumer Service berusaha sebisa mungkin untuk tidak bertele-tele dalam melayani nasabah, dan apabila terjadi keterlambatan dalam pelayanan maka Costumer Service tidak lupa untuk meminta maaf terhadap nasabah sebelum atau sesudah melayani.
- 5) Ketepatan memberikan informasi : setiap informasi yang di berikan oleh Costumer Service kepada nasabah memiliki sumber

yang jelas yang di dapatkan dari Supervisor yang bersangkutan atau dari dokumen dan dapat di pertanggung jawabkan.

b. Pelayanan Teller

- 1) Keramahan : Teller begitu sangat antusias ketika melayani nasabah, Teller juga tidak sedikitpun terlihat murung ketika berbicara dengan nasabah dan penuh senyum.
- 2) Kepedulian : Teller sangat peduli terhadap nasabah, Teller selalu menanyakan apa yang menjadi kepentingan nasabah serta membantu apa yang menjadi keluhan keluan nasabah, serta selalu menawarkan bantuannya.
- 3) Keterampilan : Teller selalu memiliki ide agar nasabah tidak jenuh saat atau sebelum serta sesudah dilayani dengan memberikan suguhan suguhan kecil misalnya menawarkan sebuah permen.
- 4) Kecepatan pelayanan :Teller berusaha sebisa mungkin untuk tidak bertele-tele dalam melayani nasabah, dan apabila terjadi keterlambatan dalam pelayanan maka Teller tidak lupa untuk meminta maaf terhadap nasabah sebelum atau sesudah melayani.

c. Pelayanan Security

- 1) Keramahan: Security begitu sangat antusias ketika melayani nasabah, Security juga tidak sedikitpun terlihat murung ketika berbicara dengan nasabah dan penuh senyum.
- 2) Kepedulian: Security sangat peduli terhadap nasabah, Security selalu menanyakan apa yang menjadi kepentingan nasabah serta

membantu apa yang menjadi keluhan keluan nasabah, serta selalu menawarkan bantuannya.

d. Pelayanan Operator

- 1) Kecepatan Pelayanan : Operator berusaha sebisa mungkin untuk tidak bertele-tele dalam melayani nasabah, dan apabila terjadi keterlambatan dalam pelayanan maka operator tidak lupa untuk meminta maaf terhadap nasabah sebelum atau sesudah melayani.
- 2) Kecepatan Pemberian Informasi : setiap informasi yang di berikan oleh operator kepada nasabah memiliki sumber yang jelas yang di dapatkan dari Supervisor yang bersangkutan atau dari dokumen dan dapat di pertanggung jawabkan.

”memberikan senyum ramah, serta fasilitas juga lebih di lengkapi, pasti ketika nasabah bertransaksi akan merasa nyaman sehingga timbul perasaan puas, kemudian mengikuti S.O.P yang sudah ada, yaitu sikap pelayanan terhadap nasabah”(Dini. 2015:26).

Menurut Dini keramahan juga salah satu pemicu prasaan puas nasabah kemudian Dini juga memaparkan bahwa fasilitas juga harus memadai untuk kenyamanan nasabah guna meningkatkan kepuasan nasabah

Berikut fasilitas- fasilitas yang telah ada di kantor Bank Muamalat

Cabang Lumajang:

- 1) Musholla.
- 2) Lounge.
- 3) Parking Area.

- 4) Kenyamanan Ruangan.
- 5) Televisi.
- 6) Tempat Duduk Sofa.
- 7) Toilet.
- 8) Parking Area yang memadai.
- 9) ATM.

Berbicara tentang kepuasan nasabah maka nasabah juga memiliki Standart kepuasan, ada beberapa hal yang harus dilakukan untuk mengetahui apa standart kepuasan nasabah.

“Sebelumnya untuk yang pertama, kalau ada nasabah datang ke Costumer Service kita gali dulu permasalahan nasabah dan kebutuhannya apa, apabila ingin membuka rekening, kita tanyakan terlebih dahulu rekening apa yang ingin di buka sambil CS menawarkan beberapa produk yang ada, setelah itu baru kita bisa menyesuaikan porsi kemauan nasabah”(Dini. 2015:10)

Dari penuturan Dini Agustin di atas sangatlah jelas, apabila kita bisa memberikan apa yang di inginkan oleh nasabah sesuai porsi yang nasabah inginkan, maka dengan demikian nasabah akan merasa senang dan puas telah menjadi anggota dari Bank Muamalat.

Selain Teller dan Security, Costumer Service merupakan peran yang paling penting dalam hal pelayanan karena Costumer Service menjadi pusat informasi yang utama bagi nasabah yang sedang berkunjung, oleh karena itu Costumer Service memiliki strategi khusus untuk mengetahui Standart kepuasan nasabah.

“Setelah calon nasabah menjadi nasabah tetap di Bank Muamalat CS menanyakan gimana bapak?, gimana ibu?, apa mungkin ada yang bisa di bantu?, jadi kita komunikasi langsung dengan

nasabah, setelah itu kita lihat apa nasabah sering melakukan transaksi di sini, jika nasabah sering melakukan transaksi maka bisa di pastikan bahwa nasabah sesuai dengan pelayanan yang kita berikan” tukas Costumer Service Bank Muamalat Cabang Lumajang.

Jadi dengan kepedulian Costumer Service terhadap nasabah, maka nasabah akan merasa nyaman saat melakukan transaksi sehingga memicu keinginan nasabah untuk menjadi nasabah tetap di Bank Muamalat, dengan pelayanan yang maksimal akan membuat nasabah sering melakukan transaksi apabila nasabah sering melakukan transaksi maka di pastikan bahwa nasabah sesuai dan merasa puas dengan pelayanan yang di berikan.

“Untuk mengetahui tolak ukur kepuasan nasabah kita memiliki angket yang kita sebarkan kepada nasabah, dan Alhamdulillah nasabah merasa puas semua dengan apa yang kita suguhkan”(Ghanif. 2015:10).

Dengan adanya angket nasabah dapat leluasa berkomentar tentang pelayanan yang di berikan oleh Bank Muamalat, dan ketika angket yang telah di isi oleh nasabah mendapatkan komentar yang baik maka di pastikan bahwa nasabah sangat puas dengan apa yang di suguhkan oleh Bank Muamalat.

“selain Tri Wulan kami juga menyebarkan angket kepada nasabah guna mengetahui komentar nasabah yang sesungguhnya dan mementingkan pendapat nasabah dalam hal kritik dan saran”(Arief. 2015:05).

Dengan menjadi bagian dari nasabah maka pihak Bank Muamalat dapat mengetahui secara langsung apa yang menjadi keluhannya, dan siapa karyawan yang paling membuat jengkel, metode ini terbukti lebih sama sama ampuhnya dari menyebarkan angket.

Berikut ini komentar nasabah dengan nomer rekening 0119274174:

“saya sangat merasa senang mbak ketika menabung disini selain bagi hasilnya cukup fer, mbak mbak dan mas masnya yang melayani disini baik-baik, ramah, santun, murah senyum, masnya ganteng, mbaknya cantik dan rapi, jadi saya tidak jenuh disini” (Aminah. 2015:14)

Ibu Aminah sendiri sudah 5 tahun menjadi anggota Bank Muamalat dan telah mengakui kepuasannya ketika di layani dengan baik oleh karyawan dan karyawan Bank Muamalat dan dapat di tarik kesimpulan bahwasanya Bank Muamalat telah memenuhi standart kepuasan yang di inginkan nasabah.

Berikut adalah pemaparan dari nasabah yang bernama alpiyah pemilik nomer rekening 7310019769 :

“ sebenarnya kalau saya sendiri tidak muluk-muluk mbk, saya hanya menginginkan pelayanan yang cepat dan tanggap, ramah dan sopan, dan Bank muamalat bisa memberikan lebih bahkan sangat lebih dari yang saya inginkan” (Alpiyah, 2015:10)

Hasil wawancara di atas dapat membuktikan bahwa ibu alfi ini sangat merasa puas dengan apa yang telah di suguhkan oleh Bank Muamalat Cabang Lumajang.

C. Pembahasan Temuan

Seperti yang telah di paparkan diatas pada Bab sebelumnya yaitu (Bab mengenai metode penelitian), ciri khas dari penelitian kualitatif adalah adanya temuan penelitian. Pada pembahasan ini menguraikan temuan yang ada di lapangan atau lokasi penelitian.

Dari data-data yang telah di peroleh dilapangan melalui wawancara dan dokumentasi serta observasi, kemudian disajikan dalam bentuk penyajian data.

Dari data-data tersebut selanjutnya dianalisis kembali sesuai dengan rumusan masalah yang ada dalam penelitian. Adapun data-data yang diperoleh dilapangan meliputi:

1. Strategi Bank Muamalat Cabang Lumajang dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Dapat di pahami bahwa Bank Muamalat memiliki beberapa strategi yang cukup membuat nasabahnya merasa nyaman dengan apa yang telah di suguhkan oleh Bank Muamalat, untuk memantapkan strategi yang telah dibuat dan yang telah di terapkan karyawan atau karyawan yang bertugas di bagian manajemen dan pengembangan melakukan Evaluasi untuk mengetahui catatan kerja selama sebulan penuh dan membaca permasalahan yang telah di hadapi masing-masing karyawan lalu kemudian mencari solusinya. Dalam sosialisasi intern solusi atau inovasi yang ada masing-masing bisa di sampaikan atau cara baru yang mampu meningkatkan kinerja, dan inovasi ini terbukti mampu membuahkan solusi setelah melalui tahap evaluasi. Dalam hal strategi supervisor juga berperan penting untuk menyampaikan informasi-informasi baru yang harus di ketahui seluruh bagian, bisa berkaitan dengan prosedur atau mungkin kebijakan dan program baru. Dalam penerapan kerjanya karyawan dan karyawan khususnya bagian pelayanan melihat panduan Standart Operasional Prosedur sebagai pedoman kerja, dalam Standart Operasional Prosedur itu sendiri di jelaskan secara detil mulai dari sikap yang harus

dilakukan, hingga ke bagian bagian terkecil misalnya pengucapan salam dan sebagainya.

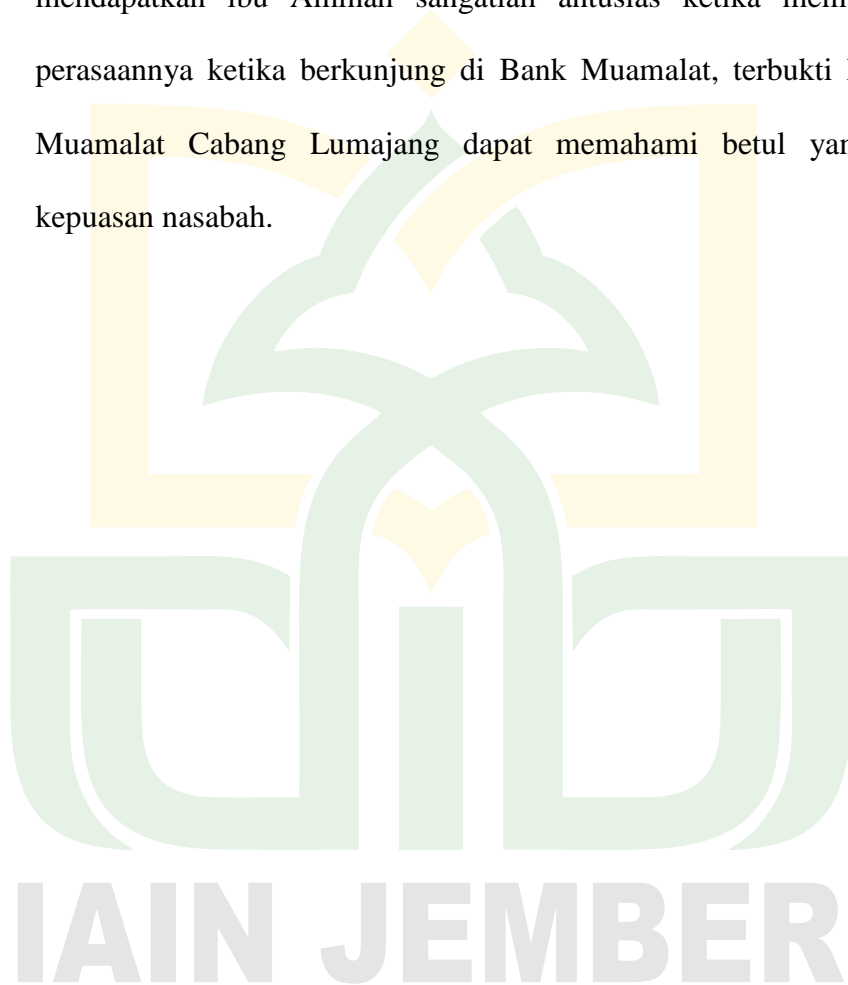
Kemudian untuk Costumer Service sendiri ada kurang lebihnya 49 point yang menjadi pedoman ketika melayani nasabah, misalnya : pada saat nasabah akan di layani maka Costumer Service harus dalam posisi siap, dalam artian meja harus bersih dari dokumen-dokumen, sampah bungkus permen atau file-file lainnya barulah Costumer Service di perkenankan untuk melayani nasabah, Costumer Service juga harus komunikatif ketika ada nasabah yang telah lama menunggu, maka Costumer Service mengucapkan permohonan maaf sebelum atau setelah dilayani.

2. Strategi Bank Muamalat Cabang Lumajang dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah

Untuk mengetahui standar kepuasan nasabah baik CS, Teller atau Security menelaah terlebih dahulu apa yang menjadi kebutuhan nasabah, apabila nasabah mendapatkan apa yang telah di inginkannya maka dapat memastikan tolak ukur dari kepuasan nasabah tersebut, dan ketika Bank Muamalat menyebarkan angket yang meminta nasabah untuk berkomentar sesuai dengan apa yang di keluhkan, serta melihat panduan yang sudah tertera pada S.O.P dan Alhamdulillah nasabah merespon dengan baik, hasil komentar yang di berikan oleh nasabah sangat baik karena nasabah sangatlah puas dengan pelayanan yang di berikan oleh Bank Muamalat.

Hal menarik terjadi ketika peneliti sedang meneliti, beberapa karyawan melakukan strategi tri wulan dengan cara menjadi nasabah untuk mengetahui respon nasabah terhadap pelayanan yang di berikan, dan hasilnya pun sangat memuaskan karena nasabah sangat merasa senang.

Dari hasil wawancara peneliti dengan ibu Aminah, peneliti mendapatkan ibu Aminah sangatlah antusias ketika memberitahukan perasaannya ketika berkunjung di Bank Muamalat, terbukti kalau Bank Muamalat Cabang Lumajang dapat memahami betul yang menjadi kepuasan nasabah.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan mengenai Strategi Bank Syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah (studikasus di Bank Muamalat Cabang Lumajang tahun 2015), dapat diambil kesimpulan:

1. Kesimpulan Umum

Kesimpulan umum Strategi Bank Syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah (studi kasus di Bank Muamalat Cabang Lumajang), Customer Service, Teller dan security memegang peranannya masing-masing untuk membuat nasabah nyaman ketika bertransaksi dengan perpedoman pada prosedur yang sudah ditentukan oleh Bank muamalat, begitu pula kualitas yang di suguhkan bank muamalat sangat strategis dan fasuilitas yang memadai sehingga mendukung nasabah untuk merasa nyaman ketika bertransaksi.

2. Kesimpulan Khusus

- a. Dalam pelaksanaan strategi yang baik dan benar maka terciptalah mutu atau kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah Bank Muamalat dan sekaligus dapat diakui oleh masyarakat luas, perbankan lain, serta masuk ke taraf internasional.
- b. Kepuasan nasabah sangatlah penting bagi setiap perbankan, karena jika nasabah puas maka kepercayaan dari nasabah akan timbul, sehingga Bank Muamalat memiliki beberapa strategi untuk menarik

kepercayaan nasabah dengan membuat nasabah merasa puas, salah satunya dengan adanya Standart Operasional Prosedur yang harus dilakukan oleh karyawan dan karyawan Bank muamalat khususnya bagi pelayanan.

Dan dalam setiap bulan manajemen pengembangan mengadakan evaluasi untuk mencari solusi dari permasalahan yang di hadapi oleh masing-masing karyawan, setelah itu mencari inovasi yang mampu meningkatkan kinerja karyawan, kemudian informasi juga dibutuhkan untuk pengembangan strategi yang telah di buat. Kepuasan nasabah bisa diketahui dengan melakukan komunikasi secara langsung dengan nasabah, ketika Bank Muamalat dapat memberikan apa yang diinginkan dan yang menjadi keluhan nasabah, maka nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat.

B. Saran-saran

Melihat realita yang terjadi di Bank Muamalat Cabang Lumajang tanpa mengurangi rasa hormat maka dengan setulus hati peneliti memberikan saran:

1. Untuk strategi Bank Muamalat sudah sangat baik, hanya perlu ditingkatkan lagi agar nasabah Bank lain dapat pindah ke Bank Muamalat.
2. Untuk mutu atau kualitas pelayanan seharusnya lebih memperbanyak fasilitas khususnya ATM Bank Muamalat agar lebih tersebar luas di lumajang baik lumajang kota maupun ke pelosok desa, agar nasabah yang berada dipelosok desa tidak kesulitan untuk transaksi Tarik tunai.

DAFTAR PUSTAKA

- Akdon.2007. *Strategic Management For Education Management*. Bandung : Alfabeta
- Arifin, Zaenul. 2002. *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta : Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi, 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Anggri Valentina K. 2011. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pos Expres*. Surakarta
- Fandy Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa*, Jatim: Bayumedia Publishing
- Hasan, M. Iqbal, 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Hadari N. 2000. *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit*. Jakarta : Gajah Mada University Press
- Handi Irawan D.2002. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elexmedia Komputindo
- Ismail. 2013. *Perbankan Syariah*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Irma. 2011. *AkadSyariah*. Bandung :Kaifa.
- Ismerisa. 2013. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta
- Jundiani. 2009. *PengaruhHukumPerbankanSyariah*. Malang : UIN Malang Press.
- Karnaen. A. Perwatamadja dan Muhammad Syafi'i A. 1992. *Apa Dan Bagaimana Bank Islam*. Yogyakarta : PT. Veresia Grafika Yogyakarta.
- Kasmir. 2007. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- _____. 2014. *Bank Dan LembagaKeuanganLainnya*. Jakarta :RadjaGrafindo.

- Kotler Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Terjemahan Hendra Teguh SE. Ak dan A. Rusli. AK*, Jakarta: Prenhallindo.
- _____, 2002. *Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Terjemahan Hendra Teguh SE. Ak dan A. Rusli. AK*, Jakarta: Prenhallindo.
- Manurung dan Rahardja. 2004. *Prinsip-prinsip Syariah*. Bandung: Dahlan, TT
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- _____, Lexy J. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. 2005. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta : (UPP) AMPYKPN.
- Muh. Irsyad. 2012. *Manajemen Bank Syariah Edisi Revisi*. Yogyakarta : (UPP) AMPYKPN
- Mustika. 2004. *Metode Penelitian Lapangan*. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia
- Musa H, Mukhamad Najib. 2008. *Manajemen Strategik dalam Pengembangan Daya Saing Organisasi*. Jakarta : Kompas Gramedia
- Nana R. 2006. *Strategic Partnering For Education Management*. Alfabeta
- _____, 2002. *Manajemen Pemasaran: Analisa, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Terjemahan Hendra Teguh SE. Ak dan A. Rusli. AK*, Jakarta: Prenhallindo
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Suprianto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Suwarsono. 1998. *Manajemen Strategik: Konsep dan Kasus*. Jakarta : UPP AMP YKPN
- Slamet. 2005. *Cara Mudah Memahami Akutansi Perbankan Syariah*. Jakarta : Gramedia Grasindo.
- Tamitania. 2009. *Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Suzuki Medan Jaya Group*. Yogyakarta

- Thorik G, Utus H. 2006. *Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Ancorez
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra. 2005. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tim STAIN. 2014. *Pedoman Karya Ilmiah*. Jember : Tim Revisi
- _____, Fandi. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayu Media Publishing.
- Zaenul. 2002. *Fiqh Mu'amalah*. Jakarta : Alfabeta
- UU No 10 Tahun 1998.
- UU RI *Tentang Perbankan Syariah* Tahun 2008.
- <http://eprints.uns.ac.id>
- <http://digilib.uin-suka.ac.id>
- <http://pengertiandancontohmakalah.blogspot.com>

