

**IMPLEMENTASI *SERVICE QUALITY* PADA *FRONTLINER*  
PT. BANK MUAMALAT KANTOR CABANG MALANG**

**SKRIPSI**



Oleh:  
**RANI SURYANI**  
NIM: 15540061

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH (S1)  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG**

**2019**

**IMPLEMENTASI *SERVICE QUALITY* PADA *FRONTLINER*  
PT. BANK MUAMALAT KANTOR CABANG MALANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada:

Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



O l e h:

**RANI SURYANI**

NIM: 15540061

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH (S1)**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)**

**MAULANA MALIK IBRAHIM**

**MALANG**

**2019**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**IMPLEMENTASI *SERVICE QUALITY* PADA *FRONTLINER*  
PT. BANK MUAMALAT KANTOR CABANG MALANG**

**SKRIPSI**

Oleh  
**RANI SURYANI**  
NIM : 15540061

Telah disetujui pada tanggal 5 September 2019

Dosen Pembimbing,



**Irmayanti Hasan, S.T., M.M.**  
NIP. 19770506 200312 2 001

Mengetahui:  
Ketua Jurusan,



**Eko Suprayitno, SE., M.Si., Ph.D**  
NIP. 19751109 199903 1 003

## LEMBAR PENGESAHAN

IMPLEMENTASI *SERVICE QUALITY* PADA *FRONTLINER*  
PT. BANK MUAMALAT KANTOR CABANG MALANG

## SKRIPSI

Oleh :

**RANI SURYANI**  
NIM: 15540061

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji  
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada Tanggal 13 September 2019

## Susunan Dewan Penguji

## Tanda Tangan

1. Ketua Penguji

**Guntur Kusuma Wardana, S.E., M.M** :  
NIDT. 19900615 20180201 1 194

2. Dosen Pembimbing/Sekretaris

**Irmayanti Hasan, S.T., M.M** :  
NIP. 19770506 200312 2 001

3. Penguji Utama

**Yayuk Sri Rahayu, S.E., M.M** :  
NIP. 19770826 200801 2 011Mengetahui:  
Ketua Jurusan,**Eko Suprayitno, SE., M.Si. Ph.D**  
NIP. 51109 199903 1 003

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rani Suryani

NIM : 15540061

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Perbankan Syariah (S1)

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Perbankan Syariah (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

**IMPLEMENTASI *SERVICE QUALITY* PADA *FRONTLINER* PT. BANK MUAMALAT KANTOR CABANG MALANG**

Adalah hasil karya saya sendiri, bukan "duplikasi" dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada "klaim" dari pihak lain, bukan menjadi tanggungjawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggungjawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 6 September 2019

Hormat saya,



Rani Suryani

NIM : 15540061

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ilmiah ini ku persembahkan untuk :

✚ **Orang Tuaku Tercinta:**

Ayah Masroto dan Mama Siti Aisyah

(Terima kasih atas dukungan, motivasi, dan do'a yang selalu dipanjatkan demi kesuksesanku)

✚ **Dosen-Dosenku:**

(Terima kasih atas segala ilmu yang telah diberikan selama ini, serta kesabaran dalam membimbingku)

✚ **Kakak Tercintaku:**

Akhmad Bahaudin dan Akhmad Yusri

(Terima kasih telah memberikan support untukku baik secara langsung maupun melalui iringan doa setiap waktu)

✚ **Yang Terkasih**

Akbar Syarif Hidayatullah

(Terima kasih telah menemani, membantu, dan memberikan support untukku baik secara langsung maupun melalui iringan doa setiap waktu)

✚ **Teman-Teman Angkatanku:**

Perbankan Syariah (S1) Persahabatan Ketiga

(Terima kasih telah membantu dan berbagi suka duka denganku, semoga kita dapat bertemu di masa depan yang indah)

## HALAMAN MOTTO

“Mengeluh hanya akan membuat hidup kita semakin tertekan, sedangkan bersyukur akan senantiasa membawa kita pada jalan kemudahan”



## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah Swt, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penelitian ini dapat terselaikan dengan judul “Implementasi *Service Quality* Pada *Frontliner* PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang”

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi kita Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju jalan kebaikan, yakni Din al-islam

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abdul Haris, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Eko Suprayitno, SE., M.Si., Ph.D selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Irmayaniti Hasan, S.T. M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penelitian ini.
5. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang yang ikut andil dalam kelancaran penelitian ini.
6. Orang tua, kakak, dan keluarga yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan secara moril maupun spirituil.
7. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah (S1) angkatan ketiga yang telah memberikan dukungan serta doa dalam menjalani setiap tahapan demi tahapan perkuliahan dan penyusunan penelitian ini.
8. Seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang ikut membantu dalam penyusunan penelitian ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan penelitian ini. Penulis berharap semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak. *Aamiin yaa Rabbal 'Aalamiin..*

Malang 5 September 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Batasan Penelitian .....	10
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Kajian Teoritis.....	22
2.2.1 Pengertian <i>Service Quality</i> .....	22
2.2.2 Indikator <i>Service Quality</i> .....	26
2.2.2.1 Bukti Fisik .....	28
2.2.2.2 Keandalan .....	30

2.2.2.3 Daya Tanggap.....	32
2.2.2.4 Jaminan .....	34
2.2.2.5 Empati.....	36
2.2.2.6 Kepatuhan Syariah.....	38
2.2.3 <i>Frontliner</i> .....	39
2.2.3.1 <i>Customer Service</i> .....	40
2.2.3.2 <i>Teller</i> .....	43
2.3 Kerangka Berfikir .....	47
<b>BAB 3 METODELOGI PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	48
3.2 Lokasi Penelitian.....	48
3.3 Subyek Penelitian.....	49
3.4 Data dan Jenis Data.....	51
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.6 Analisis Data .....	55
3.7 Teknik Keabsahan Data .....	57
<b>BAB 4 PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
4.1 Paparan Data Hasil Penelitian.....	59
4.1.1 Latar Belakang PT. Bank Muamalat Indonesia .....	59
4.1.2 Lokasi Perusahaan .....	62
4.1.3 Potensi Wilayah .....	63
4.1.4 Visi dan Misi Perusahaan .....	63
4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan .....	64
4.1.6 <i>Job Description</i> .....	66
4.1.7 Produk Bank Muamalat .....	69
4.1.8 Implementasi <i>Service Quality Frontier</i> .....	72
4.1.8.1 Bukti Fisik .....	74

4.1.8.2 Keandalan .....	76
4.1.8.3 Daya Tanggap.....	78
4.1.8.4 Jaminan.....	80
4.1.8.5 Empati.....	82
4.1.8.6 Kepatuhan Syariah.....	84
4.1.9 Kendala dan Solusi <i>Service Quality</i> .....	87
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	98
4.2.1 Implementasi <i>Service Quality</i> .....	98
4.2.1.1 Bukti Fisik .....	98
4.2.1.2 Keandalan .....	101
4.2.1.3 Daya Tanggap.....	102
4.2.1.4 Jaminan.....	102
4.2.1.5 Empati.....	104
4.2.1.6 Kepatuhan Syariah.....	105
4.2.2 Kendala dan Solusi dalam Implementasi <i>Service Quality</i> .....	116
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>	<b>118</b>
5.1 Kesimpulan .....	118
5.2 Saran.....	120
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN- LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Nasabah PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang Tahun 2016-2018.....	6
Tabel 1.2 Penghargaan- penghargaan PT. Bank Muamalat .....	7
Tabel 2.1 Kajian Pustaka.....	15
Tabel 2.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian .....	21
Tabel 4.1 Reduksi Data.....	89
Tabel 4.2 Perhitungan Bagi Hasil Deposito.....	114

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	47
Gambar 3.1 Analisis Data .....	57
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia .....	64
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Malang .....	65
Gambar 4.3 Penghargaan Ketanggapan Pelayanan.....	80
Gambar 4.4 Penghargaan Digital Brand Syariah .....	86
Gambar 4.5 Penghargaan Produk tabungan terbaik.....	86
Gambar 4.6 Fitur Tabungan IB Hijrah Haji.....	107
Gambar 4.7 Fitur Tabungan IB Hijrah.....	108
Gambar 4.8 Fitur Tabungan IB Hijrah valas.....	109
Gambar 4.9 Fitur Tabunganku .....	109
Gambar 4.10 Fitur IB Simple.....	110
Gambar 4.11 Fitur Deposito.....	114
Gambar 4.12 Fitur Tabungan Hijrah Rencana .....	115
Gambar 4.13 Fitur IB Prima .....	115

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Biodata Diri

Lampiran 2 Pedoman Wawancara

Lampiran 3 Hasil Wawancara

Lampiran 4 Bukti Bebas Plagiarisme

Lampiran 5 Bukti Konsultasi

Lampiran 6 Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 7 Dokumentasi



## ABSTRAK

Suryani, Rani. 2019. SKRIPSI. Judul “Implementasi *service quality* pada *frontliner* PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang”

Pembimbing : Irmayanti Hasan, S. T., M.M.

Kata Kunci : *Service quality, frontliner*

---

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui implementasi *service quality* pada *frontliner* PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang. Tujuan dalam penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui implementasi *service quality* pada *frontliner* PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang; 2) Untuk mengetahui cara mengatasi kendala *service quality* pada *frontliner* PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang.

Jenis penelitian ini yakni kualitatif study kasus. Data yang digunakan pada penelitian berasal dari data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan teknik kepustakaan, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini adalah pengimplementasian *service quality* pada *frontliner* PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang menggunakan lima dimensi, yakni dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan menambahkan satu dimensi lagi berupa kepatuhan syariah karena PT. Bank Muamalat merupakan Bank Syariah yang harus mematuhi aturan-aturan Islam.

## ABSTRACT

Rani, Suryani.2019. Thesis. Title; The Implementation of service quality of front liner in PT. Bank Muamalat Branch Malang”

Advisor: Irmayanti Hasan, S. T., M.M.

Keywords: service quality, frontliner

---

This study is conducted to understand the implementation of service quality on frontliner in PT. Bank Muamalat branch Malang. The aims of the study are: 1) to understand the implementation of front liner in PT. Bank Muamalat branch Malang; 2) to understand how to overcome the obstacles of service quality of front liner PT. Bank Muamalat branch Malang.

This is qualitative case study. The data used by the writer are primary and secondary. The data collection of this research uses library research, interview, and documentation. The data research method uses data reduction, data presentation, and drawing a conclusion.

The result of this study is the implementation of service quality on frontliner PT. Bank Muamalat branch Malang uses five dimensions. They are proof dimension, physical, reliability, responsiveness, guarantee, empathy, and sharia compliance as added dimension because PT. Bank Muamalat branch Malang is sharia bank that must obey to Islamic rules.

## الملخص

سورياني، راني. 2019. أطروحة. العنوان "تنفيذ جودة الخدمة في الخطوط الأمامية لحزب العمال. فرع بنك معاملات مالانج "

المشرف: الأستاذة ارمايانتني حسن الماجستير

كلمات البحث: جودة الخدمة، الخطوط الأمامية

هذه البحث لتحديد تنفيذ جودة الخدمة في حزب العمال. مكتب بنك معاملات مالانج. الأهداف في هذه الدراسة هي: (١) لمعرفة كيفية تنفيذ جودة الخدمة في الواجهة الأمامية لحزب العمال. مكتب بنك معاملات مالانج (٢) لمعرفة كيفية التغلب على قيود جودة الخدمة على حزب العمال. مكتب بنك معاملات مالانج. هذا البحث باستخدام مدخل الكيفي ودراسة حالة نوعية. جاءت البيانات المستخدمة في الدراسة من البيانات الأولية والثانوية. طرق جمع البيانات باستخدام تقنيات المكتبة والمقابلات والوثائق. أساليب تحليل البيانات المستخدمة هي الحد من البيانات ، وعرض البيانات ، واستخلاص النتائج.

نتائج هذه الدراسة هي تنفيذ جودة الخدمة في الواجهة الأمامية لحزب العمال. يستخدم مكتب بنك معاملات مالانج الفرعي خمسة أبعاد وهي أبعاد الأدلة المادية والموثوقية والاستجابة والتأكيد والتعاطف وإضافة بُعد آخر وهو الامتثال لأحكام الشريعة لأن الشركة بنك معاملات هو بنك شرعي يجب أن يمثل للقواعد الإسلامية.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pembangunan ekonomi suatu negara memerlukan program yang terencana dan terarah serta membutuhkan modal atau dana pembangunan yang tidak sedikit. Tidaklah mengherankan apabila pemerintah dalam suatu negara terus menerus melakukan upaya meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui perbaikan dan peningkatan kinerja bank sebagai lembaga keuangan dan lokomotif pembangunan ekonomi (Muhammad, 2005:1). Aturan perbankan syariah di Indonesia tidak lepas dari aturan perbankan di Indonesia Secara umum, yaitu diatur dalam undang-undang No.10 tahun 1998. Dimana bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Perkembangan perbankan syariah diperlihatkan dukungannya oleh pemerintah dengan diperkenalkannya "dual banking system" sejak tahun 1992 (UUD No.23 tahun 1992). Dukungan ini berdasarkan tentang Undang-undang No.7 tahun 1992 pasal 6 tentang perbankan yang menyebutkan bahwa bank bisa menyediakan pembiayaan bagi nasabah berdasarkan prinsip bagi hasil. Pada Tahun 1992 ini juga berdiri Bank Muamalat sebagai bank syariah pertama di Indonesia (Rafidah, 2014:1).

Dalam dunia perbankan saat ini perkembangan bergerak begitu pesat, disertai dengan adanya tantangan yang semakin luas dan kompleks. Hal tersebut menuntut perbankan harus cepat dan tanggap dalam menjalankan fungsi dan

tanggung jawab melayani masyarakat (Andespa, 2016). Dunia perbankan sangat menyadari pentingnya memperoleh dan mempertahankan kepercayaan nasabah bagi keberhasilan sebuah bank. Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang bergerak dibidang pelayanan jasa. Bank harus dapat memberikan kualitas layanan terbaik agar dapat memberikan kepuasan terhadap nasabahnya. Untuk meningkatkan pangsa pasar, perbankan syariah juga dituntut memiliki daya saing (*competitives*). Hal ini tentu saja dapat ditempuh dengan memiliki strategi pemasaran yang efektif. Ini juga ditunjukkan dengan upaya pelayanan kepada nasabah. Kualitas produk layanan dianggap sebagai faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan karena pasar global dan Internasional makin berkembang. Kualitas pelayanan konsumen dipandang sebagai filosofi utama oleh para manager di Indonesia apabila mereka tetap ingin memegang peranan penting dalam perekonomian Indonesia (Wakhid & Elvrita, 2007:1858-1859).

Pelayanan merupakan salah satu faktor cara perusahaan khususnya lembaga keuangan untuk menarik para nasabah. Dalam halnya menghadapi persaingan antara lembaga keuangan yang semakin ketat, maka dikembangkan berbagai konsep kualitas pelayanan nasabah dengan tujuan menjaga citra positif di mata masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman. Menurut Bolang, Massie & Soegoto (2015:1129) kualitas pelayanan adalah keberhasilan perusahaan menyangkut ciri serta sifat produk yang berkualitas untuk mencapai keberhasilan. Dalam pengertian pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan dapat

dibagi menjadi dua bagian, dimana bagian pertama sebagai petugas yang melayani harus dapat melayani nasabah dengan baik sesuai dengan kewajibannya, dan bagian kedua sebagai pelanggan/nasabah membutuhkan untuk dilayani demi mencapai harapan pelanggan dan pelayanan yang begitu baik dapat menarik perhatian pelanggan untuk tujuan tertentu. Jadi perusahaan/sebuah bank harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas agar nasabah merasa nyaman dengan kualitas yang diberikan oleh bank tersebut. Kualitas pelayanan merupakan seluruh ciri serta sifat suatu produk yang berpengaruh kepada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) terdapat beberapa dimensi atau indikator kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Dimensi-dimensi tersebut ialah dimensi *assurance*, *reliability*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiviness*. Sedangkan pada perbankan syariah menurut Othman dan Owen (2001) dimensi atau indikator tersebut ditambah dengan dimensi “*shariah compliance*”. Hal tersebut dikarenakan bank syariah harus menjalankan kegiatan usahanya dengan berdasarkan syariat Islam. Kualitas layanan ini diberikan kepada nasabah bertujuan untuk memberikan kualitas layanan yang baik agar nasabah merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan/ bank tersebut.

Pada saat ini banyak perusahaan yang menawarkan kualitas pelayanan yang baik (*service excellent*) bagi para pelanggannya. Pelayanan prima (*service excellent*) merupakan suatu pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standar dan

prosedur pelayanan (Suwithi, 2008:31). Tepatnya penerapan *service quality* pada sebuah bank, akan memberikan efek positif kepada bank itu sendiri. Efek tersebut salah satunya ialah dapat menambahnya jumlah nasabah, citra bank menurut pandangan masyarakat juga akan semakin baik. Dengan pelayanan yang baik (*service excellent*), maka nasabah akan merasa terjamin keamanannya. Sebuah bank tidak harus berjuang untuk mendapatkan nasabah/pelanggannya karena masyarakat akan datang dengan sendirinya terhadap bank tersebut.

Kualitas layanan (*service quality*) yang diberikan oleh sebuah bank biasanya diberikan oleh karyawan bank yang posisinya berada di bagian *Frontliner*. *Frontliner* adalah barisan bagian depan yang merupakan aktifitas utama di depan, dan terdapat staf-staf yang melakukan kontak langsung dengan tamu (*quest contact*) tersebut (Litriani & Lemiyana, 2016:41). Penempatan staf *frontliner* akan menciptakan kesan pertama yang baik atau yang buruk terhadap suatu bank. Petugas *frontliner* terdiri dari dari *Customer Service* dan *Teller* (Litriani & Lemiyana, 2016:41). *Frontliner* inilah yang menentukan keberhasilan suatu bank dalam memberikan kualitas layanan dengan pendekatan indikator *service quality*. Seperti yang telah dijelaskan bahwa *frontliner* terdiri dari *Customer Service* dan *Teller*. Posisi tersebut yang akan memberikan pelayanan prima terhadap para nasabahnya.

*Customer Service* merupakan karyawan yang posisinya berada pada *frontliner*, yaitu posisi yang berhadapan langsung dengan nasabah, dimana posisi *Customer Service* ini yang paling berperan cukup penting bagi kepuasan para nasabah, terutama pada nasabah yang mempunyai keluhan. Hal ini memang tugas

utama seorang *Customer Service* yaitu menangani keluhan. *Customer Service* sangat penting untuk menunjang fungsi perusahaan yang menjembatani atau menjalin hubungan yang baik antara perusahaan dengan pelanggan (Tarsani, 2017:54). Posisi jabatan pada seorang *Customer Service* ini merupakan setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah (Adawiyah, 2015:14). Selain *Customer Service* tentunya *Teller* juga penting dalam memberikan kualitas pelayanan (*service quality*) dalam suatu bank. *Teller* merupakan petugas bank yang bertanggung jawab dalam memberikan jasa layanan terhadap para nasabah atas transaksi tunai maupun non tunai (Authar, 2017:17). *Teller* juga harus memberikan *service quality* yang baik terhadap nasabah, karena *Teller* juga berhadapan secara langsung dengan nasabah, hal tersebutlah menjadi alasan mengapa *Teller* juga penting dalam halnya memberikan *service excellent*.

Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menabung di bank syariah menurut (Inayah & Sudiarti, 2017:1) yaitu : (1) pengetahuan nasabah, (2) pelayanan, (3) karakteristik bank, (4) objek fisik bank. Dapat dilihat dari pengertian tersebut bahwasanya kualitas layanan juga berpengaruh penting dalam keputusan nasabah menabung di sebuah bank. Setiap bank dalam kaitannya memberikan kualitas layanan yang dilakukan oleh *frontlinernya* masing-masing tentu saja mempunyai strategi ataupun penerapan yang berbeda-beda, bank pastinya ingin memberikan kualitas layanan yang terbaik bagi nasabahnya. PT. Bank Muamalat memiliki Visi dan Misi “Menjadi bank syariah terbaik dan

termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui tingkat regional”, menuntut PT. Bank Muamalat untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi nasabahnya. Akan tetapi apabila dilihat dari data PT. Bank Muamalat kantor Cabang Malang jumlah nasabah tidak selalu meningkat atau masih berfluktuasi, hal tersebut dapat dilihat dari table di bawah ini :

**Tabel 1.1**  
**Data Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Malang**  
**Per Desember 2016-2018**

Produk	Jumlah Nasabah		
	2016	2017	2018
Deposito	917	929	941
Tabungan	48,800.00	57,400.00	41,600

Sumber : Bapak Afik, Asisten *Brand Manager* PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang

Dari Tabel diatas dapat dikatakan bahwasanya jumlah nasabah pada tabungan dan deposito tidak selalu meningkat, dari sinilah salah satu alasan mengapa penelitian ini perlu dilakukan. Selain alasan tersebut, penelitian ini dilakukan di PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang karena PT. Bank Muamalat merupakan bank syariah tertua dan bank syariah yang berdiri pertama kali di Indonesia. Bank ini merupakan bank yang mempunyai kualitas pelayanan (*service quality*) yang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari penghargaan-penghargaan yang diterima oleh Bank Muamalat itu sendiri seperti tabel di bawah ini:

**Tabel 1.2**  
**Penghargaan- Penghargaan yang diraih**  
**PT. BankMuamalat**

Penghargaan PT. Bank Muamalat	
2017	2018
Indonesia <i>Service Excellent Awards</i> -Perfoma Terbaik <i>Teller Bank Umum Syariah</i>	Institusi Keuangan Islam Terbaik Indonesia- Penghargaan Institusi Keuangan Islam Terbaik Di Dunia Keuangan Global
Indonesia <i>Service Excellent Awards-Bronze Champion Of Indonesia WOW Service Excellent Award Category Islamic Bank</i>	Penghargaan Pilihan Terbaik Aplikasi Seluler- <i>Info Brand</i>
Indonesia <i>Service Excellent Award-Peringkat 1 Terbaik ATM Bank Umum Syariah</i>	Penghargaan ATM Bersama 2018-Kategori Terminal Aktif Terbaik Bank Syariah
Indonesia <i>Service Excellent Award-Peringkat Ketiga Best Overall Bank Umum Syariah</i>	2 Besar Bank Swasta Tbk. Terbaik Di Indonesia Aset
Peringkat 1 Bank Syariah Tbk Terbaik Di Indonesia-Anugrah Perusahaan Tbk Indonesia	<i>Golden Award Corsec &amp; Corcomm</i> Terbaik- Kategori Bank Publik
Bank Syariah Terbaik- Indonesia <i>Digital Innovation Awards</i>	Anugrah Syariah Republika 2018 Kategori Bank Syariah Penghasilan Berkembang Cepat
<i>The Big 10 Th Human Capital Director</i>	BAZNAS Award 2018, (8) TOP CSR 2018 Kategori Program Pembinaan UMKM Dan Koperasi dll

Sumber : ([www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id)).

Terdapat perbedaan dalam beberapa penelitian *service quality*, yaitu Penelitian yang dilakukan oleh Mudiani, (2017) yang berjudul Strategi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Frontliner* Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Purwokerto, dengan hasil bahwa strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas *frontliner* di BRI Syariah Purwokerto yaitu dengan mengadakan pelatihan berupa *role-play*, mengadakan test online berupa test product *knowledge*, dan sharing per divisi bagian operasional setiap seminggu sekali. Selain itu BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto juga

menggunakan lima dimensi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, diantaranya dimensi yang dapat terlihat (*tangible*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi cepat tanggap (*responsiveness*), dan dimensi empati (*empathy*).

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Suratinoyo (2016) dengan judul "*Qualitative Study on service quality of PT (x)*". Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *generic qualitative inquiry*, dengan menggunakan wawancara, menggunakan metode *stratified random sampling* yang terdiri dari 8 pekerja. Menyatakan bahwa hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa kelima dimensi kualitas layanan yang ada pada PT (x) Manado berkinerja buruk, dan layanan kualitas memiliki dampak negatif pada kepuasan pelanggan, dan perusahaan harus memperbaiki kualitas layanannya.

Dari penelitian-penelitian terdahulu yang telah dijelaskan diatas, maka melihat adanya perbedaan tentang bagaimana kualitas layanan yang diterapkan pada setiap perusahaan, akan tetapi peneliti ingin meneliti bagaimana implementasi *Service Quality Frontliner* pada PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang, apakah ada kendala pada *Service Quality* yang ada pada PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang, maka peneliti ingin meneliti dengan judul "Implementasi *Service quality frontliner* pada PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang"

## 1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, fokus penelitian yang diajukan adalah:

1. Bagaimana *service quality* yang diberikan oleh *frontliner* PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang terkait 6 dimensi kualitas layanan?
2. Bagaimana cara mengatasi kendala *service quality* yang ada pada *frontliner* PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah di paparkan diatas, maka tujuan yang diharapkan ialah:

1. Mengetahui *service quality* yang diberikan oleh *frontliner* PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang terkait 6 dimensi kualitas layanan.
2. Mengetahui cara mengatasi kendala *service quality* pada *frontliner* PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini ialah :

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan menjadi sumber rujukan, pengetahuan serta acuan bagi semua pihak yang ingin mendalami ilmu kualitas layanan, khususnya jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan topik tersebut dalam memperjelas kualitas layanan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah masukan untuk kepentingan

pengembangan ilmu bagi pihak-pihak tertentu guna menjadikan penelitian ini menjadi acuan untuk penelitian yang akan datang terhadap objek sejenis atau aspek lainnya yang belum tercakup dalam penelitian ini.

## 2. Manfaat praktis

- a. Bagi Peneliti, penelitian ini merupakan syarat bagi penulis untuk mendapatkan gelar Sarjana Perbankan Syariah (S1).
- b. Bagi Bank, memberikan sumbangan pemikiran terhadap lembaga perbankan dalam upaya peningkatan pelayanan kepada nasabah.

### 1.5 Batasan Penelitian

Adapun batasan dalam penelitian ini adalah menggunakan lima dimensi dari *Service Quality* (Kualitas layanan) yaitu *Tangible*, *Asuurance*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Emphaty*, dan menambahkan satu dimensi lagi yaitu dimensi *Shariah Compliance* yang diberikan oleh petugas *frontliner* yang ada pada PT. Bank Muamalat Kantor Cabag Malang.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Hasil - Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengacu pada penelitian terdahulu dengan tujuan agar peneliti mudah membandingkan penelitian yang dilakukan pada saat ini. Terdapat berbagai macam hasil yang berbeda setiap penelitian dan objek penelitiannya. Berikut ini adalah gambaran hasil penelitian terdahulu :

“Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Frontliner* Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) syariah kantor cabang Purwokerto”. Penelitian yang dilakukan oleh Mudiyani (2017) dengan menggunakan penelitian kualitatif metode deskriptif, menyatakan bahwa dari hasil penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas *frontliner* di BRI syariah purwokerto yaitu dengan mengadakan pelatihan berupa *role-play*, mengadakan test online berupa test *product knowledge*, dan *sharing* per divisi bagian operasional setiap seminggu sekali. Selain itu ada lima dimensi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BRI syariah kantor cabang Purwokerto, diantaranya dimensi yang dapat terlihat (*tangible*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi cepat tanggap (*responsiveness*), dan dimensi empati (*empathy*)

“Kualitas pelayanan prima pada PT PLN (Rayon) Makasar Selatan”. Penelitian yang dilakukan oleh Nur (2017), dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif , menyatakan bahwa pelaksanaan pelayanan prima pada PT PLN (Persero) Rayon Makassar selatan sudah diusahakan dengan optimal oleh setiap petugas pelayanan sehingga dapat disimpulkan baik melalui sepuluh

indikator kualitas pelayanan prima yakni *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (Pantas), *Assurance* (Jaminan), *Responsiveness* (daya tanggap, kesediaan melayani), *competence* (ahli), *courtesy* (perkataan sopan dan ramah), *Security* (aman), *Access* (mudah), *communication* (informasi), *understanding* (Empati)

“Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo”. Penelitian yang dilakukan oleh Crystalia (2015). Menyatakan bahwa berdasarkan hasil dari penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan public di kantor kecamatan pengasih kabupaten Kulon Progo apabila di nilai dari lima dimensi yaitu (1) *Tangible* sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya dilaksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan, (2) dimensi *Reliability*, sudah diterapkan namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, (3) dimensi *Responsiveness*, sudah diterapkan dengan baik terbukti dengan tidak adanya keluhan dari penggunaan layanan yang artinya sesuai dengan keinginan masyarakat, (4) dimensi *Assurance*, sudah diterapkan dengan baik karena tidak ada keluhan layanan terkait indikator assurance ini, (5) dimensi *Empathy*, sudah diterapkan namun ada indikator yang berjalan sesuai harapan yaitu mengenai ketidak ramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan.

“*Service Quality Management*”. Penelitian yang dilakukan oleh Anas (2013), menyatakan bahwa hasil dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa *service quality management* yang diterapkan di Bank BTN Syariah KC Tegal dalam memberikan kepuasan terhadap nasabah adalah dengan menggunakan

dimensi *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (empati)

“Strategi Pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perspektif ekonomi Islam”. Penelitian yang dilakukan oleh Chasanah (2015), yang menggunakan metode penelitian lapangan (*field reseach*) menggunakan metode kualitatif deskriptif, menyatakan bahwa analisis ekonomi islam terhadap strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan menggunakan beberapa aspek yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance* ,dan *emphaty*.

”*Qualitative Study on service quality of PT (x)*”. Penelitian yang dilakukan oleh Suratinoyo (2016) dengan menggunakan metode *Generic qualitative inquiry* dengan menggunakan wawancara, menggunakan metode *stratified* random sampling yang terdiri dari 8 pekerja. Menyatakan bahwa hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa kelima dimensi kualitas layanan yang ada pada PT (x) Manado berkinerja buruk, dan layanan kualitas memiliki dampak negatif pada kepuasan pelanggan. Dan perusahaan harus memperbaiki kualitas layanannya.

“*Service dimensions of service quality impacting customer satisfaction*”. Penelitian ini dilakukan oleh Lily Har (2008), dengan metode penelitian kualitatif yang menyatakan bahwa lima dimensi kualitas layanan yaitu *tangibles* (bukti langsung), *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (empaty), sangat penting untuk menjadikan pelanggan puas.

*“Service Quality and Customer Satisfaction”*. Penelitian yang dilakukan oleh Rijwani dkk , dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif, menyatakan bahwa diantara semua factor yaitu SERVQUAL,kepuasan pelanggan sangat tergantung pada jaminan dan paling tergantung pada keandalan. Bahkan semua lima aspek diterima yang mengungkapkan dampak signifikan dari kualitas layanan pada kepuasan pelanggan.

*“The Influence Of Service Quality Dimensions On Customer Satisfaction And Customer Loyalty In Pt. Jne North Bandung Area”*. Penelitian yang dilakukan Quddus and Hudrasyah, 2014, dengan menggunakan metode Kuantitatif deskriptif, analisis regresi, analisis korelasi, dan analisis path. Yang menyatakan bahwa hasilnya mengungkapkan bahwa dimensi kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan secara signifikan mempengaruhi loyalitas pelanggan, dan juga mengungkapkan bahwa dimensi kualitas layanan memang demikian secara signifikan mempengaruhi Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.

*“Service Quality and its impact on patient Satisfaction: investigation in Vietnamese public hospital”*. Penelitian yang dilakukan oleh Cong & Mai (2014), yang menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif, menyatakan bahwa ditemukan bahwa *tangibles*, etika medis, aksesibilitas layanan, yang merupakan faktor terkuat dari kepuasan pelanggan yaitu *Tangibles*.

*“ Adopting and Measuring customer service quality ( SQ) in Islamic bank : Acase study in a kawait Finance house”*. Penelitian yang dilakukan oleh Othman & Owen (2001), yang menggunakan metode kuantitatif menyatakan

bahwa penting bagi bank syariah untuk menempatkan perbedaan budaya dengan mengadopsi SQ, dan menyarankan indikator baru untuk mengukur SQ yang disebut CARTER, yaitu dengan menambah indikator *Compliance*, dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan indikator CARTER semua signifikan, yang artinya indikator CARTER ini mempunyai hubungan yang kuat dengan kepuasan pelanggan.

**Tabel 2.1**  
**Kajian Pustaka**

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Metode/ Analisis Data	Hasil Penelitian
1	Mudiyani, (2017), Strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan <i>frontliner</i> pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah kantor cabang Purwokerto	<i>Service quality, frontliner</i>	Kualitatif deskriptif	Dari hasil penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan 1. Strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas <i>frontliner</i> di BRI Syariah Purwokerto yaitu dengan mengadakan pelatihan berupa <i>role-play</i> , mengadakan test online berupa test <i>product knowledge</i> , dan <i>sharing</i> per divisi bagian operasional setiap seminggu sekali pada hari rabu. 2. Ada lima dimensi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BRI Syariah kantor cabang purwokerto, diantaranya dimensi yang dapat terlihat ( <i>tangible</i> ), dimensi

				jaminan ( <i>assurance</i> ), dimensi keandalan ( <i>reliability</i> ), dimensi cepat tanggap ( <i>responsiveness</i> ), dan dimensi empati ( <i>empathy</i> )
2.	Nur, (2017), Kualitas pelayanan prima pada PT PLN (Rayon) Makasar Selatan	Kualitas layanan, pelayanan prima	Kualitatif descriptive, wawancara dan observasi	Pelaksanaan pelayanan prima pada PT PLN (Persero) Rayon Makassar selatan sudah diusahakan dengan optimal oleh setiap petugas pelayanan sehingga dapat disimpulkan baik melalui sepuluh indikator kualitas pelayanan prima yakni <i>Tangible</i> (bukti fisik), <i>Reliability</i> (Pantas), <i>Assurance</i> (Jaminan), <i>Responsiveness</i> (daya tanggap, kesediaan melayani), <i>competence</i> (ahli), <i>courtesy</i> (perkataan sopan dan ramah), <i>Security</i> (aman), <i>Access</i> (mudah), <i>communication</i> (informasi), <i>understanding</i> (Empati)
3.	Crystalia, 2015, Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo	Kualitas layanan public, faktor pendukung dan penghambat pelayanan	Kualitatif descriptive	Berdasarkan hasil dari penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan pengasih kabupaten Kulon Progo apabila di nilai dari lima

				<p>dimensi yaitu, (1) <i>Tangible</i> sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya dilaksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan, (2) Dimensi <i>Reliability</i>, sudah diterapkan namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, (3) Dimensi <i>Responsiveness</i>, sudah diterapkan dengan baik terbukti dengan tidak adanya keluhan dari penggunaan layanan yang artinya sesuai dengan keinginan masyarakat, (4) Dimensi <i>Assurance</i>, sudah diterapkan dengan baik karena tidak ada keluhan layanan terkait indikator <i>assurance</i> ini, (5) Dimensi <i>Empathy</i>, sudah diterapkan namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan yaitu mengenai ketidakhadiran pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan.</p>
--	--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4	Anas,2016 , <i>Service Quality Management</i>	Kepuasan Nasabah	Kualitatif descriptive	Hasil dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa <i>Service Quality Manajement</i> yang diterapkan di Bank BTN Syariah KC Tegal dalam memberikan kepuasan terhadap nasabah adalah dengan menggunakan dimensi <i>tangibles</i> (bukti langsung), <i>reliability</i> (kehandalan), <i>responsiveness</i> (daya tanggap), <i>Assurance</i> (Jaminan), <i>Emphaty</i> (empaty)
5.	Chasanah, 2015, Strategi Pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perspektif ekonomi islam	Strategi Pelayanan, kepuasan, Ekonomi islam	Penelitian lapangan ( <i>field eseach</i> ), pendekatan metode descriptive kualitatif	Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Analisis Ekonomi Islam terhadap Strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan menggunakan beberapa aspek yaitu: <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiviness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>emphaty</i> .
6	Suratinoyo, 2016, <i>Qualitative Study on service quality of PT (x)</i>	Pelayanan, persepsi pelanggan, ekspektasi pelanggan, kesenjangan pelanggan	<i>Generic qualitative inquiry</i> dengan menggunakan wawancara, menggunakan metode <i>stratified</i>	Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa kelima dimensi kualitas layanan yang ada pada PT (x) Manado berkinerja buruk, dan layanan kualitas memiliki dampak negatif pada

			random sampling yang terdiri dari 8 pekerja	kepuasan pelanggan. dan perusahaan harus memperbaiki kualitas layanannya.
7	Har, 2008, <i>Service dimensions of service quality impacting customer satisfaction</i>	Kualitas layanan, kepuasan pelanggan	Kualitatif descriptive	Hasil penelitian menyatakan bahwa lima dimensi kualitas layanan sangat penting bagi kepuasan pelanggan
8	Rijwani dkk 2017, <i>Service Quality and Customer Satisfaction</i>	Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan	Kuantitatif descriptive	Diantara semua faktor yaitu SERVQUAL, kepuasan pelanggan sangat tergantung pada jaminan dan paling tergantung pada keandalan . Bahkan semua lima aspek diterima yang mengungkapkan dampak signifikan dari kualitas layanan pada kepuasan pelanggan.
9.	Syahir dkk2014, <i>The Influence Of Service Quality Dimensions On Customer Satisfaction And Customer Loyalty In Pt. Jne North Bandung Area</i>	Kualitas layanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan	Kuantitatif deskriptif, analisis regresi, analisis kolerasi, dan analisis path	Hasilnya mengungkapkan bahwa dimensi kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan; kepuasan pelanggan secara signifikan mempengaruhi loyalitas pelanggan; dan juga mengungkapkan bahwa dimensi kualitas layanan memang demikian secara signifikan mempengaruhi Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan

				Pelanggan.
10	Cong & Mai, 2014, <i>Service Quality and its impact on patient Satisfaction : investigation in Vietnamese public hospital</i>	Kualitas layanan, kepuasan pelanggan	Metode kualitatif dan kuantitatif	Temuan dari kualitatif (wawancara) menunjukkan bahwa ditemukan bahwa dari indikator <i>tangibles</i> , <i>etika medis</i> , aksesibilitas layanan, yang merupakan factor terkuat dari kepuasan pelanggan yaitu <i>Tangibles</i>
11	Othman & Owen, 2001, <i>Adopting and Measuring customer service quality ( SQ) in Islamic bank : Acase study in a kuwait Finance house</i>	Kepuasan pelanggan dengan menggunakan system CARTER	kuantitatif	Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penting bagi bank syariah untuk menempatkan perbedaan budaya dengan mengadopsi SQ, dan menyarankan indikator baru untuk mengukur SQ yang disebut CARTER, yaitu dengan menambah indikator <i>Compliance</i> , dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan indikator CARTER semua signifikan, yang artinya indikator CARTER ini mempunyai hubungan yang kuat dengan kepuasan pelanggan.

Sumber: Data diolah oleh peneliti

**Tabel 2.2**  
**Persamaan dan perbedaan dengan Penelitian Terdahulu**

Nama/Tahun	Persamaan	Perbedaan	
		Dulu	Sekarang
Mudiyani, (2017)	Meneliti <i>Service Quality</i>	Menggunakan tolak ukur 5 indikator <i>service quality</i> dan menggunakan tolak ukur pengadaan test <i>product knowledge</i>	Menggunakan tolak ukur 5 kualitas indikator layanan dengan di tambah 1 indikator lagi berupakepatuhan syariah
Nur,(2017)	Meneliti <i>Service quality</i>	Menggunakan tolakukur 10 indikator kualitas layanan	Menggunakan tolak ukur 6 indikator kualitas layanan
Crystalia, (2015)	Meneliti <i>service quality</i>	Selain meneliti <i>service quality</i> juga meneliti factor pendukung dan penghambat	Selain meneliti <i>service quality</i> juga meneliti kendala yang ada dalam pelayanan
Anas, 2016	Meneliti <i>service quality</i>	Menggunakan tolak ukur 5 indikator kualitas layanan	Menggunakan tolak ukur 5 indikator kualitas layanan yang ditambah 1 indikator lagi yaitukepatuhan syariah
Chasanah, 2015	Metode yang digunakan dengan pendekatan kualitatif deskriptif	Penelitian meneliti Kepuasan dalam ekonomi islam	Meneliti <i>service quality</i> dan kendala dalam pelayanan
Surayitno, 2016	Meneliti <i>service quality</i>	Penelitian menggunakan metode <i>stratified random sampling</i>	Penelitian menggunakan Deskriptif Kualitatif
Har, 2008	Meneliti <i>service quality</i>	Meneliti <i>service quality</i> juga meneliti kepuasan nasabah	Meneliti <i>service quality</i> juga meneliti kendala pada <i>service quality</i>

Rijwani, 2017	Meneliti <i>service quality</i>	Penelitian menggunakan metode Kuantitative deskriptif	Penelitian menggunakan Deskriptif Kualitatif
Syakhir, 2014	Meneliti <i>service quality</i>	Tolak ukur menggunakan kuantitatif deskriptif, analisis regresi, analisis kolerasi, dan path	Penelitian menggunakan Deskriptif Kualitatif
Cong & Mai, 2014	Meneliti <i>service quality</i>	Menggunakan tolak ukur 5 indikator kualitas layanan	Menggunakan tolak ukur 5 indikator kualitas layanan dengan menambah 1 indikator lagi yaitu kepatuhan syariah
Othman & Owen, 2001	Menggunakan indikator CARTER dalam penelitian	Menggunakan indikator CARTER untuk mengukur kepuasan pelanggan	Menggunakan CARTER untuk mengetahui penerapan SERVQUAL

Sumber: Data diolah oleh peneliti

## 2.2 Kajian Teoritis

### 2.2.1 Pengertian *Service Quality* (Kualitas Pelayanan)

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda. Salah satunya yaitu, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono & Diana, 2007:4). Definisi lain juga menjelaskan “kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit” (Wahyuningsih, 2002:10).

Sedangkan definisi kualitas menurut Kotler (1997:49) adalah, “Seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Menurut Kotler (2006:275) Pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud yang merupakan tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada konsumen yang diikuti dengan sikap keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau sikap seseorang atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan (Kasmir, 2005:15).

Tidak dapat dihindari hampir disemua produk yang ditawarkan di setiap perusahaan memerlukan pelayanan yang baik, secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Kotler & Amstrong (2001:310) kualitas layanan ada totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Terdapat beberapa pengertian kualitas layanan menurut Khairul Maddy (2009). Dan sejumlah definisi tersebut terdapat beberapa kesamaan, yaitu:

1. Kualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan pelanggan
2. Kualitas merupakan kondisi mutu yang setiap saat mengalami perubahan.
3. Kualitas itu mencakup proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan.
4. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan

Persepsi kualitas dimaknai sebagai pendekatan yang digunakan untuk mewujudkan kualitas suatu produk atau jasa (Tjiptono,1996:52). Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan kualitas layanan merupakan sebuah kepedulian terhadap *customer* dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan, dalam pemenuhan kebutuhan untuk memuaskan mereka (pelanggannya).

Tjiptono (2001:61) menyimpulkan bahwa citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan.

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Sebagian kecil dari ayat Al-Qur'an dan hadits-hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama (Rafidah, 2014:118). Akan tetapi sebelum berbicara lebih jauh Islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah dalam salah satu surat Al-Maidah ayat 2:

... وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا ۗ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا ۗ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۗ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya : “... dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”

Melalui ayat diatas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong di dalam koridor “mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah melarang sebaliknya. Apabila kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas (Rafidah, 2014:118).

Dalam salah satu haditsnya Rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan sahabat Jabir bin Abdillah “Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya”.

Dalam kitab Sohih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang berbunyi :

قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ، وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ، وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَتَمَسَّكُ فِيهِ بِعِلْمٍ سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ بِهِ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ، وَمَا اجْتَمَعَ قَوْمٌ فِي بَيْتٍ مِنْ بُيُوتِ اللَّهِ يَتْلُونَ كِتَابَ اللَّهِ وَيَتَدَارَسُونَهُ بَيْنَهُمْ إِلَّا نَزَلَتْ عَلَيْهِمُ السَّكِينَةُ وَعَشِيَّتْ لَهُمُ الرَّحْمَةُ وَحَفَّتْ لَهُمُ الْمَلَائِكَةُ وَذَكَرَهُمُ اللَّهُ فِيمَنْ عِنْدَهُ، وَمَنْ بَطَأَ بِهِ عَمَلُهُ لَمْ يُسْرِعْ بِهِ نَسَبُهُ - رواه مسلم.

Artinya : 'Barangsiapa menghilangkan kesulitan seorang mu'min di dunia, maka Allah akan melepaskan keslutannya pada hari kiamat. Barangsiapa memudahkan orang yang tengah dilanda kesulitan, maka Allah akan memudahkannya di dunia dan di akhirat. Barangsiapa menutupi aib seorang muslim, maka Allah akan

*menutupi aibnya di dunia dan akhirat. Dan Allah akan menolong hamba-Nya selama hamba itu menolong saudaranya. Dan barang siapa yang menempuh suatu jalan dalam rangka mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga. Tidaklah suatu kaum berkumpul di salah satu rumah Allah, membaca kitab Allah dan mempelajarinya bersama-sama, kecuali ketentraman akan turun kepada mereka, rahmat akan memenuhi mereka, malaikat menaungi mereka, dan Allah memuji mereka di hadapan makhluk yang berada di sisi-Nya. Barangsiapa yang terlambat amalnya, maka nasibnya tidak akan mempercepat (nasibnya)” (HR. Muslim)*

Hadits ini menjelaskan kepada kita tentang keutamaan yang didapatkan seseorang apabila dia mau memberikan bantuan dan pelayan kepada sesama demi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Baik pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, memberikan nasehat dan masih banyak lagi. Dan yang juga perlu kita tegaskan disini bahwa hadits ini melarang kita untuk mengumbar “aurat (kejelekan)” orang lain, karena konsekuensi mengumbar “aurat” orang lain adalah Allah akan membuka “aurat” kita dihadapan makhluknya (Rafidah, 2014:119).

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan ialah bentuk pengukuran terhadap nilai layanan yang diterima oleh konsumen dan kemampuan suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Kepuasan seorang konsumen/ pelanggan dapat dilihat dari rasa puas atau kecewa atas apa yang diterima oleh konsumen.

### **2.2.2 Indikator Kualitas Layanan**

Konsep kualitas pelayanan merupakan cara untuk mengukur aktivitas pelayanan suatu organisasi melalui kinerja petugasnya terhadap konsumen sebagai pengguna jasa. Didalam hal ini yang perlu dipahami adalah bahwa pelayanan

berupa suatu aktivitas yang dijalankan untuk memberi manfaat bagi konsumen sebagaimana yang ditawarkan oleh suatu organisasi atau peorangan.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Lovelock, et al., indikator kualitas pelayanan terbagi menjadi lima, yaitu bukti fisik (*Tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan peduli (*emphaty*). Sementara dalam penelitian Othman dan Owen menambahkan satu indikator yaitu kepatuhan syariah (*compliance*). Hal ini disebabkan karena perbedaan budaya, daerah, agama, dan operasi Lembaga Keuangan Syariah (LKS) yang berdasarkan hukum islam (syariah) dibandingkan dengan lembaga keuangan konvensional. Seperti larangan transaksi berdasarkan tingkat suku bunga, penyediaan produk investasi bagi hasil, dan persyaratan operasi LKS dilakukan sesuai dengan prosedur tertentu (Othman dan Owen, 20001 : 3).

Alasan- alasan lain mengapa Othman dan Owen menyatakan LKS harus menyadari akan pentingnya kualitas pelayanan. Produk dan layanan LKS harus diterima sebagai produk dan layanan yang berkualitas tinggi oleh pelanggan (Othman dan Owen, 20001 : 3).

Konsep kerja dalam islam dianggap sebagai salah satu jenis ibadah. Nabi SAW bersabda:

عَنْ عَائِشَةَ، أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: إِنْ اللَّهُ عَزَّ وَجَلَّ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا  
أَنْ يُتَمِّنَهُ

“ Dari Aisyah ra, bersabda Rasulullah SAW: “Allah ‘azza wa jalla menyukai jika salah seorang diantara kalian melakukan suatu amal(pekerjaan) secara itqan”. (HR Imam At- Tabrani, dalam Al-Mujam Al-aswat, dan Imam Baihaqi dalam sya’bu Al-Iman, No. 5312).

Kata Itqan artinya mempersiapkan dan memberikan hasil terbaik atau melakukan segala sesuatu dengan kualitas tinggi. Berdasarkan hal-hal diatas, maka dalam penelitian ini kualitas pelayanan bagi Lembaga Keuangan Syariah adalah dengan menambah indikator kepatuhan Syariah (*Shariah Compliance*) sehingga menjadi enam indikator, Meminjam istilahnya Othman dan Owen keenam indikator ini sebagai kualitas pelayanan islami, yakni bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), peduli (*emphaty*) dan kepatuhan syariah (*compliance*). Sehingga dalam penelitian ini penulis mengambil 6 indikator kualitas pelayanan islami sebagai berikut:

#### 2.2.2.1 Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti Fisik (*Tangibles*) merupakan kemampuan dalam fasilitas fisik, kondisi, gedung yang bersih, nyaman dengan interior yang menarik, tempat parkir yang aman, keamanan serta menjaga penampilan dan keterampilan pegawai (Lovelock, 2010:154). Ketidak mampuan perusahaan menampilkan bukti fisik dengan baik akan melemahkan citra serta dapat menciptakan presepsi negatif pada pelanggan (Sauri, 2017:24). Profesionalitas sebuah bank syariah dapat dilihat dari bukti fisik yang ditampilkan. Hal ini mengandung konsekuensi bahwa sebuah bank syariah belum dapat dikatakan profesionalitas ketika bank tersebut belum mampu menampilkan bukti fisik yang dapat diindera oleh nasabahnya dalam proses penyajian jasanya. Oleh karena itu, bank syariah harus mengkreasi bentuk fisik bangunan dan peralatan yang menunjang operasionalnya sedemikian rupa sehingga nasabah merasa nyaman dan memiliki kepercayaan terhadap bank tersebut. Selain bangunan dan peralatan yang bersih dan nyaman, tentunya SDM

(karyawan) Bank Syariah itu sendiri harus juga menjaga penampilan fisik agar terlihat *good looking*. Tampilan fisik yang bersih merupakan bagian dari hal ini.

Sebagaimana Sunnah Rasulullah SAW dalam sabdanya :

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ بَشَّارٍ حَدَّثَنَا أَبُو عَامِرٍ الْعَقَدِيُّ حَدَّثَنَا خَالِدُ بْنُ إِيَّاسَ عَنْ صَالِحِ بْنِ أَبِي حَسَّانَ قَالَ سَمِعْتُ سَعِيدَ بْنَ الْمُسَيَّبِ يَقُولُ إِنَّ اللَّهَ طَيِّبٌ يُحِبُّ الطَّيِّبَ نَظِيفٌ يُحِبُّ النَّظَافَةَ كَرِيمٌ يُحِبُّ الْكَرَّمَ جَوَادٌ يُحِبُّ الْجُودَ فَتَطْفُؤُوا أَرَاهُ قَالَ أَفَنَيْتَكُمْ وَلَا تَشَبَّهُوا بِالْيَهُودِ قَالَ فَذَكَرْتُ ذَلِكَ لِمُهَاجِرِ بْنِ مِسْمَارٍ فَقَالَ حَدَّثَنِيهِ عَامِرُ بْنُ سَعْدِ بْنِ أَبِي وَقَّاصٍ عَنْ أَبِيهِ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مِثْلَهُ إِلَّا أَنَّهُ قَالَ نَظْفُؤُوا أَفَنَيْتَكُمْ قَالَ أَبُو عِيسَى هَذَا حَدِيثٌ غَرِيبٌ وَخَالِدُ بْنُ إِيَّاسٍ يُضَعَّفُ وَيُقَالُ ابْنُ إِيَّاسٍ

Artinya: *Telah menceritakan kepada kami Muhammad bin Basyar telah menceritakan kepada kami Khalid bin Ilyas dari Shalih bin Abu Hasan ia berkata: aku mendengar Sa'id bin Al Musayyad berkata "Sesungguhnya Allah Maha Baik dan menyukai kepada yang baik, Maha Bersih dan menyukai kepadayang bersih, Maha Pemurah dan menyukai kemurahan, Maha Mulia dan menyukai kemuliaan,, karena itu bersihkanlah diri kalian." Aku Mengiranya dia berkata ; Halaman kalian, dan janganlah kalian menyerupai orang-orang Yahudi. "Shalih bin Abu Hasan berkata; " Amir bin sa'ad bin Abu Waqqas telahmenceritakan kepadaku dari Ayahnya Nabi Shallallahu'alaihi wasallam dengan hadis yang semisal, namun dalam hadits tersebut beliau bersabda : "Bersihkanlah Halaman Kalian." (HR.Tirmidzi,No.2723).*

Dalam Hadits tersebut, maka tampilan fisik yang bersih mencerminkan nilai-nilai islam. Tampilan fisik sebuah Bank harus ditunjang dengan adanya penampilan karyawan yang rapi, serta interior kantor yang indah. Sehingga, hal ini akan membuat nasabah merasa nyaman dan percaya terhadap bank syariah tersebut.

### 2.2.2.2 Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan untuk meningkatkan pelayanan dengan segera, tepat waktu, akurat dan memuaskan, kemudahan proses transaksi di kasir, program promosi dilaksanakan sesuai program yang disosialisasikan, fasilitas kartu member/ anggota dapat digunakan sesuai fungsinya (Lovelock, 2010 :154)

Begitu juga pelayanan akan dapat dikatakan *reliabel* apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat (Sauri, 2017:26). Ketetapan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan terhadap nasabah bank syariah. Dalam konteks ini, Allah Swt juga menghendaki setiap umat-Nya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang telah dinyatakan dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْفُتُوا ۗ الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا ۚ إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

Artinya: “ 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”. (QS. An-Nahl[16]:91).

Tafsir Ibnu Katsir menjelaskan bahwa dalam ayat tersebut diperintahkan oleh Allah SWT untuk menepati janji dan ikatan serta memelihara sumpah yang telah dikuatkan. Dalam Firman-Nya:

“ Dan janganlah kamu membatalkan sumpah- sumpah (kamu) itu sesudah meneguhkannya.” Dimaksud dengan Al iman dalam ayat diatas adalah sesuatu yang masuk kedalam perjanjian dan ikatan, bukan sumpah-sumpah yang diucapkan untuk memberi perintah atau larangan. Selanjutnya dijelaskan bahwa “*Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat*”. Demikian itu merupakan tekanan sekaligus ancaman bagi orang-orang yang melanggar janji setelah dia menguatkannya.

Rasulullah SAW Bersabda.

حَدَّثَنَا أَبُو كَامِلٍ أَنَّ يَزِيدَ بْنَ زُرَيْعٍ حَدَّثَهُمْ حَدَّثَنَا حُمَيْدٌ يَعْنِي الطَّوِيلَ عَنْ يُوسُفَ بْنِ مَاهِكِ الْمَكِّيِّ قَالَ كُنْتُ أَكْتُبُ لِفُلَانٍ نَفَقَةَ أَيْتَامٍ كَانَ وَلِيَهُمْ فَعَالَطُوهُ بِالْأَلْفِ دِرْهَمٍ فَأَدَّاهَا إِلَيْهِمْ فَأَدْرَكْتُ لَهُمْ مِنْ مَالِهِمْ مِثْلَيْهَا قَالَ قُلْتُ أَفَبِضُّ الْأَلْفِ الَّذِي ذَهَبُوا بِهِ مِنْكَ قَالَ لَا حَدَّثَنِي أَبِي أَنَّهُ سَمِعَ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ أَدَّ الْأَمَانَةَ إِلَى مَنْ اتَّيَمَّنَكَ وَلَا تُخْنُ مِنْ خَانَكَ

Artinya: “Telah menceritakan kepada kami Abu Kamil Bahwa Yazid bin Zurai’ telah menceritakan kepada mereka, telah menceritakan kepada kami Humaid Ath Thawil dari Yusuf bin Mahik Al Makki dia berkata, “Aku pernah mencatatkan untuk seseorang nafkah orang-orang yang ia asuh. Kemudian anakasuh itu mempunyai sebanyak seribu dirham. Lalu fulan itu memberikannya kepada anak-anak yatim. Setelah itu aku mendapati harta anak-anak yatim itu dua kali lipatnyanya. Yusuf melanjutkan: “Aku akan mengambil seribu (dirham) yang telah dibawa kabur oleh mereka darimu” Fulan berkata, Tidak! Aku telah mendengar ayahku bahwa ia pernah mendengar Rasulullah Shallallahu’alaihi wassalam bersabda;Tunaikanlah amanah kepada orang yang mempercayaimu dan janganlah engkau mengkhianati orang yang mengkhianatimu” (HR.Abu Daud, No.3037)

Dari Nash diatas, sudah semestinya baik dari bank syariah maupun nasabah agar senantiasa menepati janji. Mereka berlindung dari pengkhianatan dan melanggar janji. Semoga dengan demikian mendapatkan taufik dari Allah SWT baik dalam perkataan dan perbuatan.

### 2.2.2.3 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) adalah kerelaan untuk membantu konsumen dan menyediakan layanan yang diminta (Rafidah, 2014:123). Daya tanggap merupakan bagian dari profesionalitas. Bank syariah senantiasa berkomitmen memberikan layanan terbaik, dan bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan. Allah Swt memerintahkan kepada setiap muslim untuk tertib dalam setiap urusannya, serta memiliki daya tanggap dan bersungguh-sungguh dalam setiap aktifitasnya, sebagaimana firman Allah Swt dalam QS- Al-Insyirah [94]: 7 sebagai berikut :

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

“Artinya : Maka Apabila telah selesai (dari sesuatu urusan). Maka kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.” QS Al-Insyirah [94];7

Dalam Tafsir Ibnu Kasir dijelaskan “Maka apabila kamu telah selesai dari (satu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain).” Maksudnya, apabila engkau telah selesai menurus berbagai kepentingan dunia dan semua kesibukannya, maka bersungguh-sungguhlah untuk menjalankan ibadah seperti melangkah kepadanya dengan penuh, dengan hati yang kosong lagi tulus, serta niat karena Allah (Sauri, 2017:29). Selain itu, menurut Diana dalam Sauri setiap muslim juga diperintahkan untuk memberikan pelayanan yang ramah dalam transaksi muamalah (Sauri, 2017). Sebagaimana sabda Rasulullah Saw:

حَدَّثَنَا عَلِيُّ بْنُ عَيَّاشٍ حَدَّثَنَا أَبُو عَسَّانَ مُحَمَّدُ بْنُ مُطَرِّفٍ قَالَ حَدَّثَنِي مُحَمَّدُ بْنُ الْمُنْكَدِرِ عَنْ جَابِرِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ رَحِمَ اللَّهُ رَجُلًا سَمَحًا إِذَا بَاعَ وَإِذَا اشْتَرَى وَإِذَا افْتَضَى

Artinya: “telah menceritakan kepada kami ‘Ali bin ‘Ayyasy telah menceritakan kepada kami Abu Ghossan Muhammad bin Muthorrif berkata, telah menceritakan kepada saya Muhammad bin Al Munkadir dari Jabir bin ‘Abdullah radiallallahu ‘anhu bahwa Rasulullah shallallahu ‘alaihiwasallam bersabda; “Allah merahmati orang memudahkan ketika menjual dan ketika membeli dan juga orang yang memudahkan yang meminta haknya.” (HR.Bukhari, No 1934).

Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan professional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Hal ini sesuai dengan sabda Rasulullah :

Artinya :*Dari Aisyah Ra, bersabda Rasulullah Saw: Allah ‘azza wa jalla menyukai jika salah seorang diantara kalian melakukan suatu amal secara itqan.*”(HR.Imam At-Tabrani, dalam al- Mujam al-Awsat, No. 897, dan Imam Baihaqi dalam sya’bu al-Iman, No. 5312).

Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang-orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya (Sauri, 2017:30). Kepercayaan yang diberikan oleh nasabah merupakan suatu amanat, apabila amanat tersebut di sia-siakan akan berdampak kepada tidak keberhasilannya suatu pelayanan kepada nasabah. Untuk itu kepercayaan nasabah sebagaimana hendaknya tidak di sia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaan secara cepat dan tepat, sebagaimana yang dinyatakan dalam hadits Rasulullah Saw diriwayatkan oleh Bukhari, yaitu :

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ سِنَانٍَ حَدَّثَنَا فُلَيْحُ بْنُ سُلَيْمَانَ حَدَّثَنَا هِلَالُ بْنُ عَلِيٍّ عَنْ عَطَاءِ بْنِ يَسَارٍ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِذَا ضَيَّعْتَ الْأَمَانَةَ فَاَنْتَظِرْ السَّاعَةَ قَالَ كَيْفَ إِضَاعَتُهَا يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ إِذَا أُسْنِدَ الْأَمْرُ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَاَنْتَظِرْ السَّاعَةَ

Artinya: *Telah menceritakan kepada kami Muhammad bin Sinan telah menceritakan kepada kami Fulaih bin Sulaiman telah menceritakan kepada kami Hilal bin Ali dari 'Atha' bin Yasar dari Abu Hurairah radhilayyahu' anhu mengatakan: Rasulullah Saw bersabda: Jika amanat telah di sia-siakan, tunggu sajakehancuran terjadi." Ada seorang sahabat bertanya: bagaimana maksud amanat di sia-siakan? ' Nabimenjawab : jika urusan diserahkan bukan kepada ahlinya, maka tunggulah kehancuran itu (HR. Bukhari No. 6015).*

#### 2.2.2.4 Jaminan (*Assurance*)

Menurut Tjiptono (2008:97) *Assurance* berkenaan dengan pengetahuan personality karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya diri (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*), memberikan kontribusi positif terhadap terwujudnya loyalitas pelanggan.

Jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemah-lembutan akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi nasabah terhadap bank syariah. *Assurance* ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat nasabah merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap bank syariah tersebut. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan Bank Syariah. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemah-lembutan

akan menjadikan jaminan rasa aman bagi nasabah yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa. Berkenaan dengan hal ini, Al-Qur'an Surah Ali Imran ayat 159 menyatakan bahwa:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لَنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ  
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: *Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.*

Tafsir Ibnu Katsir menjelaskan Allah Swt berfirman ditunjukkan kepada Rasulullah Saw, mengingatkan atas karunia yang telah diberikan kepadanya dan kepada orang-orang yang beriman, tatkala Allah menjadikan hati beliau lembut kepada umatnya yang mengikuti perintah dan meninggalkan larangannya serta menjadikan beliau bertutur baik kepada mereka.

فِيمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لَنْتَ لَهُمْ

Artinya : *Maka disebabkan rahmat dari Allah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka (Al-Imron ayat 159)*

Peningkatan pengetahuan karyawan sangatlah penting bagi bank syariah. Karyawan yang memiliki pengetahuan luas terhadap sebuah jasa, akan mampu berbicara lebih luas tentang jasa tersebut dan dapat menyampaikan jasa lebih baik kepada nasabah. Proses penyampaian jasa yang baik dapat meningkatkan kepercayaan anggota terhadap bank syariah, karena nasabah akan

membandingkan informasi yang didapat berbanding lurus dengan pengalaman, maka persepsi positif nasabah terhadap produk jasa tersebut akan semakin bertambah, dan selanjutnya dapat mendorong keputusan nasabah untuk menggunakannya kembali pada masa yang akan datang.

#### 2.2.2.5 Empaty (*Emphaty*)

Menurut Tjiptono (2008:95) *Emphaty* berarti perusahaan memahami masalah pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, berpengaruh secara positif dimensi loyalitas pelanggan yaitu tetap memilih merek tersebut, merekomendasikannya kepada orang lain dan melakukan pembelian secara ulang.

Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan nasabah. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat nasabah merasa kebutuhannya terpenuhi karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan nasabah, melayani transaksi nasabah dengan senang hati, membantu nasabah ketika nasabah tersebut mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya yang berkenaan dengan pelayanan lembaga. Kesediaan memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan kepercayaan nasabah. Berkenaan dengan empati, Rasulullah Saw Bersabda yang diriwayatkan oleh muslim menyatakan :

حَدَّثَنَا أَبُو بَكْرِ بْنُ أَبِي شَيْبَةَ وَأَبُو عَامِرٍ الْأَشْعَرِيُّ وَابْنُ مُنِيرٍ وَأَبُو كُرَيْبٍ كُلُّهُمْ عَنْ أَبِي أُسَامَةَ قَالَ

أَبُو عَامِرٍ حَدَّثَنَا أَبُو أُسَامَةَ حَدَّثَنَا بُرَيْدٌ عَنْ جَدِّهِ أَبِي بُرْدَةَ عَنْ أَبِي مُوسَى عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ

عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ إِنَّ الْخَازِنَ الْمُسْلِمَ الْأَمِينَ الَّذِي يُنْفِذُ وَرُمًا قَالَ يُعْطِي مَا أُمِرَ بِهِ فَيُعْطِيهِ كَامِلًا

مُؤَفَّرًا طَيِّبَةً بِهِ نَفْسُهُ فَيَدْفَعُهُ إِلَى الَّذِي أُمِرَ لَهُ بِهِ أَحَدُ الْمُتَصَدِّقِينَ

*Artinya: Telah menceritakan kepada kami Abu Bakar bin Abi Syaibah dan Abu Amir Al As'yari dan Ibnu Numair dan Abu Kuraib semuanya dari Abu Usamah- Abu Amir berkata – Telah menceritakan kepada kami Abu Usamah Telah menceritakan kepada kami Buraidan kakeknya Abu Burdah, dari Abu Musa dari Nabi Shallallahu'alaihi wasallam , beliau bersabda: seorang bendahara muslim yang melaksanakan tugasnya dengan jujur, dan membyar sedekah kepada orang yang diperintahkan oleh majikannya secara sempurna, dengan segera dan dengan pelayanan yang baik, maka iamendapat pahala yang sama seperti orang yang bersedekah” (HR Muslim No.1699).*

Sebuah bank syariah harus senantiasa memberikan perhatian khusus terhadap masing-masing anggotanya yang diitunjukkan dengan sikap komunikatif yang diiringi kepehaman tentang kebutuhan anggota. Hal ini merupakan wujud kepatuhan bank syariah terhadap perintah Allah Swt untuk selalu peduli terhadap kondisi dan kebutuhan orang lain, sebagaimana Firman-Nya dalam QS. An-Nahl[16] : 90 yakni :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

*Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.” (QS An-Nahl [16]: 90)*

Sifat empaty yang dimiliki bank syariah dapat merekatkan hubungan antar bank dan nasabahnya sehingga membentuk pola interaksi positif yang menguntungkan kedua belah pihak.

#### 2.2.2.6 Kepatuhan Syariah (*shariah compliance*)

*Service quality* didasarkan pada lima atau sepuluh dimensi *service quality* itu sendiri, dan harus dimodifikasi dan menyarankan dimensi baru agar sesuai dengan setiap industry yang ada. Hal tersebut dilakukan karena adanya perbedaan budaya antar negara, wilayah, agama, atau kelompok etnis yang dapat memperkuat pentingnya penambahan *service quality* untuk industry perbankan islam (perbankan syariah). Lingkungan dan budaya tersebutlah alasan pentingnya untuk menambah dimensi baru yang disebut “kepatuhan dengan hukum islam”. Dimensi tersebut mencakup item-item menjalankan operasi layanan dengan hukum dan prinsip-prinsip islam (Othman & Owen, 2001:9)

Menurut Arifin (2009:2) makna kepatuhan syariah (*shariah compliance*) adalah penerapan prinsip-prinsip islam, syariah dan tradisinya dalam transaksi keuangan dan bisnis lain yang terkait. Sedangkan menurut Sutedi (2009:145) makna kepatuhan syariah secara operasional adalah kepatuhan kepada Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) karena fatwa DSN merupakan perwujudan prinsip dan aturan Syariah yang harus ditaati oleh LKS.

Dari beberapa definisi yang telah dijelaskan oleh pakar diatas, dapat dipahami bahwa kepatuhan syariah (*shariah compliance*) merupakan penerapan nilai-nilai syariah dilembaga keuangan syariah yang menjadikan Fatwa DSN-MUI dan peraturan-peraturan islam sebagai alat ukur pemenuhan prinsip syariah, baik dalam produk, transaksi, dan operasional di bank syariah, Allah Swt berfirman dalam QS. Al-Maidah [5]:48 tentang kewajiban menjalankan syariah, yakni :

وَأَنْزَلْنَا إِلَيْكَ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ مُصَدِّقًا لِمَا بَيْنَ يَدَيْهِ مِنَ الْكِتَابِ وَمُهَيِّمًا عَلَيْهِ ۖ فَاحْكُم بَيْنَهُم بِمَا أَنْزَلَ اللَّهُ ۖ وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَهُمْ عَمَّا جَاءَكَ مِنَ الْحَقِّ ۚ لِكُلِّ جَعَلْنَا مِنْكُمْ شَرْعَةً وَمَنْهَاجًا ۚ وَلَوْ شَاءَ اللَّهُ لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَكِنْ لِيَبْلُوَكُمْ فِي مَا آتَاكُمْ ۚ فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ ۚ إِلَى اللَّهِ مَرْجِعُكُمْ جَمِيعًا فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ فِيهِ تَخْتَلِفُونَ

Artinya: Dan Kami telah turunkan kepadamu Al Quran dengan membawa kebenaran, membenarkan apa yang sebelumnya, yaitu kitab-kitab (yang diturunkan sebelumnya) dan batu ujian terhadap kitab-kitab yang lain itu; maka putuskanlah perkara mereka menurut apa yang Allah turunkan dan janganlah kamu mengikuti hawa nafsu mereka dengan meninggalkan kebenaran yang telah datang kepadamu. Untuk tiap-tiap umat diantara kamu, Kami berikan aturan dan jalan yang terang. Sekiranya Allah menghendaki, niscaya kamu dijadikan-Nya satu umat (saja), tetapi Allah hendak menguji kamu terhadap pemberian-Nya kepadamu, maka berlomba-lombalah berbuat kebajikan. Hanya kepada Allah-lah kembali kamu semuanya, lalu diberitahukan-Nya kepadamu apa yang telah kamu perselisihkan itu.,.(QS. Al-Maidah[5]:48)

Definisi operasional pada dimensi *compliance* yang dijelaskan oleh Othman& Owen (2001) merupakan kemampuan untuk memenuhi hukum islam dan beroperasi dibawah prinsip-prinsip syariah. Dimensi *compliance* ini mencakup

- a. Menjalankan prinsip dan hukum islam
- b. Tidak ada pembayaran bunga baik untuk tabungan maupun pinjaman
- c. Menerapkan ketentuan layanan produk secara islami
- d. Kesempatan mendapatkan pinjaman bebas bunga
- e. Tim manajemen yang berpengalaman dan memiliki pengetahuan luas

### 2.2.3 Frontliner (Customer Service, Teller)

*Frontliner* adalah barisan paling depan yang berperan aktif dalam aktifitas utama disebuah bank dan merupakan staf yang langsung berhubungan dengan nasabah. Penempatan staf *frontliner* akan menjadikan kesan pertama yang baik atau buruk terhadap suatu bank (Authar, 2017: 17)

Di PT.Bank Muamalat *frontliner* terdiri dari *Customer Service* dan *Teller*. Adapun pengertian dan peranan dari ketiga *frontliner* tersebut ialah sebagai berikut:

#### 2.2.3.1 .*Customer Service*

*Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah (Kasmir, 2004:202).

Dalam kesehariannya sebagai karyawan bank, *customer service* Memiliki fungsi sebagai berikut:

##### a. Sebagai *frontline officer*

Keberadaan pada bagian depan suatu bank, maka *customer service* menjadi cerminan penilaian baik atau buruknya pelayanan suatu bank. Pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh suatu bank (Ibid, 2014:66)

##### b. Sebagai Resepsionis

Artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Tamu yang dimaksud adalah nasabah yang datang ke bank. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin. Ketika menerima tamu, *customer service* harus bersikap ramah, sopan dan menyenangkan.

c. Sebagai *Deskman*

Artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai seseorang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Artinya apabila nasabah yang sudah memperoleh informasi secara lengkap kemudian bermaksud melakukan transaksi, petugas *customer service* melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti formulir, slip, atau lainnya. Pelayanan diberikan termasuk memberi arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas, serta prosedur transaksi yang diinginkan.

d. Sebagai *salesman*

Maksudnya *customer service* berfungsi sebagai yang menjual produk perbankan sekaligus *crossselling*. Menjual produk artinya menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank. Dalam hal ini *customer service* harus pandai meyakinkan nasabah agar mau membeli produk yang ditawarkan.

e. Sebagai *Customer Relation Officer*

Yaitu berfungsi sebagai yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah (Kasmir, 2005: 182)

f. Sebagai komunikator

*Customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah

Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *customer Service* adalah sebagai berikut:

a. Persyaratan fisik

Seorang *customer service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik dari segi wajah, warna kulit, atau ukuran badan. Wajah harus kelihatan menarik. Demikian pula untuk ukuran badan misalnya tinggi ideal seorang wanita 160cm dan laki-laki 165cm. Disamping harus memiliki wajah yang menarik dan menawan, tubuh juga harus seimbang antara tinggi dan berat badan.

b. Persyaratan mental

Seorang *customer service* harus memiliki mental yang kuat dalam melayani nasabah karena dengan mental yang kuat akan memberikan kepercayaan diri yang lebih baik. Mental yang kuat juga mampu memberikan keyakinan kepada nasabah. Mental seorang *customer service* harus ditunjukkan dengan perilaku yang baik seperti sabar, ramah, dan murah senyum, hindari bersikap marah/ emosi dan cepat putus asa. *Customer service* juga harus memiliki rasa percaya diri yang tinggi, tidak rendah diri, memiliki inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati, dan memiliki rasa tanggung jawab. Semua ini

merupakan ukuran mental yang harus dipenuhi oleh seorang *customer service*.

c. Persyaratan kepribadian

*Customer service* harus memiliki kepribadian yang baik. Dalam melayani nasabah, kesan pertama yang mengesankan (*first impression*) perlu ditonjolkan. *Customer service* juga harus mampu mengendalikan diri (*self control*), tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar.

d. Persyaratan social

*Customer service* juga harus memiliki jiwa sosial yang tinggi terhadap seluruh nasabah, harus bijaksana dan memiliki budi pekerti yang luhur, pandai bergaul dengan semua kalangan, harus mampu dengan cepat menyesuaikan diri dengan lingkungannya, dan harus dapat bekerja sama dengan berbagai pihak (Ibid, 2014:194-196)

2.2.3.2. *Teller*

*Teller* merupakan seorang petugas bank yang bertugas untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan kepada semua nasabah. Tugas seorang *teller* secara umum yaitu manangani, membantu, dan memberikan solusi bagi semua nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan termasuk didalamnya nanti memberikan jasanya uang tunai maupun non tunai (Mayangsari & Prastiwi, 2016:54).

*Teller* adalah petugas bank yang bekerja di *front line banking hall* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk

penerimaan/penarikan baik berupa transaksi tunai/non tunai dan melakukan pembukuan kedalam system bank (Ibid, 2014:3). Seorang *teller* harus menciptakan citra profesional, ramah dan konsisten dalam menjalankan tugas dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Memeriksa secara teliti setiap transaksi yang akan dan sedang dilakukan dan mengikuti prosedur standar
- b. Menunjukkan perhatian, profesionalisme dan keramahan pada saat menerima nasabah di *counter*
- c. Bersikap profesional dengan tidak membeda-bedakan nasabah. Melayani sesuai urutan kedatangan dan memperhatikan hal-hal yang khusus (seperti orang tua, cacat, hamil besar, yang perlu diberi bantuan lebih).
- d. Tidak melakukan hal-hal yang menimbulkan kesan negatif dan tidak profesional
- e. Harus bersifat jujur dan melakukan hal-hal yang dapat merugikan perusahaan dan nasabah (Mudiyani, 2017:33)

Sebagai *frontliner*, *teller* mendukung pengembangan bisnis bank dengan memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan tepat kepada nasabah sesuai tandar pelayanan *teller*". Karena berada di garda depan yang langsung bertemu dengan nasabah, *teller* wajib menjaga kerapihan dan kebersihan *counter teller*. *Teller* juga mendukung dalam pelaksanaan *cross selling* atas produk-produk bank dengan melakukan *tag on* kepada nasabah. Dan karena bertemu langsung dengan nasabah, *teller* juga menampung usul/ saran nasabah dan menyampaikan kepada atasan (Mudiyani, 2017:33).

Berada diposisi *teller* dikategorikan sebagai pekerjaan pokok karena pekerjaan pada posisi tersebut terdapat interaksi awal antara bank dengan nasabah atau konsumen dari perbankan untuk melakukan penyetoran/penarikan tunai dan non tunai dan aktivitas tertentu bank.

Pekerjaan *teller* juga berkaitan erat dengan penerapan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko bank melalui penerapan *Know Your Customer* (KYC) dan anti *Money Laundering* dan kepentingan nasabah dan konsumen perbankan, khususnya terkait dengan kerahasiaan data nasabah (Ibid, 2014:4)

Seorang *teller* memiliki tanggung jawab diantaranya:

- a. Melayani nasabah yang ingin setor, ambiluang, transfer, dll dengan teliti dan cepat
- b. Menjaga kerahasiaan bank dan nasabah
- c. Menjaga kebersihan dan kerapian ruang kerja
- d. Menjaga keamanan alat-alat identitas *teller*, yaitu *User-ID*, password, anak kunci *cash box* dan laci
- e. Patuh terhadap peraturan perusahaan (Mudiyani, 2017:33)

Sebagai *frontline officer*, penampilan seorang *teller* sangat penting karena *teller* langsung berhubungan dengan nasabah. Citra yang disampaikan oleh *teller* mencerminkan citra dari perusahaan.

Penampilan seorang *teller* yang baik adalah :

- a. Menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan bank.
- b. Untuk pria rambut pendek, tidak melebihi kerah baju dan tersisir rapi.

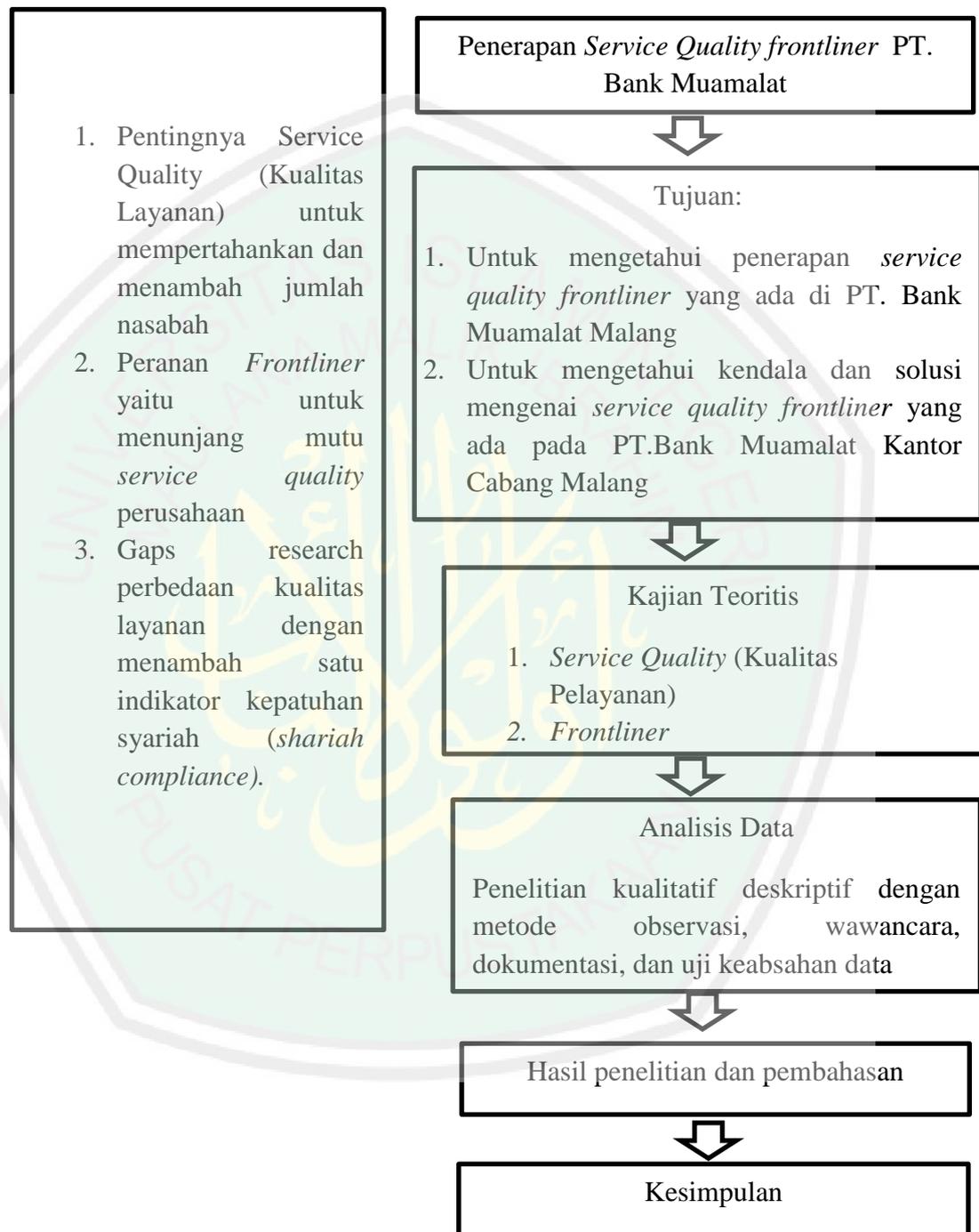
Untuk wanita apabila rambut kering, tersisir rapi/digulung/dicepol

- c. Rias wajah tidak menyolok. Apabila menggunakan jilbab, tanpa motif (polos) sesuai dengan warna seragam
- d. Menggunakan sepatu formal berwarna hitam model pantopel. Untuk wanita menggunakan sepatu dengan hak minimal 3 cm dan maksimal 7 cm.
- e. Tidak tercium bau badan dan mulut
- f. Kuku terpelihara pendek dan bersih
- g. Tidak boleh memakai aksesoris yang berlebihan (Ibid, 2014:1)



## 2.3 Kerangka Berfikir

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berfikir**



Sumber: Data diolah Peneliti

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Dan Pendekatan Penelitian**

Metode penelitian merupakan acuan dasar atau pedoman yang digunakan oleh seseorang peneliti dalam melakukan analisis data yang ada. Dalam penelitian ini sesuai dengan judul “Implementasi *Service quality* pada *frontliner* PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang “peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan study kasus. Pendekatan study Kasus Menurut Bodgan dan Biklen (1982) merupakan pengujian secara rinci terhadap satu latar atau satu orang subyek atau satu orang subyek atau satu tempat penyimpanan dokumen atau suatu peristiwa tertentu.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini membahas tentang “ Implementasi *service quality* pada *frontliner*” dengan Objek Bank Muamalat yang berlokasi di Malang tepatnya di Jl. Kartanegara No.2 Kidul dalem, klojen, kota Malang, Jawa Timur.

Alasan Pemilihan objek tersebut ialah seperti yang dipaparkan pada bab sebelumnya, yaitu pada latar belakang bahwasanya Bank Muamalat Kantor Cabang Malang harus memberikan kualitas layanan yang baik agar dapat tercapainya Visi dan Misi dari Bank Muamalat itu sendiri yaitu “Menjadi Bank Syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui tingkat regional”. Sedangkan jika dilihat dari jumlah nasabah pada produk tabungan dan deposito pada Bank Muamalat Kantor Cabang Malang, terus berfluktuasi pada tiga tahun terakhir. Dari hal tersebutlah perlu diteliti bagaimana

sebenarnya kualitas layanan yang diberikan oleh *frontliner* PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang terhadap nasabahnya sehingga jumlah nasabah selalu berfluktuasi pada setiap tahunnya. Selain itu alasan pemilihan lokasi tersebut juga karna lokasi Bank Muamalat ini sangat strategis dan tentunya mudah dijangkau, lokasi tersebut tidak terlalu jauh dari kampus peneliti, yaitu masih di daerah malang sendiri

### 3.3 Subjek Penelitian

Menurut Moleong (2004: 132) mengenai pengertian informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Daalam pengumpulan data, jumlah sampel yang digunakan adalah rentang antara 4-10 informan dengan melihat apakah data sudah tersaturasi. Apabila sampel kurang dari 10 sudah mencapai titik saturasi maka penelitian ini menghentikan pencarian sampel, dengan memperhatikan kecakupan data dan disesuaikan dengan kemampuan peneliti (Moleong, 2004).

Informan pada penelitian kualitatif ini dipilih dan ditentukan dengan beberapa pertimbangan tertentu yang telah dilakukan dalam penelitian ini. Informan dalam penelitian ini yaitu karyawan yang posisinya meliputi *Customer Service dan Teller*, selain karyawan dari PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang informan dari penelitian ini juga dari nasabah PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang.

Terkait Guide subyek penelitian, peneliti tidak dapat memilih sendiri narasumber yang ingin di wawancarai. Peneliti diarahkan oleh pegawai Bank Muamalat yang posisinya sebagai asisten manajemen untuk mendapatkan

narasumber yang dapat diwawancarai mengenai *service quality*. Alasan dipilihkannya narasumber yaitu dikarenakan judul dari penelitian ini merupakan “Implementasi *service quality* pada *frontliner* PT Bank Muamalat Kantor Cabang Malang”. Menurut asisten manajemen dari Bank Muamalat posisi pada *frontliner* (*Customer Service* dan *Teller*) lebih cocok untuk di jadikan narasumber menyesuaikan dari judul penelitian tersebut. Selain dari alasan tersebut, disini juga terdapat alasan dipilihka narasumber posisi jabatan *teller* yaitu :

1. Posisi *teller* inilah yang mempunyai waktu kerja terbanyak, yang berinteraksi langsung dengan nasabah
2. Mempunyai peranan penting dalam memberikan kualitas layanan mengenai transaksi keuangan pada PT. Bank Muamalat Malang

Posisi/ jabatan *customer service* juga menjadi narasumber dalam peneltian ini, alasan tersebut yaitu:

1. Sama Halnya dengan *teller*, seorang *customer service* juga merupakan posisi/jabatan yang sering dan memang tugasnya memberikan kualitas layanan yang baik bagi nasabah sebuah bank
2. Posisi/ jabatan *customer service* merupakan jabatan yang salah satu tugasnya menangani nasabah mengenai keluhan dan lain sebagainya.

Selain pegawai bank yang posisi jabatannya sebagai *teller* dan *customer service*, tentunya peneliti juga menjadikan nasabah sebagai informan agar peneliti dapat mengetahui bagaimana penilaian kinerja atau kualitas layanan yang diberikan oleh *teller* dan *customer service* , nasabah yang dijadikan informan oleh peneliti, ialah nasabah yang sering melakukan transaksi/ yang sering berhubungan

langsung dengan *teller dan customer service* pada PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang. Alasan-alasan tersebutlah menjadi guide dari subyek penelitian agar peneliti dapat mengetahui bagaimana implementasi *service quality* pada *frontliner* PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang.

### 3.4 Data dan Jenis Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu, pada bagian ini jenis data dibagi kedalam kata-kata, tindakan, sumber data tertulis, foto, dan statistic. (Basrowi & Suwandi, 2002 : 169).

Data ialah suatu keterangan atau bahan nyata yang dijadikan untuk menyusun hipotesa. Jenis data dalam penelitian ini ialah data kualitatif, karena hasil datanya berbentuk deskriptif dan datanya dapat diperoleh dari dokumen pribadi, catatan lapangan, ucapan, tindakan responden, dokumen dan lain-lain. Adapun menurut derajatnya, jenis data dapat dibedakan menjadi dua yakni, data primer dan data sekunder (Arikunto, 1996 : 144).

#### 1. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari hasil wawancara atau informasi dari informan, yaitu orang yang berpengaruh dalam proses perolehan data atau bisa disebut *key member* yang memegang kunci utama sumber data penelitian ini, karena informan merupakan seseorang yang benar-benar tahu (Arikunto, 1996 :144).

Data primer adalah data yang diambil dari sumber data primer atau pertama lapangan (Bungin, 2001: 128). Sehingga data sehingga data primer yang digunakan adalah hasil wawancara dan hasil observasi, yang meliputi :

- a. Hasil wawancara dengan karyawan yang posisinya sebagai *customer service* dan *teller*
- b. Hasil observasi lapangan di PT. Bank Muamalat Malang.

Posisi jabatan *Teller* dan *Customer Service* tersebut dianggap lebih mengetahui bagaimana cara mereka memberikan *Service Quality* terhadap para nasabah PT. Bank Muamalat Malang, karena merekalah yang berhadapan langsung dengan Nasabah PT. Bank Muamalat Malang.

## 2. Data sekunder

Data Sekunder merupakan data yang berasal dari sumber kedua atau instansi seperti dokumen baik dalam bentuk laporan maupun data sekunder lainnya dan juga bisa dari teks book (Yuswiyanto, 2002:60). Informasi yang dikeluarkan oleh pihak pimpinan PT. Bank Muamalat Malang yang berupa data-data tertulis seperti profil PT. Bank Muamalat Malang, dokumen-dokumen PT. Bank Muamalat Malang. Untuk data sekunder peneliti akan menggunakan website, brosur dalam mencari diantaranya profil PT. Bank Muamalat Malang, kegiatan-kegiatan yang dilakukan yang berhubungan dengan “Implementasi *Service* pada *frontliner* PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang” dan data-data penunjang lainnya.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan suatu hal yang penting dalam penelitian, karena metode ini merupakan strategi untuk mendapatkan data yang diperlukan. Keberhasilan penelitian sebagian besar tergantung pada teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan. Pengumpulan data dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan, keterangan, kenyataan-kenyataan dan informasi yang dapat dipercaya. Untuk memperoleh data seperti yang dimaksudkan itu, dalam penelitian digunakan teknik-teknik, prosedur-prosedur, alat-alat kegiatan yang nyata. Proses pengumpulan data dapat dilakukan melalui : dokumentasi, pengamatan dan wawancara (Basrowi dan Suwandi, 2008:93).

Creswell (2016:235-255) menyatakan bahwa langkah-langkah pengumpulan data meliputi usaha membatasi penelitian, mengumpulkan informasi melalui observasi dan wawancara, baik yang terstruktur maupun tidak, dokumentasi, materi-materi visual, serta usaha merancang protokol untuk merekam atau mencatat informasi. Prosedur pengumpulan data dalam penelitian kualitatif melibatkan empat jenis strategi diantaranya:

#### 1. Observasi Kualitatif (Qualitative Observation)

Observasi kualitatif adalah ketika peneliti langsung turun ke lapangan guna mengamati perilaku serta aktivitas individu-individu di lokasi penelitian. Dalam penelitian ini, observasi yang dilakukan ialah mengenai implementasi *service quality frontliner*

## 2. Wawancara Kualitatif (Qualitative Interview)

Wawancara kualitatif adalah peneliti melakukan *face to face interview* (wawancara berhadap-hadapan) dengan informan, mewawancarai mereka dengan telepon, atau terlibat dalam *focus group interview* (wawancara dalam kelompok tertentu). Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan *face to face* secara mendalam dengan pihak terkait yaitu bagian *Teller, customer service* dan nasabah

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen, berupa dokumen publik ataupun dokumen privat. Teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data implementasi *service quality frontliner*

## 4. Materi Audio dan Visual

Data materi audio dan visual bisa berupa foto, objek seni, atau segala jenis suara atau bunyi. Peneliti merekam semua tahapan pengumpulan data, dari tahap 1 sampai tahap 3 melalui recorder atau kamera.

Dalam memilih peserta/ menentukan obyek dilakukan dengan secara sengaja (*purposeful*) tidak secara acak untuk mengumpulkan data yang kita inginkan . Menurut Creswell (2008:214), dalam penelian kualitatif, obyek/ peserta yang akan diteliti akan ditentukan oleh peneliti (*purposive sampling*) yaitu melakukan pemilihan terhadap orang atau tempat yang terbaik yang dapat memahami kita dalam fenomena.

Ada tiga pertimbangan untuk menggunakan pendekatan *sampling purposeful* dalam penelitian kualitatif, dan pertimbangan-pertimbangan ini

sangat beragam bergantung pada pendekatan yang spesifik tersebut. Ketiga pertimbangan tersebut terkait dengan (1) keputusan-keputusan mengenai pemilihan partisipan (atau tempat), (2) tipe strategi sampling yang spesifik, dan (3) ukuran dari sampel yang dipelajari (Creswell , 2013: 215)

### 3.6 Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikan kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Analisis data adalah rangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai social, akademis, dal ilmiah (Tanzeh, 2009 : 69). Analisis data ini dilakukan setelah data yang diperoleh dari sampel melalui instrument yang dipilih dan akan digunakan untuk menguji hipotesa yang diajukan melalui penyajian data. Data yang terkumpul tidak mesti seluruhnya disajikan dalam pelaporan penelitian, penyajian data ini adalah dalam rangka untuk menjawab masalah dalam penelitian atau untuk menguji hipotesa yang diajukan melalui penyajian data (Tanzeh, 2009:69).

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milihnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensineskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang diceritakan kepada orang lain (Meleong, 2007 : 248). Diantara Tahap-tahapan berikut dapat dijabarkan sebagai berikut :

#### 1. Reduksi data (*data reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan kepada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan

membuang yang tidak perlu. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Peneliti dalam mereduksi data yaitu dengan memilih data-data yang sudah diperoleh dan kemudian dirangkum. Reduksi merupakan bagian dari analisis. Dalam hal ini data-data dari obyek penelitian yang telah dirangkum difokuskan kepada Implementasi *Service quality* pada *frontliner* di PT. Bank Muamalat Malang. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

## 2. Penyajian data (*display data*)

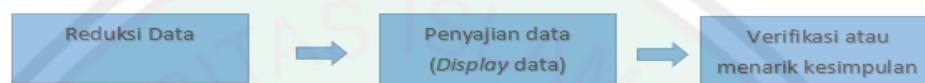
Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Tujuannya adalah untuk memudahkan membaca dan menarik kesimpulan. Penyajian data juga merupakan bagian dari analisis, bahkan mencakup pula reduksi data. Dalam proses ini peneliti mendisplaykan data melalui deskripsi dan gambar yang di narasikan.

## 3. Verifikasi atau menarik kesimpulan

Langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka

kesimpulannya yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dalam penelitian ini, setelah peneliti mereduksi dan mendisplaykan data, maka dilanjutkan dengan menarik kesimpulan. Kesimpulan diperoleh setelah peneliti membaca seluruh isi dari penelitian ini.

**Gambar 3.1**  
**Langkah Analisis Dengan Pendekatan**



Sumber: Data diolah Peneliti, 2019

Dari tahap reduksi data peneliti memilih data-data yang telah diperoleh dan kemudian di rangkum. Kemudian peneliti mendisplaykan data melalui deskripsi dan gambar yang narasikan. Selanjutnya tahap kesimpulan yaitu diperoleh setelah peneliti membaca seluruh isi dari penelitian ini, apabila kesimpulan dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti- bukti yang valid dan konsisten. Maka kesimpulan yang dikemukakan bersifat kredibel. Kesimpulannya disini yaitu Implementasi *Service Quality frontier* pada PT. Bank Muamalat Malang.

### 3.7 Teknik Keabsahan Data

Data yang sudah terkumpul merupakan modal awal yang sangat berharga dalam sebuah penelitian. Oleh karena itu, keabsahan data yang terkumpul menjadi sangat vital. Dengan demikian, data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian (Sugiyono, 2015:117).

Menurut Creswell (2009: 285) Validitas kualitatif merupakan upaya pemeriksaan terhadap akurasi hasil penelitian dengan menerapkan prosedur-prosedur tertentu. Terdapat delapan prosedur yang sering diterapkan dalam penelitian kualitatif, yaitu: Trianggulasi, member cheking, membuat deskripsi padat, mengklarifikasi bias, menyajikan informasi yang berbeda, menggunakan waktu yang lama, melakukan tanya jawab dengan rekan, mengajak seorang ulauditor luar. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis trianggulasi, yaitu trianggulasi teknik, dan trianggulasi sumber. Dimana teknik pada pengumpulan data trianggulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada (Sugiyono, 2015:117).

#### 1. Trianggulasi Sumber

Trianggulasi Sumber adalah pengujian yang dilakukan guna menguji kredibilitas data, yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Proses pelaksanaan trianggulasi sumber yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan cara melakukan wawancara terhadap beberapa informan dengan pertanyaan yang sama agar mendapatkan informasi yang valid.

#### 2. Trianggulasi Teknik

Trianggulasi teknik adalah pengujian yang dilakukan penguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda. Proses pelaksanaan trianggulasi teknik yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan cara melakukan wawancara kepada informan secara langsung.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **4.1 Paparan Data Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Latar Belakang PT Bank Muamalat Indonesia Tbk**

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

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

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

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan *awareness* terhadap *image* sebagai Bank syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu Al-Ijarah

Indonesia *Finance* (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infakdan Sedekah (ZIS).

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

Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang didirikan pada tanggal 28 Agustus 2003. Kota Malang merupakan salah satu kota yang strategis untuk tempat pembukaan cabang baru di wilayah Jawa Timur, mengingat sebagian besar penduduknya adalah umat muslim. Selain itu, Kota Malang juga memiliki tingkat perputaran dana pada pihak ketiga yang relatif tinggi didukung dengan kegiatan perekonomian yang mengalami perkembangan dari tahun ke tahun.

Pada saat ini Kantor Cabang Malang membawahi kegiatan operasional untuk daerah Malang raya yaitu :

1. Kantor Cabang Pembantu Pasuruan yang di resmikan pada tanggal 10 April 2010
2. Kantor Cabang Pembantu Probolinggo, yang di resmikan pada tanggal 15 Juli 2010
3. Kantor Cabang Pembantu Lumajang yang di resmikan pada tanggal 8 September 2010

4. Kantor Cabang Pembantu Kepanjen, yang diresmikan pada tanggal 10 November 2004.
5. Kantor Kas Singosari dan Kantor Kas Batu yang di resmikan pada tanggal 24 Maret 2010 dan pada tahun 2014 kedua Kantor Kas tersebut resmi menjadi Cabang Pembantu
6. Selain itu Bank Muamalat juga bekerja sama dengan Universitas Negeri Malang, dalam hal ini Universitas Negeri Malang sebagai penyedia tempat. Sampai akhirnya Bank Muamalat pada tanggal 12 Mei 2012 membuka cabang di Universitas Negeri Malang
7. Mobile Branch yang di resmikan pada tanggal 13 September 2012, dan pada tanggal 30-Mei-2014 di resmikan Mobile Branch II Cabang Malang
8. 22 Desember 2014 Bank Muamalat Cabang Malang meresmikan gedung milik pribadi yang berada di tengah kota, yaitu berada di samping gedung DPRD kota dan Kantor Walikota Malang. Bank Muamalat Cabang Malang tergabung dalam Regional VI bersama dengan Kantor Cabang Surabaya, Jember, Kediri, Denpasar, Kupang dan Mataram

#### **4.1.2 Lokasi Perusahaan**

Kantor pusat Bank Muamalat Indonesia berlokasi di Gedung Arthaloka, Jl. Jendral Sudirman No. 2 Jakarta 10220, Indonesia, sedangkan Bank Muamalat Cabang Malang yang awalnya berlokasi di Jl Kawi Atas No.36 A kini berada di

Jl. Kertanegara No 02, Malang, tepatnya di Kecamatan Klojen kelurahan Kidul  
Dalem Kota Malang.

#### **4.1.3 Potensi Wilayah**

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan. Struktur Organisasi Instansi/Perusahaan

#### **4.1.4 Visi Dan Misi Perusahaan**

- **Visi**

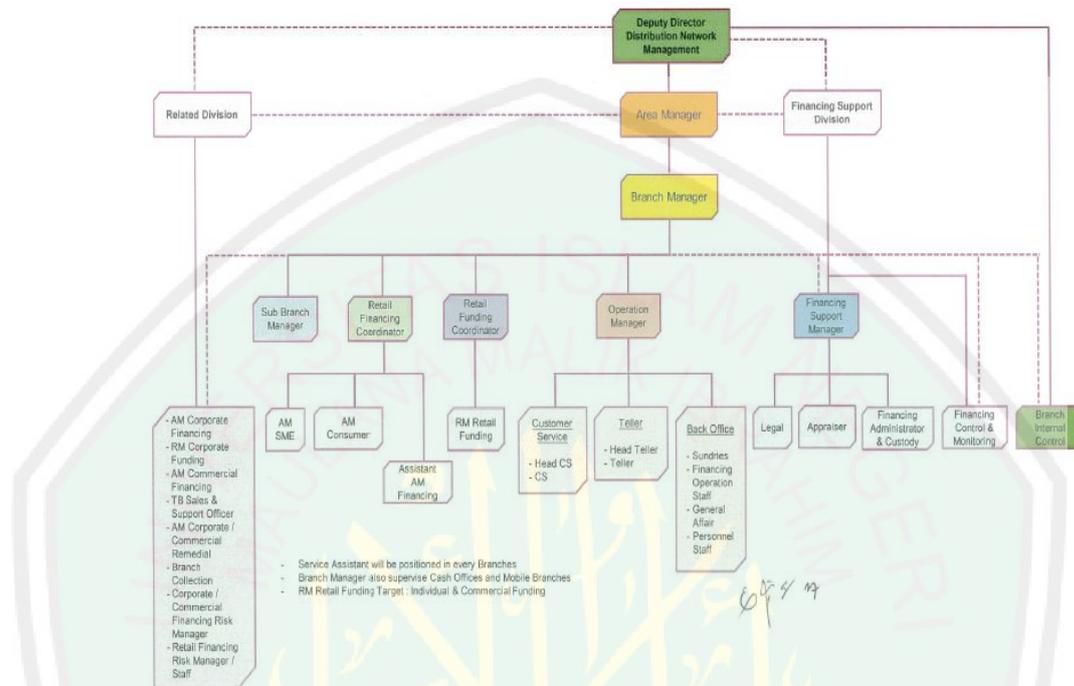
“The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”

- **Misi**

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan. Struktur Organisasi Instansi/Perusahaan

#### 4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan

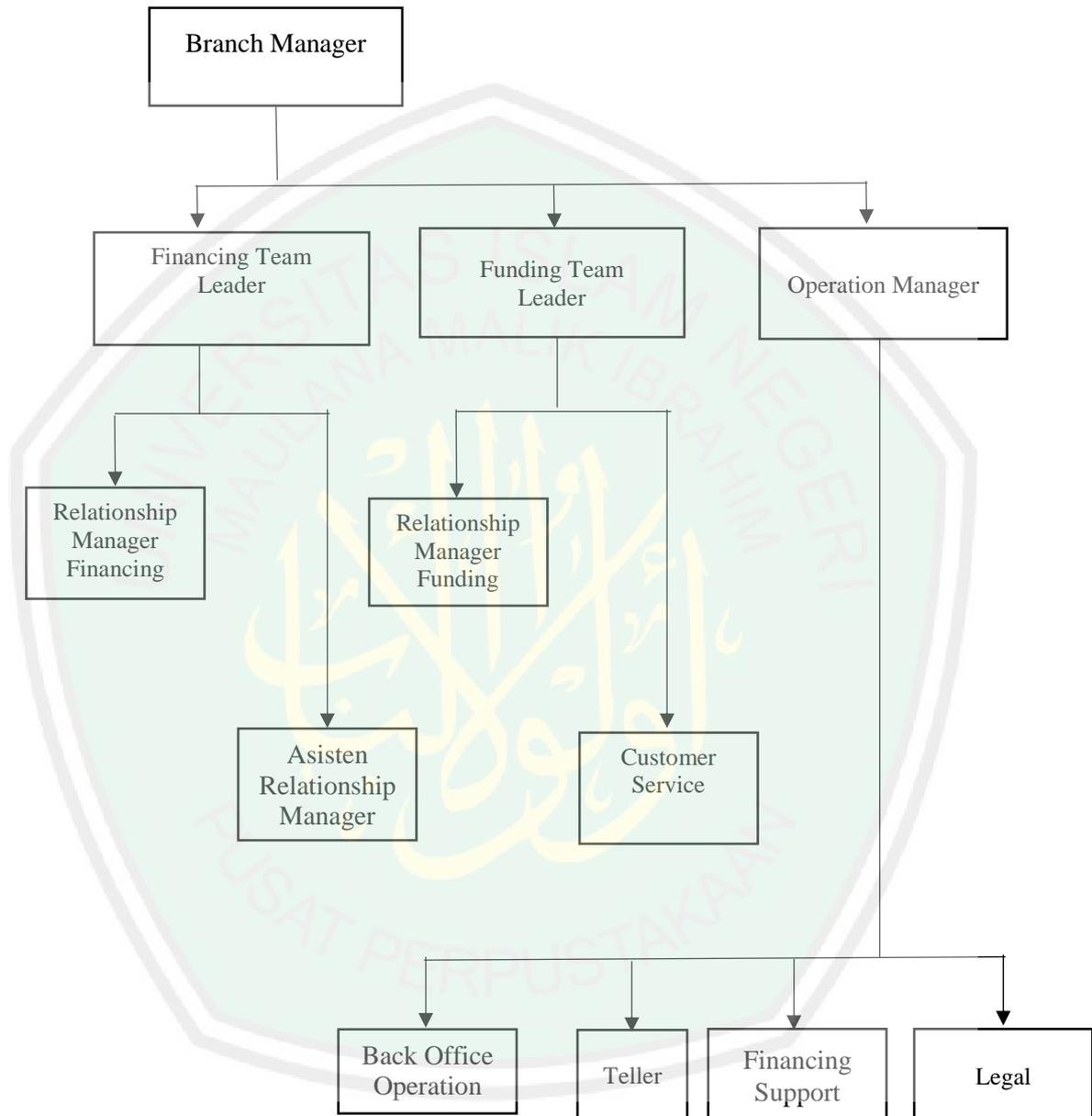
**Gambar 4.1 Struktur Organisasi  
PT. Bank Muamalat Indonesia,Tbk.**



Sumber : PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang

Dalam struktur organisasi, Bank Muamalat dipimpin oleh Presiden Direktur. Presiden Direktur membawahi beberapa Direktur dan Deputy Direktur. Hal ini bertujuan agar manajemen perusahaan dapat mencapai tujuan dengan bersama-sama dan terciptanya system komunikasi yang baik dengan divisi- divisi dibawahnya.

**Gambar 4.2**  
**Struktur Organisasi**  
**Bank Muamalat Kantor Cabang Malang**



*Sumber: PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang*

Kondisi Kantor Cabang PT. Bank Muamalat pada dasarnya adalah sebagai lembaga bisnis, yang dipimpin oleh seorang *Branch Manager*, Namun dalam aktivitasnya dalam bidang operasi dan bisnis, ada dua kepemimpinan yang berperan didalamnya. Untuk bidang operasi dipimpin oleh *Operation Manager*, sedangkan bidang bisnis dipimpin oleh *Brand Manager* yang masing-masing membawahi beberapa bagian dalam struktur organisasinya.

#### 4.1.6 Job Description

##### A. Branch Manager

- Mengkoordinasi dan mengawasi seluruh aktivitas operasional perbankan di Cabang
- Memimpin operasional pemasaran produk komersial bank dan consumer banking
- Menyusun rencana bisnis bank (RBB) dan mensosialisasikan pada bawahan
- Memonitor pencapaian RBB dan mengevaluasi
- Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan prosedur operasional manajemen resiko
- Melakukan penilaian secara objektif
- Memimpin dan mengurus kantor cabang

##### B. Operation Manager

Bertanggung jawab terhadap kelancaran operasional yang meliputi :

- *Front Office*
- *Back Office*
- *General service*
- Operasi pembiayaan

#### *C. Funding Team Leader*

- Mengkoordinasi personal yang menjadi tanggung jawab sesuai struktur organisasi baik dalam kerja maupun peningkatan kemampuan kerja
- Menyusun strategi penjualan produk funding sesuai syariah
- Memberi masukan terhadap *Branch Manager* untuk pengembangan produk dan pemasaran produk
- Mempromosikan produk giro deposito serta e Channel sesuai ketentuan

#### *D. Relationship Manager Funding*

Mengumpulkan dana dari nasabah dalam bentuk tabungan, giro, dan deposito serta melakukan aktivitas *marketing* sesuai dengan kebutuhan calon nasabah dalam memasarkan produk dan jasa bank

#### *E. Financing Team Leader*

- Mengkoordinasi personal yang menjadi tanggung jawab sesuai struktur organisasi
- Menyusun strategi penjualan produk financing sesuai syariah
- Memberi masukan terhadap *Branch Manager* untuk pengembangan produk dan pengembangan produk dan pemasaran kredit
- Mengkoordinasikan pelaksanaan pemantauan penagihan kredit

- Turut serta dalam komite pemutus kredit sesuai ketentuan
- Menjadi *alternative Branch Manager* menandatangani cek dan blyet giro bank sesuai ketentuan
- Membantu *Branch Manager* mencari sumber dana diluar tabungan

#### *F. Relationship Manager Financing*

Melakukan penyaluran dana paa jenis usaha yang dapat dibiayai antara lain perdagangan, industry, dan sebagainya

#### *G. Relationship Manager Remedial*

- Menangani nasabah yang bermasalah
- Melakukan penagihan secara berkala pada nasabah bermasalah
- Melakukan negoisasi atau mencari jalan keluar untuk nasabah bermasalah
- Melakukan penjualan lelangan atau jaminan

#### *H. Back Office Operation*

- Mendukung jalannya operasioan harian transaksi
- Melayani transaksi nasabah
- Mendukung kegiatan operasioanl pembiayaan

#### *I. Teller*

- Mendukung jalannya operasioan harian transaksi dan melaksanakan proses dari *Front Office* serta melayani transaksi tunai
- Membukukan seluruh transaksi yang belum terintegrasi
- Meneliti penyebab selisih dan menyelesaikan sesuai ketentuan yang berlaku

#### J. Costumer Service

- Memperkenalkan dan menawarkan produk pada nasabah
- Input data nasabah
- Mencetak pin kartu ATM dan mendistribusikannya pada nasabah

#### K. Unit Sport Pembiayaan (Legal)

- Melakukan analisis yuridis kepada calon nasabah pembiayaan
- Melakukan penilaian terhadap nilai jaminan yang diserahkan nasabah
- Memeriksa kebenaran barang jaminan
- Melakukan Trade Checking dan Bi Checking
- Membuat laporan inter dan ekster pada BI yang berkaitan dengan fasilitas pembiayaan
- Menyimpan file yang berhubungan dengan legalitas kreditur baik jaminan maupun akad – akad nya

#### 4.1.7 Produk Bank Muamalat

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang Malang memiliki beberapa produk yang ditawarkan kepada para nasabah sebagaimana juga telah dipaparkan dalam wenside resmi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang malang [www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id) diantaranya adalah sebagai berikut :

##### 1. Tabungan

###### a. Tabungan iB Muamalat

Tabungan iB Muamalat adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu Shar-E Debit yang

berlogo Visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di merchant lokal dan luar negeri. terdapat berbagai ragam layanan seperti realtime transfer/SKN/RTGS, isi ulang Prabayar, bayar tagihan listrik, tagihan kartu pasca bayar, pembelian tiket dan pembayaran ZIS (zakat, infaq, sedekah) dengan Tabungan iB Muamalat melalui mobile banking dan internet banking.

b. Tabungan iB Muamalat Haji dan Umroh

Sejak tahun 1999 Bank Muamalat selalu mendapat kepercayaan dari Kementerian Agama menjadi salah satu BPS BPIH (Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji). Karenanya, profesionalitas Bank Muamalat dalam mengantarkan nasabah-nasabahnya untuk bisa berangkat beribadah haji dan umrah tentu tak perlu diragukan lagi.

c. Tabunganku

TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan.

d. Tabungan iB Muamalat Dollar

Tabungan syariah dalam denominasi valuta asing US Dollar (USD) dan Singapore Dollar (SGD) yang ditujukan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD.

e. Tabungan iB Muamalat Rencana

Tabungan iB muamalat rencana adalah solusi perencanaan keuangan yang tepat untuk mewujudkan rencana dan impian di masa depan dengan

lebih baik sesuai prinsip syariah seperti, perencanaan pendidikan, pernikahan, perjalanan ibadah/wisata, uang muka rumah/kendaraan, berkorban saat Idul Adha, perpanjangan STNK/pajak kendaraan, persiapan pensiun/hari tua, serta rencana atau impian lainnya.

f. Tabungan iB Muamalat Prima

Tabungan iB Muamalat prima adalah tabungan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus investasi dengan aman dan menguntungkan. Tabungan iB Muamalat Prima dilengkapi dengan fasilitas Shar-E Debit Gold yang dapat digunakan di seluruh Jaringan Visa.

2. Giro

a. Giro iB Muamalat Attijary

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah Non-perorangan yang didukung oleh fasilitas Cash Management.

b. Giro iB Muamalat Ultima

Produk giro berbasis akad mudharabah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah Non-perorangan yang didukung oleh fasilitas Cash Management.

### 3. Deposito iB Muamalat Mudharabah

Deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi Anda.

### 4. Pembiayaan

#### a. KPR Muamalat iB

KPR Muamalat iB adalah produk pembiayaan yang membantu untuk memiliki rumah tinggal, rumah susun, apartemen dan condotel termasuk renovasi dan pembangunan serta pengalihan (take-over) KPR dari bank lain dengan Dua pilihan akad yaitu akad murabahah (jual-beli) atau musyarakah mutanaqishah (kerjasama sewa)

#### b. Pembiayaan iB Muamalat Modal Kerja

iB Muamalat Pembiayaan Modal Kerja adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan modal kerja usaha Anda sehingga kelancaran operasional dan rencana pengembangan usaha Anda akan terjamin

#### c. Pembiayaan iB Muamalat Investasi

Pembiayaan iB Muamalat Investasi adalah produk pembiayaan yang membantu kebutuhan investasi usaha nasabah sehingga mendukung rencana ekspansi yang telah Anda susun.

#### **4.1.8 Implementasi *Service Quality Frontliner***

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara wawancara yang dilakukan terhadap narasumber pihak PT. Bank Muamalat kantor cabang Malang yaitu, karyawan yang posisinya berada di *customer service*

dan *teller*, selain karyawan tentunya peneliti juga menjadikan nasabah sebagai narasumber agar dapat mengetahui kebenaran *service quality* dari penilaian nasabah. Selain dilakukannya wawancara, tentu saja peneliti melakukan observasi yaitu pengamatan langsung terhadap perilaku serta aktivitas individu dilokasi penelitian. Wawancara dan Observasi telah dilakukan, peneliti juga melakukan penelitian menggunakan strategi dokumentasi sebagai penguat dalam penelitian ini.

Sedangkan pada teknik keabsahan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber pada penelitian ini dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa narasumber. Proses pelaksanaan triangulasi sumber yaitu dengan cara peneliti melakukan wawancara terhadap narasumber yaitu saudari Monika dan saudari Denis (selaku *customer service*), saudari Ira dan saudara Bagus (selaku *teller*), saudri Watik dan Saudara Akbar (selaku nasabah). Pertanyaan yang diberikan terhadap beberapa narasumber tersebut yaitu pertanyaan yang sama mengenai *service quality frontliner* untuk mendapatkan informasi yang valid. Adapun proses triangulasi teknik yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu pengecekan data kepada narasumber yang sama dengan cara yang berbeda,yaitu teknik wawancara, dan teknik observasi mengenai *service quality*.

Berikut hasil wawancara yang diperoleh peneliti dari beberapa narasumber yang posisinya sebagai *customer service*, *teller*, dan nasabah dari PT. Bank Muamalat Kantor cabang Malang

#### 4.1.8.1 *Tangible* (Bukti Fisik)

Dalam memberikan kualitas layanan, *frontliner* PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang tentunya ingin memberikan kualitas layanan yang terbaik terhadap nasabah. Kualitas layanan yang baik ini ditunjukkan dengan beberapa dimensi yang salah satunya merupakan dimensi *tangible* (bukti fisik). Menurut saudara Bagus selaku *Teller* pada PT. Bank Muamalat Kantor cabang Malang pada tanggal 14 Mei 2019 bukti fisik yang diberikan ialah dengan cara sebagai berikut :

*“ Keadaan kantor sudah bagus, karena kantornya masih baru. Sebelumnya Bank Muamalat cabang ini berada pada jl. Kawi, tetapi sekarang pindah di sini sejak tahun 2014, di jl. Kertanegara, tentunya kantornya lebih luas, peralatan lebih lengkap dan sudah sesuai dengan standart desain. Sedangkan bukti secara fisik mengenai penampilan pegawai tentunya juga sudah menggunakan seragam dengan rapi, bersih yang tentunya telah sesuai dengan SOP dari PT. Bank Muamalat”.*

Sama halnya yang dikatakan oleh saudari Denis selaku *Customer service* pada tanggal 15 Mei 2019

*“ Kalau menurut saya, penampilan secara fisik mengenai keadaan kantor PT. Bank Muamalat sudah cukup baik sebagai instansi perbankan. Sedangkan mengenai penampilan parakaryawan, khususnya frontliner sudah sesuai Standart Operasional, meskipun standar operasional itu tidak menentukan warna dari makeup pegawai itu sendiri yang terpenting natural, terlihat fresh dan good looking”.*

Adapun yang dinyatakan oleh Saudari Ira yang juga selaku *Teller* pada tanggal 23 Agustus 2019:

*“Kalau menurut saya keadaan kantor sudah bagus, mengenai penampilan para pegawai juga sudah baik, tapi kembali lagi kepada orang lain yang menilai. Pada Bank Muamalat ini ada 3 ketentuan seragam yaitu, seragam berwarna abu-abu untuk hari senin dan rabu, seragam ungu pada hari selasa dan kamis, dan untuk hari jum'at seragam warna hijau”*

Saudari Monika yang juga selaku *Teller* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Malang pada tanggal 26 Agustus 2019 mengatakan :

*“yang jelas kami berusaha rapi, bermakeup agar kelihatan menarik, sebelum open layanan diusahakan merapikan meja agar bisa melayani nasabah dengan nyaman”*

Selain *frontliner* PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang, disini kami juga mewawancarai nasabah yang pernah melakukan pelayanan di PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang. Berikut hasil wawancara pada tanggal 15 mei dari saudari Watik selaku nasabah dari PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang

*“keadaan kantor bank Muamalat menurut saya pribadi sudah bagus, penampilan pegawainya juga sudah sangat baik, enak di lihat”*

Saudara Akbar yang juga selaku Nasabah dari PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang pada tanggal 15 mei juga menyatakan sebagai berikut

*“bukti fisik dari keadaan kantor sudah cukup baik tertata dengan rapi, penampilan para karyawanpun juga sudah baik”*

Dari wawancara diatas telah dijelaskan bahwasanya *tangible* (bukti fisik) yang diberikan oleh PT. Bank Muamalat khususnya pada posisi karyawan yang berada pada *frontliner* sudah memberikan bukti fisik yang baik sesuai dengan *Standart Operasional* yang telah ditetapkan oleh PT. Bank Muamalat itu sendiri.

Selain hasil dari wawancara tersebut, tentunya peneliti juga melakukan observasi langsung atau mengamati langsung perilaku serta aktivitas mengenai *service quality* yang diberikan oleh *frontliner* PT. Bank Muamalat kantor cabang Malang. Dari hasil observasi yang diamati oleh peneliti mengenai bukti fisik (*tangible*), karyawan PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang khususnya

bagian *frontliner* (*cs* dan *teller*) sudah mengenakan pakaian sesuai ketentuan yang di tetapkan, memakai makeup yang tidak berlebihan dan juga berpenampilan rapi

#### 4.1.8.2 *Reliability* (keandalan)

Keandalan merupakan indikator dalam kualitas layanan berupa kemampuan karyawan dalam halnya melayani nasabah. Keandalan tersebut mencakup pelayanan segera, cepat waktu dan memuaskan. Berikut mengenai kualitas layanan indikator *reliability* (keandalan) yang diberikan oleh *frontliner* PT. Bank Muamalat Malang ini menurut Saudara Bagus selaku *Teller*, pada tanggal 14 Mei 2019.

*“mengenai keandalan, kita sudah mempunyai standart mengenai berapa lamanya pegawai dalam melayani nasabah , jadi kita melayani nasabah sesuai waktu yang telah di tetapkan, terkecuali nasabah membawa uang tunai dengan uang logam. Kita biasanya memohon maaf terhadap nasabah dan meminta nasabah untuk lebih bersabar karena kita masih harus menghitung uang logam tersebut ”.*

Sedangkan menurut saudara Denis selaku *customer service* pada tanggal 15 mei 2019 dari hasil wawancara mengatakan :

*“setiap pelayanan yang dilakuin di cs/ teller pasti ada voice of customer, jadi kita harus melayani secara cepat”*

Adapun hasil wawancara dari Saudari Ira yang juga selaku *Teller* pada tanggal 23 Agustus 2019:

*“kami berusaha melayani nasabah secepat mungkin, kalau penarikan biasanya proses transaksinya 2 menit, kalua setoran 1 menit”*

Saudari Monika yang juga sleaku *Teller* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Malang pada tanggal 26 Agustus 2019 mengatakan :

*“kami berusaha melayani nasabah sesuai dengan secepat mungkin sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan, kalau pembukaan rekening biasanya 20 menit, kalau mengganti/ membuat kartu Atm biasanya 15 menit”.*

Dalam wawancara tersebut dapat dikatakan bahwasanya *frontliner* PT. Bank Muamalat Kantor cabang Malang ini telah memberikan layanan atau melayani nasabahnya sesuai dengan standar pelayanan yang ada.

Sedangkan menurut hasil wawancara dari saudari watik selaku nasabah dari PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang pada tanggal 15 mei 2019 adalah sebagai berikut :

*“saya sudah suka dengan cara frontliner PT. Bank Muamalat dalam melayani nasabah”*

Dan wawancara yang dinyatakan oleh saudara Akbar yang juga nasabah dari PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang pada tanggal 15 mei 2019 ialah sebagai berikut :

*“Saya sudah merasa terpuaskan dengan pelayanan yangdiberikan oleh frontliner PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang karena mereka sudah melayani saya dengan segera dan tepat waktu”.*

Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu, peneliti mengamati langsung bagaimana cara *frontliner* dalam meberikan pelayanan terhadap nasabahnya. *Frontliner* PT. Bank Muamalat kantor cabang Malang ini berusaha agar nasabah menjadi puas dengan pelayanan yang diberikan. *Frontliner* dalam melayani nasabahnya dengan cara memanggil urut nomor antrian dan melayani nasaah dengan durasi waktu sesuai dengan waktu yang ditentukan.

#### 4.1.8.3 *Responsiviness* (daya tanggap)

Dimensi *responsiviness* ini yaitu keinginan para karyawan untuk membantu pelanggan dan memberi pelayanan dengan tanggap. Para karyawan, khususnya *frontliner* membantu nasabah yang membutuhkan bantuan atau nasabah yang memiliki keluhan. Dalam menangani keluhan pelanggan, posisi karyawan pada *frontliner* terutama *customer service* akan mendengarkan apa yang menjadi ketidakpuasan nasabah, kemudian akan membantu keluhan mereka. Berikut petikan percakapan oleh *frontliner* saudara Bagus selaku *teller* pada tanggal 14 Mei 2019

*“kita mempunyai standart greating yang diaplikasikan pada saat pelayanan”*

Menurut saudari Denis selaku *teller* ketanggapan yang diberikan oleh *frontliner* yaitu

*“dalam melayani nasabah kita selalu melayani dengan tanggap, apalagi dalam halnya melayani nasabah sudah ada standart penilaiannya. Jadi nanti setiap nasabah yang telah dilayani oleh teller dan customer service akan ada voice of customer, jadi nasabah akan ditelfon dan ditanya bagaimana mengenai pelayanan yang diberikan. Maka sudah seharusnya frontliner memberikan pelayanan yang tanggap”.*

Adapun hasil wawancara dari Saudari Ira yang juga selaku *Teller* pada tanggal 23 Agustus 2019:

*“kalau kami harus selalu antusias dalam melayani nasabah, karena itu sudah merupakan tanggung jawab bagi kami”*

Saudari Monika yang juga selaku *Teller* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Malang pada tanggal 26 Agustus 2019 mengatakan :

*“biasanya kami bertanya dulu kepada nasabah apa yang menjadi kebutuhan nasabah, lalu kami berusaha menyelesaikan apa yang nasabah inginkan”.*

Hasil wawancara dari saudari Watik selaku nasabah dari PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang pada tanggal 15 mei 2019 yaitu

*“kalau masalah ketanggapan, frontliner sudah sangat tanggap karna bisa melayani apapun yang nasabah minta”*

Saudara Akbar yang juga selaku Nasabah dari PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang pada tanggal 15 mei 2019 juga menyatakan hal yang sama :

*“ frontlier PT. Bank Muamalat Kantor Cabang ini sudah tanggap melayani, dan sudah bisa membantu apa yang nasabah minta”*

Dari pernyataan tersebut dapat kita ketahui bahwa karyawan PT. Bank Muamalat kantor cabang Malang, khususnya posisi *frontliner* telah melayani nasabah dengan tanggap.

Hasil observasi atau pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti mengenai daya tanggap yaitu *frontliner* sudah berusaha melayani nasabah yang datang dengan setanggap mungkin. *Customer service* juga berusaha menyelesaikan apa yang diinginkan nasabah dan menjawab apa yang nasabah tanyakan.

Disini juga terdapat hasil dokumentasi mengenai penghargaan yang diraih oleh PT. Bank Muamalat sebagai perusahaan inovatif dalam menanggapi masalah pelanggan dengan cepat di *Islamic Digital Finance Service Indonesia Digital Innovation Award 2019 kategori Islamic Banking*

Gambar 4.3 Penghargaan Ketanggapan Pelayanan



Sumber : [www.bankmuamalat.co.id/penghargaan](http://www.bankmuamalat.co.id/penghargaan)

Hal tersebut merupakan bukti bahwa ketanggapan pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* PT. Bank Muamalat memang sudah dilakukan dengan sebaik mungkin.

#### 4.1.8.4 Assurance (jaminan)

Dimensi *Assurance* ini mencakup pengetahuan, keramah tamahan para karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan nasabah. *Frontliner* PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang melayani dengan sepenuh hati. Menurut saudara Bagus selaku *teller*, cara menumbuhkan rasa kepercayaan nasabah yaitu dengan cara menjalin keakraban.

Berikut pernyataan dari saudara Bagus pada tanggal 14 Mei 2019

*“ Dalam menumbuhkan rasa kepercayaan kita harus menjalin keakraban terlebih dahulu terhadap nasabah, hal tersebut juga dilakukan agar nasabah tidak merasa canggung, merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh frontliner ”*

Sama halnya dengan yang dinyatakan oleh saudara Denis pada tanggal

15 Mei 2019, berikut petikannya

*“ kita harus menjelaskan lebih detail kepada nasabah, menggali kebutuhan nasabah lalu menawarkan apa yang nasabah butuhkan ”*

Adapun hasil wawancara dari Saudari Ira yang juga selaku *Teller* pada tanggal 23 Agustus 2019:

*“Berusaha mendekatkan diri terhadap para nasabah , misalnya kita basa-basi menanyakan sesuatu terhadap nasabah “*

Saudari Monika yang juga selaku *Teller* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Malang pada tanggal 26 Agustus 2019 mengatakan :

*“kita berusaha menjawab pertanyaan nasabah dengan tidak bertele-tele agar nasabah menjadi yakin terhadap kita, misalkan ada sesuatu yang belum kita ketahui biasanya kita meminta waktu sebentar terhadap nasabah untuk menanyakannya kepada supervisor lalu berusaha menjawab pertanyaan nasabah setelah kita mengetahui jawabannya”.*

Disini peneliti juga mewawancarai nasabah dari PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Mengenai *assurance* (jaminan). Berikut menurut Saudari Watik selaku nasabah dari PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang pada tanggal 15 mei 2019 ialah sebagai berikut:

*“Bank Muamalat ini dapat dipercaya, apalagi bank ini merupakan bank Syariah tertua, para karyawannya melayani nasabah dengan sopan santun”.*

Adapun menurut saudara Akbar yang juga nasabah dari PT. Bank Muamalat pada tanggal 15 mei 2019 juga menyatakan :

*“saya merasa PT. Bank Muamalat ini merupakan Bank terpercaya, saya juga yakin PT. Bank Muamalat ini merupakan lembaga keuangan yang dapat dipercaya, saya suka dengan keramahtamahan para karyawannya dalam menjawab semua pertanyaan-pertanyaan yang tidak saya pahami”*

Dari penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa *frontliner* PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang ini dalam menumbuhkan rasa kepercayaan

terhadap nasabah yaitu dengan cara menjalin keakraban dengan nasabah dan berusaha menggali apa yang dibutuhkan oleh nasabah.

Pada hasil observasi peneliti mengamati bagaimana cara *customer service* dan *teller* menjawab pertanyaan yang diberikan oleh nasabah, mereka menjawab tanpa ragu pertanyaan-pertanyaan tersebut. Hal tersebut membuktikan bahwa *customer service* dan *teller* pada PT. Bank Muamalat kantor cabang Malang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat membuat nasabah percaya terhadap PT. Bank Muamalat itu sendiri.

#### 4.1.8.5 *Emphaty* (Empati)

Dimensi ini mengenai perhatian secara individual yang diberikan *frontliner* kepada nasabahnya. Petugas *frontliner* selalu berusaha untuk melakukan komunikasi yang terbuka dan transparan atau tidak ada yang di tutup-tutupi kecuali apabila bersifat rahasia, juga untuk menghindari kebohongan. Empati *frontliner* PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang ditunjukkan dengan mendengarkan keluhan nasabah, memahami apa yang dikeluhkan nasabah dan membantu nasabah sesuai dengan kebutuhannya. Hal tersebut dikatakan oleh Saudara Bagus selaku *teller* pada PT. Bank Muamalat kantor Cabang Malang pada tanggal 14 Mei 2019. Berikut petikan pernyataan tersebut

*“kalau ada masalah keluhan, kita harus menumbuhkan rasa empathy terhadap nasabah, dan juga harus seakan-akan kita merasakan apa yang dialami nasabah. Kita harus menjadi pendengar yang baik dan berusaha menyelesaikan masalah yang dialami nasabah, apabila masalah belum bisa kita selesaikan, maka kita melaporkan dulu masalah itu terhadap atasan kita, sehingga atasan kita yang bertindak selanjutnya”.*

Sedangkan menurut saudari Denis selaku *customer service* pada tanggal 15 mei 2019 menyatakan :

*“kita harus memahami apa yang nasabah inginkan”*

Adapun menurut saudara Ira yang juga selaku *teller* dari PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang yakni:

*“kami biasanya meminta maaf terhadap nasabah jika nasabah menyampaikan keluhannya dan berusaha menyelesaikan apa yang dikeluhkan nasabah”.*

Saudari Monika yang juga selaku *Teller* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Malang pada tanggal 26 Agustus 2019 mengatakan :

*“lebih sabar, kita gak ikutan panik, kita tetap senyum dan berusaha menyelesaikan masalah agar nasabah merasa lega”.*

menurut saudari Watik selaku salah satu nasabah dari PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang pada tanggal 15 mei 2019 yaitu :

*“saya suka dengan empati yang diberikan, karena customer service Bank Muamalat ini mau mendengarkan segala keluhan yang saya keluhkan”.*

Dan Menurut saudara Akbar yang juga merupakan nasabah PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang pada tanggal 15 mei 2019 yaitu :

*“ Frontliner PT. Bank Muamalat kantor cabang ini sudah berusaha mengerti apa yang saya inginkan, mendengarkan semua masalah yang saya keluhkan dan sudah berusaha memberikan solusi yang terbaik”*

Dari wawancara tersebut dapat dikatakan bahwasanya petugas *frontliner* memberikan empaty terhadap nasabahnya dengan cara mendengarkan apa yang menjadi masalah nasabah, dan berusaha menyelesaikan. Perwujudan dari sikap empaty ini akan membuat nasabah merasa dilayani dengan sebaik mungkin, dan

merasa dihargai sehingga nasabah akan merasa terpuaskan dan akan melakukan transaksi ulang di PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang ini. Ketika nasabah merasa dipuaskan maka nasabah akan merekomendasikannya terhadap masyarakat yang lain.

Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti *frontliner* pada PT. Bank Muamalat Malang dalam mendengarkan dan menangani keluhan nasabah selalu tersenyum, berusaha agar tetap tenang sehingga membuat nasabah merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan.

#### 4.1.8.6 *Shariah Compliance* (Kepatuhan Syariah)

PT. Bank Muamalat merupakan lembaga keuangan yang berbasis syariah dimana bisnis yang dijalankan oleh lembaga keuangan syariah harus sesuai atau tidak menyalahi aturan-aturan dalam agama islam. Telah dijelaskan diatas bahwasanya riba dilarang oleh islam, sejalan dengan PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang yang tidak menggunakan system pembayaran bunga dalam tabungan maupun pinjamannya. PT. Bank Muamalat kantor Cabang Malang ini telah menjauhi riba dalam transaksinya. Tentunya *frontliner* PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang juga telah menjelaskan terhadap nasabah bahwa PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang ini dalam transaksinya bebas dari bunga seperti petikan wawancara yang dinyatakan oleh saudara Bagus pada tanggal 14 mei 2019 sebagai berikut

*“ Kami telah berada di bawah naungan Dewan Pengawas Syariah, dimana produk- produk kami telah bebas dari riba, dan kami menjalankan prinsip-prinsip dan hukum islam secara benar ”*

Menurut Saudari Denis selaku *customer service* pada tanggal 15 mei 2019 yaitu:

*“ Kalau akadnya InsyaAllah sudah sesuai syariah, karena produk yang kami keluarkan sudah melalui Dewan Pengawas Syariah ”*

Adapun menurut saudari Ira pada tanggal 23 Agustus 2019 yang juga selaku *teller* yaitu sebagai berikut:

*“ menurut saya sudah sesuai syariah*

Saudari Monika yang juga sleaku cs dari Bank Muamalat Kantor Cabang Malang pada tanggal 26 Agustus 2019 mengatakan :

*“kalau masalah akad-akad menurut saya sih sudah sesuai syariah, biasanya nasabah juga sudah mengetahui sebelum melakukan pembukaan rekening atau sebelum melakukan transaksi karna kami telah menjelaskan terlebih dahulu.*

Adapun menurut Saudari Watik selaku Nasabah PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang pada tanggal 15 mei 2019 yaitu :

*“iya sudah sesuai syariah, dan juga memang seharusnya menjalankan sesuai syariat islam”.*

Dan juga Hasil wawancara dari Sudara Akbar pada tanggal 15 mei 2019 juga sebagai berikut:

*“Kalau masalah syariah, saya rasa bank muamalat ini sudah lebih mengetahui bagaimana menjalankannya sebagai bank yang berbasis syariah”*

Wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa produk-produk yang ada pada PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang terutama pada tabungan dan pinjaman telah sesuai dengan syariah karena telah diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah.

Dari hasil observasi atau pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti mengenai *shariah compliance* pada PT. Bank Muamalat Malang yaitu produk dan layanan sudah sesuai dengan syariah atau ajaran-ajaran islam, karna produk dan layanan pada PT. Bank Muamalat sudah sesuai ketentuan dari Fatwa DSN.

Disini juga terdapat dokumentasi dari penghargaan yang diperoleh oleh PT. Bank Muamalat mengenai Digital Brand Syariah terbaik periode 2014-2018

Gambar 4.4 Penghargaan Digital Brand Syariah



Sumber : [www.bankmuamalat.co.id/penghargaan](http://www.bankmuamalat.co.id/penghargaan)

Selain itu, juga terdapat penghargaan mengenai Tabungan Umum syariah 2019 Anugrah produk tabungan terbaik 2019 pilihan kategori Milenial 2019 pilihan milenial kategori Bank syariah

Gambar 4.5 Penghargaan Produk tabungan terbaik



Sumber : [www.bankmuamalat.co.id/penghargaan](http://www.bankmuamalat.co.id/penghargaan)

#### 4.1.9 Kendala dan Solusi yang Dihadapi dalam Implementasi *Service Quality* Frontliner PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang

Pada pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* PT. Bank Muamalat Malang terdapat beberapa kendala yang dihadapi. Diantaranya kendala yang dihadapi oleh saudara Bagus selaku *Teller* yaitu

*“ kalau kendala yang saya hadapi dalam melayani nasabah selama saya jadi Teller ya masalahnya di uang palsu, kadang ada nasabah yang kesusu dalam melakukan transaksi, tiba-tiba setelah saya hitung uangnya ada yang palsu”*

Sedangkan cara mengatasi kendala tersebut menurut Saudara Bagus selaku *Teller* yaitu:

*“ menjelaskan dengan baik kepada nasabah bahwa uang palsu harus kita tahan, untuk dilaporkan ke BI”*

Petikan pernyataan tersebut menunjukkan bahwa masalah yang dialami oleh seorang *Teller* biasanya ada pada uang palsu yang digunakan nasabah untuk melakukan transaksi, lain halnya keluhan yang dialami oleh Saudari Denis dan Saudari Monika selaku *Customer Service* yang mengatakan bahwa kendala yang dihadapi selama menjadi *Customer Service* yaitu terburu-burunya nasabah yang ingin melakukan pelayanan. Berikut Petikan wawancara yang dinyatakan oleh saudara Denis pada tanggal 15 Mei 2019

*“ masalah yang saya hadapi selama menjadi Customer Service yaitu jika ada nasabah yang ingin dilayani dengan secepat mungkin atau terburu-buru, sedangkan customer service jumlahnya tidak banyak dan pekerjaan yang kami lakukan memang membutuhkan waktu yang agak lama karena tugas kami melayani banyak nasabah dan satu orang nasabah bermacam-macam permintaan”.*

Dan pernyataan saudari Monika adalah sebagai berikut

*“Kalau masalah sih lebih ke keluhan nasabah aja mengenai ingin cepatnya dilayani”*

Dapat diketahui bahwasanya masalah yang dialami oleh saudari Denis dan saudari Monica selaku *customer service* bank Muamalat kantor Cabang Malang dalam halnya memberikan layanan terhadap nasabah yaitu masalah dalam menghadapi nasabah yang ingin dilayani secepat mungkin dengan berbagai macam permintaan.

Dan Menurut Saudari Denis maupun Saudara Monika cara mengatasi masalah tersebut dengan cara:

*“memohon maaf kepada nasabah, dan juga berusaha menjelaskan bahwa transaksi yang kami kerjakan agak banyak”*.

Sedangkan menurut saudari Ira yang juga selaku *Teller* dari PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang pada tanggal 23 Agustus 2019 mengatakan kendala dan solusi selama menjadi *teller* yaitu

*“ biasanya masalah yang saya hadapi yaitu penolakan pada transfer karena kesalahan data, nama atau yang lainnya yang nasabah tulis pada slip”*

Dan Solusi dari kendala tersebut ialah

*“menghubungi kembali nasabah, memohon maaf dan menjelaskan jika proses transfer gagal karna kesalahan nama atau yang lainnya, setelah itu meminta nasabah untuk memperbaiki data tersebut agar proses transfer segera diselesaikan”*.

**Tabel 4.1**  
**Hasil Reduksi Data**

<b>Keterangan :</b>				
Informan 1 : Saudara Bagus <i>Teller</i> PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang				
Informan 2 : Saudari Denis <i>Customer Service</i> PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang				
Informan 3 : Saudara Ira <i>Teller</i> PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang				
Informan 4 : Saudari Monica <i>Customer Service</i> PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang				
Informan 5 : Saudari Watik nasabah PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang				
Informan 6 :Saudara Akbar nasabah PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang				
No	Tema	Narasumber	Reduksi Data	Kesimpulan
1	Bukti fisik( <i>Tangibles</i> )	informan 1	Keadaan kantor sudah bagus,tentunya kantor lebih luas, peralatan lebih lengkap dan sudah sesuai dengan standart desain. Sedangkan bukti secara fisik mengenai penampilan pegawai tentunya juga sudah menggunakan seragam dengan rapi, bersih yang tentunya telah sesuai dengan SOP dari PT. Bank Muamalat	Keadaan kantor sudah baik, para karyawan berpenampilan menarik

		<p><b>Informan 2</b></p>	<p>penampilan secara fisik mengenai keadaan kantor PT. Bank Muamalat sudah cukup baik sebagai instansi perbankan. mengenai penampilan para karyawan, khususnya <i>frontliner</i> sudah sesuai Standart Operasional, terlihat fresh dan good looking.</p>	
		<p><b>Informan 3</b></p>	<p>kantor sudah bagus, mengenai penampilan para pegawai juga sudah baik, tapi kembali lagi kepada orang lain yang menilai</p>	
		<p><b>Informan 4</b></p>	<p>yang jelas kami berusaha rapi, bermakeup agar kelihatan menarik, sebelum open layanan diusahakan merapikan meja agar bisa melayani nasabah dengan nyaman</p>	
		<p><b>Informan 5</b></p>	<p>keadaan kantor bank Muamalat sudah bagus,</p>	

			penampilan pegawainya juga sudah sangat baik dan enak di lihat.	
		Informan 6	bukti fisik dari keadaan kantor sudah cukup baik tertata dengan rapi, penampilan para karyawanpun juga sudah baik	
2	keandalan ( <i>Reliability</i> )	Informan 1	mengenai keandalan, mempunyai standart mengenai berapa lamanya pegawai dalam melayani nasabah , jadi kita melayani nasabah sesuai waktu yang telah di tetapkan	<i>Frontliner</i> sudah melayani nasabah dengan tepat waktu
3	ketanggapan ( <i>Responsiviness</i> )	Informan 1	<i>frontliner</i> mempunyai standart greating yang diaplikasikan pada saat pelayanan	<i>Frontliner</i> slalu tanggap dalam melayani nasabah
		Informan 2	selalu melayani dengan tanggap, dalam halnya melayani nasabah sudah ada standart penilaiannya. Jadi nanti setiap nasabah di telfon untuk ditanyai mengenai pelayanan yang diberikan oleh <i>frontliner</i>	
		Informan 3	kalau kami harus selalu antusias dalam melayani nasabah, karena	

			itu sudah merupakan tanggung jawab bagi kami	
		Informan 4	biasanya kami bertanya dulu kepada nasabah apa yang menjadi kebutuhan nasabah, lalu kami berusaha menyelesaikan apa yang nasabah inginkan	
		Informan 5	masalah ketanggapan, <i>frontliners</i> sudah sangat tanggap karna bisa melayani apapun yang nasabah minta	
		Informan 6	<i>frontlier</i> PT. Bank Muamalat Kantor Cabang ini sudah tanggap melayani, dan sudah bisa membantu apa yang nasabah minta	
4	jaminan ( <i>Assurance</i> )	Informan 1	Dalam menumbuhkan rasa kepercayaan kita harus menjalin keakraban terlebih dahulu terhadap nasabah, hal tersebut juga dilakukan agar nasabah tidak merasa canggung, merasa nyaman dengan pelayanan yang	<i>Frontlier</i> mampu menumbuhkan rasa kepercayaan nasabah dengan menjawab semua keluhan nasabah

			diberikan oleh <i>frontliner</i>
		Informan 2	<i>frontliner</i> harus menjelaskan lebih detail kepada nasabah, menggali kebutuhan nasabah lalu menawarkan apa yang nasabah butuhkan
		Informan 3	Berusaha mendekati diri terhadap para nasabah, misalnya kita basa-basi menanyakan sesuatu terhadap nasabah
		Informan 4	kita berusaha menjawab pertanyaan nasabah dengan tidak bertele-tele agar nasabah menjadi yakin terhadap kita, misalkan ada sesuatu yang belum kita ketahui biasanya kita meminta waktu sebentar terhadap nasabah untuk menanyakannya kepada supervisor lalu berusaha menjawab pertanyaan nasabah setelah kita mengetahui jawabannya.

		Informan 5	Bank Muamalat ini dapat dipercaya, apalagi bank ini merupakan bank Syariah tertua, para karyawannya melayani nasabah	
		Informan 6	PT. Bank Muamalat ini merupakan lembaga keuangan yang dapat dipercaya, selain itu Bank Muamalat ini juga melayani dengan ramah tamah kepada para karyawannya dalam menjawab semua pertanyaan-pertanyaan yang tidak pahami	
5		Informan 1	masalah keluhan, <i>frontliner</i> harus menumbuhkan rasa <i>emphaty</i> terhadap nasabah, dan juga harus seakan-akan merasakan apa yang dialami nasabah. <i>Frontliner</i> harus menjadi pendengar yang baik dan berusaha menyelesaikan masalah yang dialami nasabah.	<i>Frontliner</i> berusaha mendengarkan keluhan nasabah dan segera menyelesaikan keluhan-keluhan nasabah.
		Informan 2	<i>Frontliner</i> harus	

			memahami apa yang nasabah inginkan	
		Informan 3	meminta maaf terhadap nasabah abila nasabah menyampaikan keluhannya dan berusaha menyelesaikan apa yang dikeluhkan nasabah	
		Informan 4	lebih sabar, kita gak ikutan panik, kita tetap senyum dan berusaha menyelesaikan masalah agar nasabah merasa legah.	
		Informan 5	<i>customer service</i> Bank Muamalat ini mau mendengarkan segala keluhan yang di keluhkan.	
		Informan 6	<i>Frontliner</i> PT. Bank Muamalat kantor cabang ini sudah berusaha mengerti apa yang saya inginkan, mendengarkan semua masalah yang saya keluhkan dan sudah berusaha memberikan solusi yang terbaik	
6		Informan 1	Kami telah berada di bawah naungan Dewan	Produk dan layanan operasional pada PT. Bank Muamalat

			Pengawas Syariah, dimana produk- produk kami telah bebas dari riba, dan kami menjalankan prinsip-prinsip dan hukum islam secara benar	Kantor cabang Malang telah di awasi oleh DPS sehingga tidak perlu diragukan lagi kesyariahannya.
		Informan 2	Kalau akadnya InsyaAllah sudah sesuai syariah, karena produk yang kami keluarkan sudah melalui Dewan Pengawas Syariah	
		Informan 3	sudah sesuai syariah,	
		Informan 4	kalau masalah akad-akad menurut saya sih sudah sesuai syariah, biasanya nasabah juga sudah mengetahui sebelum melakukan pembukaan rekening atau sebelum melakukan transaksi karna kami telah menjelaskan terlebih dahulu	
		Informan 5	iya sudah sesuai syariah, dan juga memang seharusnya menjalankan sesuai syariat islam	

		Informan 6	Kalau masalah syariah, saya rasa bank muamalat ini sudah lebih mengetahui bagaimana menjalankannya sebagai bank yang berbasis syariah	
7	Hambatan Dan Solusi dalam memberikan <i>service quality</i>	Informan 1	kalau kendala yang saya hadapi dalam melayani nasabah selama saya jadi Teller ya masalahnya di uang palsu, kadang ada nasabah yang kesusu dalam melakukan transaksi, tiba-tiba setelah saya hitung uangnya ada yang palsu, cara mengatasinya yaitu menjelaskan dengan baik kepada nasabah bahwa uang palsu harus kita tahan, untuk dilaporkan ke BI	Kendala yang di hadapi oleh <i>frontliner</i> PT. Bank Muamalat kantor Cabang Malang yaitu uang palsu dan terburuburunya nasabah dalam pelayanan
		Informan 2	masalah yang di hadapi selama menjadi <i>Customer Service</i> yaitu nasabah yang ingin dilayani dengan secepat mungkin atau terburu-buru, sedangkan pekerjaan yang	

			kami lakukan memang membutuhkan waktu yang agak lama karena tugas kami melayani banyak nasabah dan satu orang nasabah bermacam-macam permintaan	
		Informan 3	Kalau masalah sih lebih ke keluhan nasabah aja mengenai ingin cepatnya dilayani	
		Informan 4	biasanya nasabah yang marah-marah meminta cepat dilayani	

Sumber: diolah peneliti, tahun 2019

## 4.2 Pembahasan Hasil Penelitian

### 4.2.1 Implementasi service quality frontliner

#### 4.2.1.1. *Tangible* (bukti fisik)

Menurut Zeithmal.et.al 1985 (Aviliani dan Wilfridus, 1997: 10) wujud fisik (*tangible*) adalah kebutuhan pelanggan yang berfokus pada fasilitas fisik. Dari pengertian tersebut telah dijelaskan bahwa bukti fisik (*tangible*) merupakan fasilitas fisik yang diberikan oleh pemberi layanan terhadap pelanggan yang berupa fasilitas kantor, penampilan karyawan dan lain sebagainya.

Dalam memberikan layanannya sebuah lembaga keuangan tentunya ingin menunjukkan layanan yang terbaik bagi para nasabahnya, tidak terkecuali PT.

Bank Muamalat Kantor Cabang Malang yang memberikan layanan dengan cara menampilkan fasilitas fisik berupa kantor yang bersih, nyaman, interior yang menarik, tempat parkir yang aman dan nyaman. Selain bukti fisik kantor yang diberikan tentunya penampilan para pegawai juga penting dalam melayani nasabah. Berikut ketentuan penampilan karyawan PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang khususnya posisi *frontliner* dan *customer service* :

- a. Menggunakan seragam sesuai ketentuan. Antara lain seragam warna abu-abu pada hari senin dan rabu, seragam warna ungu pada hari selasa dan kamis, seragam warna hijau pada hari jum'at.
- b. Menggunakan make up yang tidak terlalu mencolok (bagi wanita)
- c. Menggunakan kerudung sesuai dengan warna baju, menggunakan bros secukupnya (bagi wanita).
- d. Tidak berlebihan dalam memakai aksesoris

Sebagai seorang *frontliner*, seorang *customer service* dan *teller* sangat penting karena mereka yang berhubungan langsung dengan nasabah. Penampilan petugas *frontliner* diperlukan guna membangun keyakinan bagi nasabah dan *image* positif bagi perusahaan.

Hal tersebut juga di dukung oleh pernyataan yang diberikan oleh beberapa nasabah dari PT. Bank Muamalat yang menyatakan bahwa PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang memberikan fasilitas fisik kantor maupun menampilkan penampilan karyawan yang begitu menarik dan enak di pandang (*goodlooking*). Selain bukti fisik atau penampilan karyawan tentunya kantor PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang sudah cukup baik. Hal tersebut sejalan dengan ajaran

islamyang mana tampilan fisik yang bersih merupakan bagian dari hal ini.

Sebagaimana Sunnah Rasulullah SAW dalam sabdanya :

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ بَشَّارٍ حَدَّثَنَا أَبُو عَامِرٍ الْعَقَدِيُّ حَدَّثَنَا خَالِدُ بْنُ إِيَّاسَ عَنْ صَالِحِ بْنِ أَبِي  
حَسَّانَ قَالَ سَمِعْتُ سَعِيدَ بْنَ الْمُسَيَّبِ يَقُولُ إِنَّ اللَّهَ طَيِّبٌ يُحِبُّ الطَّيِّبَ نَظِيفٌ يُحِبُّ النَّظَافَةَ  
كَرِيمٌ يُحِبُّ الْكَرَمَ جَوَادٌ يُحِبُّ الْجُودَ فَتَنظُّمُوا أَرَاهُ قَالَ أَفَنِيَّتِكُمْ وَلَا تَشَبَّهُوا بِالْيَهُودِ قَالَ فَذَكَرْتُ  
ذَلِكَ لِمُهَاجِرِ بْنِ مِسْمَارٍ فَقَالَ حَدَّثَنِيهِ عَامِرُ بْنُ سَعْدٍ بْنُ أَبِي وَقَّاصٍ عَنْ أَبِيهِ عَنِ النَّبِيِّ  
صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مِثْلَهُ إِلَّا أَنَّهُ قَالَ تَنظُّمُوا أَفَنِيَّتِكُمْ قَالَ أَبُو عِيسَى هَذَا حَدِيثٌ غَرِيبٌ  
وَخَالِدُ بْنُ إِيَّاسٍ يُضَعَّفُ وَيُقَالُ ابْنُ إِيَّاسٍ

Artinya: Telah menceritakan kepada kami Muhammad bin Basyar telah menceritakan kepada kami Khalid bin Ilyas dari Shalih bin Abu Hasan ia berkata: aku mendengar Sa'id bin Al Musayyad berkata "Sesungguhnya Allah Maha Baik dan menyukai kepada yang baik, Maha Bersih dan menyukai kepadayang bersih, Maha Pemurah dan menyukai kemurahan, Maha Mulia dan menyukai kemuliaan,, karena itu bersihkanlah diri kalian." Aku Mengiranya dia berkata ; Halaman kalian, dan janganlah kalian menyerupai orang-orang Yahudi. "Shalih bin Abu Hasan berkata; " Amir bin sa'ad bin Abu Waqqas telahmenceritakan kepadaku dari Ayahnya Nabi Shallallahu'alaihi wasallam dengan hadis yang semisal, namun dalam hadits tersebut beliau bersabda : "Bersihkanlah Halaman Kalian." (HR.Tirmidzi,No.2723).

Dalam Hadits tersebut, maka tampilan fisik yang bersih mencerminkan nilai-nilai islam. Tampilan fisik dari PT. Bank Muamalat ini ini tunjang dengan adanya kebersihan kantor dan kerapian penampilan karyawan.

#### 4.2.1.2. *Reliability* (keandalan)

Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan untuk meningkatkan pelayanan dengan segera, tepat waktu, akurat dan memuaskan, kemudahan proses transaksi di kasir, program promosi dilaksanakan sesuai program yang disosialisasikan, fasilitas kartu member/ anggota dapat digunakan sesuai fungsinya (Lovelock, 2010 :154)

Karyawan PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang berusaha memberikan pelayanan tentunya dengan tepat waktu, akurat, dan memuaskan bagi semua nasabah. *Frontliner* juga memudahkan proses transaksi bagi nasabah. pelayanan akan dapat dikatakan *reliabel* apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat (Sauri, 2017:26). Ketetapan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan terhadap nasabah bank syariah. *Frontliner* PT. Bank Muamalat Malang ini sudah berusaha menepati janjinya atau memberikan pelayanan secepat mungkin terhadap semua nasabah. Dalam konteks ini, Allah Swt juga menghendaki setiap umat-Nya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang telah dinyatakan dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْفُتُوا ۗ الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا ۚ إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

Artinya: “ 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”. (QS. An-Nahl[16]:91).

#### 4.2.1.3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

*Responsiveness* (Daya Tanggap) merupakan suatu kemampuan para karyawan khususnya posisi *frontliner* untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Seorang *frontliner* senantiasa membantu nasabah yang membutuhkan bantuan. Dalam menangani keluhan pelanggan, *frontliner* PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang (terutama bagian *Customer Service*) berusaha mendengarkan apa yang menjadi ketidakpuasan nasabah, kemudian berusaha menjawab keluhan mereka dan tanggap dalam menyelesaikan masalah, apabila ada permasalahan yang tidak dapat ditangani sendiri maka meminta bantuan dan informasi kepada atasannya (*one up level*) seperti supervisor atau manager.

Hal tersebut juga didukung oleh pernyataan yang diberikan oleh beberapa nasabah dari PT. Bank Muamalat yang menyatakan bahwa *frontliner* PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang memberikan pelayanan secara tanggap, sehingga nasabah merasa senang dengan pelayanan yang diberikan.

#### 4.2.1.4. *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, keramahan para karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. *Frontliner* di PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang dalam memberikan pelayanan mereka (*frontliner*) berusaha menjalin keakraban dengan nasabah agar nasabah merasa nyaman, selain itu mereka (*frontliner*)

melayani dengan sepenuh hati karena mereka menganggap nasabah sebagai tamu yang terhormat.

Hal tersebut juga di dukung oleh pernyataan yang diberikan oleh beberapa nasabah dari PT. Bank Muamalat yang menyatakan bahwa PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang dalam melayani nasabahnya sangat ramah tamah, mampu meyakinkan nasabah dalam menjawab pertanyaan yang diberikan, mempunyai pengetahuan yang luas sehingga membuat nasabah yakin bahwa PT. Bank Muamalat merupakan lembaga keuangan yang dapat dipercaya. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelembutan akan menjadikan jaminan rasa aman bagi nasabah yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa. Berkenaan dengan hal ini, Al-Qur'an Surah Ali Imran ayat 159 menyatakan bahwa:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لَنْتَ لَهُمْ وَّلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

Tafsir Ibnu Katsir menjelaskan Allah Swt berfirman ditunjukkan kepada Rasulullah Saw, mengingatkan atas karunia yang telah diberikan kepadanya dan kepada orang-orang yang beriman, tatkala Allah menjadikan hati beliau lembut

kepada umatnya yang mengikutiperintah dan meninggalkan larangannya serta menjadikan beliau bertutur baik kepada mereka.

فِيمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لَئِنْ هُمْ

“ Maka disebabkan rahmat dari Allah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. “ Artinya tidak ada sesuatu yang menjadikan kamu bersikap lemah lembut kepada mereka kalau bukan rahmat Allah yang diberikan kepadamu dan kepada mereka ( Sauri, 2017: 33).

Peningkatan pengetahuan karyawan sangatlah penting bagi bank syariah.

Karyawan yang memiliki pengetahuan luas terhadap sebuah jasa, akan mampu berbicara lebih luas tentang jasa tersebut dan dapat menyampaikan jasa lebih baik kepada nasabah

#### 4.2.1.5. *Empathy* (Empaty)

Menurut Tjiptono (2008:95) *Empathy* berarti perusahaan memahami masalah pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, berpengaruh secara positif dimensi loyalitas pelanggan yaitu tetap memilih merek tersebut, merekomendasikannya kepada orang lain dan melakukan pembelian secara ulang. Kemauan yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan nasabah. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat nasabaha merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik.

Pada PT. Bank Muamalat kantor Cabang ini, Sikap empati pegawai ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan nasabah, seakan-akan ikut merasakan apa yang dikeluhkan nasabah, melayani transaksi nasabah dengan senang hati, membantu nasabah ketika nasabah tersebut mengalami

kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya yang berkenaan dengan pelayanan lembaga,

Kesediaan memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan kepercayaan nasabah. berkenaan dengan empati, Rasulullah Saw Bersabda yang diriwayatkan oleh muslim menyatakan :

حَدَّثَنَا أَبُو بَكْرِ بْنُ أَبِي شَيْبَةَ وَأَبُو عَامِرٍ الْأَشْعَرِيُّ وَابْنُ مُنَيَّرٍ وَأَبُو كُرَيْبٍ كُلُّهُمْ عَنْ أَبِي أُسَامَةَ قَالَ  
أَبُو عَامِرٍ حَدَّثَنَا أَبُو أُسَامَةَ حَدَّثَنَا بُرَيْدٌ عَنْ جَدِّهِ أَبِي بُرْدَةَ عَنْ أَبِي مُوسَى عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ  
عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ إِنَّ الْخَازِنَ الْمُسْلِمَ الْأَمِينَ الَّذِي يُنْفِدُ وَرُبَّمَا قَالَ يُعْطِي مَا أُمِرَ بِهِ فَيُعْطِيهِ كَامِلًا  
مُوقِفًا طَيِّبَةً بِهِ نَفْسُهُ فَيَدْفَعُهُ إِلَى الَّذِي أُمِرَ لَهُ بِهِ أَحَدُ الْمُتَصَدِّقِينَ

Artinya: *Telah menceritakan kepada kami Abu Bakar bin Abi Syaibah dan Abu Amir Al As'yari dan Ibnu Numair dan Abu Kuraib semuanya dari Abu Usamah- Abu Amir berkata – Telah menceritakan kepada kami Abu Usamah Telah menceritakan kepada kami Buraidan kakeknya Abu Burdah, dari Abu Musa dari Nabi Shallallahu'alaihi wasallam , beliau bersabda: seorang bendahara muslim yang melaksanakan tugasnya dengan jujur, dan membyar sedekah kepada orang yang diperintahkan oleh majikannya secara sempurna, dengan segera dan dengan pelayanan yang baik, maka iamendapat pahala yang sama seperti orang yang bersedekah” (HR Muslim No.1699).*

#### 4.2.1.6. Shariah Compliance (Kepatuhan Syariah)

Dimensi kepatuhan syariah ini merupakan penerapan prinsip- prinsip islam, syariah dan tradisinya dalam transaksi keuangan dan bisnis lain yang terkait. Dimensi *compliance* yang dijelaskan oleh Othman dan Owen (2001) yaitu mencakup:

a. Menjalankan prinsip dan hukum islam

PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang tentunya menjauhi praktek yang dilarang oleh agama islam, Produk produk yang ada pada PT. Bank Muamalat yaitu jauh dari produk yang mengandung:

- riba adalah pengambilan tambahan yang harus dibayarkan, baik dalam transaksi jual beli maupun pinjam meminjam yang bertentangan dengan prinsip Syariah (Sudarsono, 2003:11),
- gharar adalah jual beli yang tidak memenuhi yang tidak dapat dipercaya, dalam keadaan bahaya , tidak diketahui barangnya, harganya, kondisi, serta waktu memperolehnya (Ismanto, 2009:50)
- ghabn adalah membeli sesuatu dengan dengan harga lebih tinggi atau lebih rendah dari harga rata-rata (Ismanto, 2009:54)
- maisir adalah memperoleh sesuatu dengan sangat mudah tanpa kerja keras atau mendapat keuntungan tanpa bekerja (Ismanto,2009:48)

Prinsip-prinsip islam yang mendasari produk dan kegiatan bank syariah khususnya PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang adalah (1) kad Wadiah, (2) Mudharabah, (3) Musyarakah, (4) Murabahah (5) Salam, (6) Istisna', (7) Ijarah, (7) Kafalah, (8) Hawalah, (9) Wakalah, (10) Sharf, (11) Rahn

b. Tidak ada pembayaran bunga baik tabungan maupun pinjaman

Bunga merupakan sejumlah uang yang dibayar atau tambahan untuk menggunakan modal. Jumlah tersebut misalnya dinyatakan dengan satu tingkat atau prosentase modal yang berkaitan dengan itu, dan biasa dinamakan suku

bunga modal (Kasdi, 2013 :320). Riba secara teknis menurut para *fuqaha* adalah pengambilan tambahan dari harta pokok atau modal secara batil baik dalam utang piutang maupun jual beli. Pengambilan tambahan secara batil akan menimbulkan kezaliman diantara para perilaku ekonomi (Kalsum, 2019: 69).

Sebagai lembaga keuangan syariah, khususnya Bank syariah harus memberikan layanan produk secara islami. Bagi PT. Bank Muamalat kantor cabang Malang merupakan suatu keharusan dalam menerapkan ketentuan produk secara islami. Produk- produk yang ditawarkan tentunya produk yang halal dan bebas dari riba. Berikut Produk tabungan dan Pinjaman pada PT. Bank Muamalat:

#### 1. Tabungan IB Hijrah Haji

Tabungan iB Hijrah Haji menawarkan solusi lengkap untuk perjalanan ibadah haji. Pada tabungan tersebut menggunakan akad Wadi'ah Yad Dhamanah, dimana pihak Bank tidak mendapatkan bagi hasil untuk tabungan tersebut.

Gambar 4.6 Fitur Tabungan IB Hijrah Haji

#### Tabungan iB Hijrah Haji

DETAIL PRODUK KEUNTUNGAN SYARAT PEMBUKAAN TARIF

Akad	Wadi'ah Yad Dhamanah
Biaya Layanan	Gratis
Setoran Awal	Tidak ada (RTJH : Rp 25 Juta)
Saldo Minimal	Tidak ada
Biaya penggantian buku tabungan rusak/hilang	Rp 10.000,-
Biaya penutupan rekening*	Gratis

Sumber: <https://www.bankmuamalat.co.id/tabungan-consumer/tabungan-ib-hijrah-haji>

## 2. Tabungan iB Hijrah

Tabungan iB Hijrah adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu *Shar-E Debit* yang berlogo Visa plus. Pada tabungan IB hijrah ini terdapat dua akad yaitu akad Mudharabah Mutlaqoh dan Wadi'ah Yad Dhamanah.

Gambar 4.7 Fitur Tabungan IB Hijrah

Tabungan iB Hijrah

	DETAIL PRODUK	KEUNTUNGAN	SYARAT PEMBUKAAN	TARIF
		Dengan Bagi Hasil		Tanpa Bagi Hasil
Akad		Mudharabah Muthlaqah		Wadi'ah Yad Dhamanah
Bagi Hasil		5% - 95%		Tanpa Nisbah
Biaya Layanan		Rp 11.000,-* (Rekening Pasif : Rp 15.000,-)		Gratis (Rekening Pasif : Rp 2.500,-)
Setoran Awal		Rp 100.000,-		Rp 25.000,-
Saldo Minimal		Rp 50.000,-		Rp 25.000,-
Pilihan Kartu ATM		Reguler, Classic, Gold (S01) & IHRAM (S96)		Reguler (S85) & IHRAM (S97)

Setoran minimal berikutnya	Rp 10.000,-
Biaya penarikan nominal berapapun via <i>counter</i> teller	Gratis**
Biaya penggantian buku tabungan rusak/hilang	Rp 10.000,-
Biaya penutupan rekening	Rp 50.000,-
Biaya layanan SMS Notifikasi***	Rp 500,-/sms
Biaya layanan Email Notifikasi***	Gratis

Sumber: <https://www.bankmuamalat.co.id/tabungan-consumer/tabungan-ib-hijrah>

## 3. Tabungan IB Hijrah Valas

Tabungan syariah dalam denominasi valuta asing US Dollar (USD) dan Singapore Dollar (SGD) yang ditujukan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD. Pada Tabungan IB Hijrah valas ini

menggunakan akad Wadiah, dimana pihak bank tidak mendapatkan bagi hasil dari tabungan nasabah.

Gambar 4.8 Fitur Tabungan IB Hijrah valas

Akad	Wadiah
Bonus	Tidak diperjanjikan
Setoran awal	USD/SGD 100
Saldo minimal	USD/SGD 50
Biaya layanan per bulan	Tidak dikenakan biaya apabila Saldo Rata-rata (SRR) $\geq$ USD / SGD 1.000 Apabila Saldo Rata-rata (SRR) $<$ USD-
Biaya pembukaan	Tidak dikenakan biaya
Biaya penutupan	Tidak dikenakan biaya
Setoran minimal via <i>counter</i>	USD/SGD 50
Penarikan minimal via <i>counter</i>	USD/SGD 50
Biaya penggantian buku tabungan (rusak/hilang)	Rp10.000

Sumber: <https://www.bankmuamalat.co.id/tabungan-consumer/tabungan-ib-hijrah-valas>

#### 4. Tabunganku

Tabunganku adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan. Akad pada produk tabunganku menggunakan akad wadiah, dimana akad wadiah ini merupakan akad titipan. Tidak ada bagi hasil untuk produk tabunganku tersebut, dan tidak disediakan fasilitas ATM untuk produ tabunganku.

Gambar 4.9 Fitur Tabunganku

Akad	Wadiah
Peruntukan	Nasabah perorangan
Bonus	§ Tidak diperjanjikan § Dapat diberikan sesuai dengan ketentuan Bank
Setoran awal	Rp20.000
Maksimum batas setoran awal	H + 30 (apabila melewati ketentuan maka rekening akan tutup otomatis oleh sistem)
Saldo minimum	Rp20.000
Biaya layanan/bulan	Rekening aktif: bebas biaya layanan bulanan Rekening dormant: Rp2.000
Biaya penutupan	§ Biaya penutupan atas permintaan nasabah sebesar Rp20.000 § Jika rekening berstatus pasif dan saldo $\geq$ Rp20.000 maka rekening akan ditutup oleh sistem dengan biaya penutupan rekening sebesar sisa saldo. Penutupan rekening Tabunganku hanya bisa dilakukan di cabang pembuka.
Penggunaan QQ	Diperbolehkan
Minimum penarikan via <i>counter</i>	Rp100.000
Biaya penggantian buku tabungan (rusak/hilang)	Rp10.000

Sumber: <https://www.bankmuamalat.co.id/tabungan-consumer/tabungan-ib-Tabunganku>

## 5. Tabungan IB Simple

Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) iB adalah tabungan untuk siswa. Akad pada produk tabungan ini ialah mudharabah mutlaqoh, dimana nisbah bagi hasilnya yaitu 2% : 98%

Gambar 4.10 Fitur Tabungan IB Simple

Akad	Mudharabah Mutlaqah
Nisbah	2% : 98%
Setoran Awal	Rp 1.000
Setoran minimal via teller	Rp 1.000
Saldo minimum	Rp 1.000
Biaya penutupan	Rp 1.000
Biaya administrasi	Gratis
Ketentuan dorman	Tidak ada transaksi selama 12 bulan berturut-turut dan akan dikenakan biaya sebesar Rp1.000 per bulan

Sumber: <https://www.bankmuamalat.co.id/tabungan-consumer/tabungan-ib-simple>

Selain produk tabungan, disini juga terdapat produk-produk pembiayaan yang akadnya berdasarkan syariah. Terdapat tiga jenis pembiayaan pada PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang yaitu:

### 1. KPR Muamalat iB

adalah produk pembiayaan yang akan membantu nasabah untuk memiliki rumah tinggal, rumah susun, apartemen dan condotel termasuk renovasi dan pembangunan serta pengalihan (take-over) KPR dari bank lain dengan dua pilihan akad yaitu akad murabahah (jual-beli) atau musyarakah mutanaqishah (kerjasama sewa). Pada produk KPR ini

Margin yang didapat nasabah yaitu, 9.5% untuk 2 tahun pertama, selanjutnya mengikuti ketentuan selama program masih berlaku Dan untuk uang muka ringan mulai dari 10%\*

## 2. IB Muamalat Multiguna

Merupakan produk pembiayaan yang membantu nasabah untuk memenuhi kebutuhan barang jasa konsumtif seperti bahan bangunan untuk renovasi rumah, kepemilikan sepeda motor, biaya pendidikan, biaya pernikahan dan perlengkapan rumah. Pada produk ini terdapat dua pilihan yaitu akad murabahah (jual-beli) atau ijarah Multijasa (sewa jasa). Pada produk pembiayaan multiguna ini menggunakan akad Murabahah, sedangkan margin pada produk ini ialah sebesar 13%.

## 3. iB MuamalatPensiun

Merupakan produk pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan di hari tua dengan sederet keuntungan dan memenuhi prinsip syariah yang menenangkan. Produk ini memfasilitasi pensiunan untuk kepemilikan dan renovasi rumah tinggal, pembelian kendaraan, biaya pendidikan anak, biaya pernikahan anak dan umroh. Terdapat dua pilihan pada produk IB Muamalat pensiun yaitu akad murabahah (jual-beli) atau ijarah multijasa. Margin pada produk tersebut ialah sebesar 13%.

[www.bankmuamalat.co.id/pembiayaan-consumer/kpr-ib-muamalat](http://www.bankmuamalat.co.id/pembiayaan-consumer/kpr-ib-muamalat).

Dari Penjelasan diatas dapat kita ketahui bahwasanya pada produk-produk tabungan dan produk pembiayaan yang ada pada PT. Bank Muamalat tersebut ialah bebas dari bunga, akad pada produk-produk tersebut menggunakan akad wadiah (titipan) dan mudharabah (bagi hasil), murabahah (jual beli) dan ijarah (sewa). Margin untuk bagi hasil mudharabah, margin pada jual beli murabahah, sudah ditetapkan diawal akad dan tentunya sudah disetujui oleh kedua belah pihak yaitu nasabah dan pihak bank sehingga bebas dari bunga.

c. menerapkan produk-produk secara islami.

PT. Bank Muamalat kantor cabang Malang ini telah diawasi oleh DPS dalam melakukan kegiatan operasionalnya. Menurut UU Pbs, lembaga yang memiliki otoritas pengawasan kepatuhan syariah dalam system hukum Perbankan syariah di Indonesia adalah Dewan Pengawas Syariah (DPS). Tugas utama DPS adalah mengawasi pelaksanaan operasional bank dan produk-produknya supaya tidak menyimpang dari aturan syariah . DPS adalah dewan yang melakukan pengawasan terhadap penerapan prinsip syariah dalam lembaga keuangan syariah (Waluyo, 2016:517). Jadi pada PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang ini tidak hanya memberikan layanan sebaik mungkin dan memberikan bukti fisik secara islami, tetapi PT. Bank Muamalat ini dalam menjalankan operasionalnya juga tidak menyalahi hukum dan prinsip islam karena telah berada di bawah pengawasan DPS.

d. Kesempatan mendapatkan pinjaman bebas bunga

PT. Bank Muamalat merupakan Lembaga keuangan yang berbasis syariah, dimana seperti yang dijelaskan pada sebelumnya bahwa produk yang ditawarkan PT. Bank Muamalat merupakan produk yang halal, hal tersebut dapat kita ketahui bahwa produk-produk yang ada tidak mengandung riba, tentunya juga pada produk pembiayaan. Nasabah pada lembaga keuangan tersebut dapat mengajukan pinjaman atau mendapatkan kesempatan melakukan peminjaman yang bebas dari bunga. Sebelum nasabah mengajukan pembiayaan, biasanya karyawan PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang khususnya bagian *marketing* ataupun *customer service* telah menjelaskan mengenai akad-akad pada produk pembiayaan dan nisbah bagi hasilnya. Jadi nasabah yang telah mengajukan pembiayaan telah mengerti mengenai akad dan menyetujui besarnya nisbah dari produk tersebut yang tentunya bebas dari bunga.

e. Penyediaan bagi hasil pada produk investasi

Pada PT. Bank Muamalat tentunya menawarkan produk investasi terhadap nasabah, produk tersebut salah satunya merupakan produk Deposito dan Tabungan IB Hijrah Berencana.

1. Deposito

Produk deposito ini menggunakan akad Mudharabah. Dimana presentase nisbah bagi hasil pada produk tabungan ini ialah:

Tabel 4.2 Presentase Bagi hasil deposito

Bulan	P. Bagi hasil
1 bulan	50% : 50%
3 bulan	51% : 49%
6 bulan	53% : 47%

Gambar 4.11 Fitur Tabungan Deposito

DETAIL PRODUK	KEUNTUNGAN	SYARAT PEMBUKAAN	TARIF
Deposito Mudharabah			
Deskripsi	Deposito Mudharabah		
Kategori Nasabah	1. Perorangan 2. Badan Hukum		
Minimal Saldo Rekening	Rp 5.000.000 USD 1.000		
Pilihan Jangka Waktu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Bulan</li> <li>• 3 Bulan</li> <li>• 6 Bulan</li> <li>• 12 Bulan</li> </ul>		
Fasilitas Asuransi	Tidak Ada		

Sumber: <https://www.bankmuamalat.co.id/tabungan-consumer/tabungan-Deposito>

## 2. Tabungan IB Hijrah rencana

Tabungan iB Hijrah Rencana adalah solusi perencanaan keuangan yang tepat untuk mewujudkan rencana dan impian di masa depan. Pada produk tabungan ini menggunakan akad mudharabah mutlaqah. Marjin Bagi Hasil pada produk tabungan ini ialah sebesar 1% bagi nasabah dan 99% bagi Bank

Gambar 4.12 Fitur Tabungan Hijrah Rencana

Tabungan iB Hijrah Rencana			
DETAIL PRODUK	KEUNTUNGAN	SYARAT PEMBUKAAN	TARIF
<b>KETERANGAN</b>	<b>TABUNGAN MUAMALAT RENCANA</b>		
Jenis Nasabah	Perorangan		
Akad	Mudharabah Muthlaqah		
Setoran Minimum	Rp 100.000,- (Autodebet / Rutin Bulanan) Rp 100.000,- (top up/ Di luar rutin bulanan )		
Biaya Administrasi	Tidak ada		
Target Waktu	Minimum : 3 Bulan Maksimum : 20 Tahun		

Sumber: <https://www.bankmuamalat.co.id/tabungan-consumer/tabungan-ib-hijrah-rencana>

### 3. Tabungan iB Muamalat Prima

Tabungan iB Muamalat prima adalah tabungan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus investasi dengan aman dan menguntungkan. Tabungan iB Muamalat Prima dilengkapi dengan fasilitas Shar-E Debit Gold yang dapat digunakan di seluruh Jaringan Visa.

Gambar 4.13 Fitur Tabungan Prima

Fitur	Akad	Mudharabah****
Nisbah	Nisbah: 1%	Wad'at atas Saldo Rata-rata (SRK) - Rp100 juta - 0% - Rp100 juta - Rp500 juta - 24% - Rp500 juta - Rp2,5 miliar - 52% - Rp2,5 miliar - Rp10 miliar - 65% - > Rp10 miliar - 74%
Setoran awal	Rp5.000.000	
Saldo minimum	Rp50.000	
Fasilitas tarik tunai		- Tidak dikenakan biaya apabila saldo setelah penarikan > Rp5 juta (berlaku untuk 40 kali penarikan per bulan) - Rp2.500 apabila saldo setelah penarikan < Rp5 juta
Biaya layanan		- Rekening aktif: Rp1.000 - Rekening pasif: Rp15.000
Biaya administrasi kartu		- Reguler/Classic: Rp2.500 - Gold/HRAM: Rp5.000
Biaya penutupan rekening	Rp50.000	
Biaya transaksi penarikan tunai melalui ATM		- ATM Muamalat: tidak dikenakan biaya - ATM MEPS: Rp15.000 - ATM Plus/VISA: Rp20.000
Biaya transaksi debit/pembayaran belanja		- Jaringan VISA: tidak dikenakan biaya - Jaringan Prima Debit: Rp4.000

Sumber: <https://www.bankmuamalat.co.id/tabungan-consumer/tabungan-ib-prima>

Dalam melayani atau menawarkan produk tersebut tentunya *customer service* ataupun *marketing* menjelaskan terlebih dahulu mengenai akad pada produk deposito dan mengenai presentase bagi hasilnya, sehingga nasabah bisa memilih ingin menginvestasikan dananya menggunakan presentase nisbah yang mana.

#### **4.2.2 Kendala yang dihadapi dalam implementasi *service quality* pada *frontliner* PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang.**

Dalam menerapkan kualitas layanan (*service quality* tentunya tidak lepas dari kendala yang dihadapi. Kendala yang dirasakan oleh *frontliner* PT. Bank Muamalat Malang yaitu:

1. Uang palsu yang diterima *teller* dari beberapa nasabah yang melakukan transaksi pada setor tunai, transfer dan lain sebagainya.
2. Nasabah yang ingin dilayani secepat mungkin dengan berbagai macam permintaan tanpa mengetahui banyak pekerjaan yang harus dikerjakan oleh *frontliner*.
3. Kesalahan data nasabah pada transaksi transfer

Adapun solusi dari kendala-kendala tersebut yaitu :

1. Menjelaskan kepada nasabah bahwa uang yang nasabah bawa merupakan uang palsu, menarik uang palsu tersebut dan melaporkannya pada BI
2. Meminta maaf terhadap nasabah, dan berusaha menjelaskan apabila petugas *frontline* rbutuh waktu untuk proses

pentransaksian karna terbatasnya jumlah *teller* ataupun *customer service* dalam melayani nasabah.

3. Menghubungi nasabah kembali, dan meminta data yang benar dari nasabah.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah di paparkan mengenai *service quality frontliner* PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang diatas dapat disimpulkan bahwa:

1. Dimensi-dimensi mengenai *implementasi service quality* pada *frontliner* PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang yang berupa:

- Bukti fisik (*tangible*)

*Frontliner* pada PT. Bank Muamalat kantor cabang Malang sudah menunjukkan bukti fisik atau berpenampilan dengan baik sehingga membuat nasabah merasa nyaman.

- Keandalan (*reliability*)

*Frontliner* PT. Bank Muamalat kantor cabang Malang berusaha menepati janji-janji mereka terhadap nasabah. Memberikan pelyaan secara, cepat, tepat waktu dan akurat.

- Daya tanggap (*responsiviness*)

Dalam melayani nasabah, *frontliner* PT. Bank Muamalat kantor cabang Malang telah melayani nasabah dengan setanggap mungkin. Mendengarkan apa yang menjadi kepuasan nasabah

- Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yang diberikan oleh *frontliner* PT. Bank Muamalat kantor cabang malang yaitu berupa menjalin keakraban dengan nasabah, agar dapat menumbuhkan rasa kepercayaan nasabah

- Empati (*Emphaty*)

Empati yang diberikan *frontliner* kepada nasabah yaitu berupa perhatian terhadap nasabah, seakan-akan merasakan apa yang di alami nasabah, mendengarkan keluhan dan berusaha menyelesaikan apa yang dikeluhkan nasabah

- Kepatuhan syariah (*shariah compliance*)

PT. Bank Muamalat kantor cabang Malang dalam memberikan pelayanan tentunya sudah sesuai dengan ajaran agama islam. Produk-produk yang ada pada PT. Bank Muamalat Kantor cabang Malang tentunya sesuai dengan Fatwa DSN, dan dalam menjalankan operasionalnya telah diawasi oleh DPS, sehingga PT. Bank Muamalat ini telah patuh terhadap ajaran-ajaran islam.

2. Adapun kendala yang dihadapi oleh *frontliner* adalah nasabah yang terburu-buru dan ingin dilayani secepat mungkin, tanpa mengetahui banyak pekerjaan yang dilakukan oleh *frontliner*. Selain itu, kendala yang dihadapi oleh *frontliner* adalah mengenai uang palsu yang disertakan nasabah untuk proses transaksi. Apabila *frontliner* tidak teliti dalam melakukan pengecekan terhadap uang yang masuk, maka banyak uang palsu yang akan diterima oleh pihak Bank. Adapun solusi dari kendala tersebut yaitu dengan meminta maaf kepada nasabah karena pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan dan meminta nasabah untuk bersabar, serta menjelaskan terhadap nasabah bahwa proses pelayanan membutuhkan sedikit waktu agar dapat terselesaikan dengan baik. Mengenai solusi dari adanya uang palsu yang diterima oleh *frontliner* yaitu menjelaskan kepada nasabah bahwa uang yang digunakan nasabah untuk menyetor merupakan uang palsu yang tidak seharusnya beredar, dan pihak *frontliner* harus menarik uang palsu tersebut, kemudian melaporkannya kepada Bank Indonesia. Setelah uang palsu ditarik oleh *Teller*, nasabah harus mengganti uang tersebut dengan uang asli agar proses transaksi dapat segera dilakukan.

## 5.2 Saran

Saran yang dapat disampaikan oleh peneliti setelah dilakukan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Kepada pihak Bank, sebaiknya Memberikan Banner duduk di ruangan kantor mengenai SOP lamanya waktu pelayanan dan dilarangnya uang palsu yang masih beredar, agar nasabah mengetahui terlebih dahulu mengenai standart operasional lamanya waktu pelayanan dan mengenai dilarangnya uang palsu untuk proses transaksi
2. Untuk peneliti selanjutnya, lebih aktif lagi untuk meneliti di dalam bank dan bertanya sesering mungkin sehingga akan mendapatkan informasi yang lebih lengkap untuk mempermudah dalam membuat laporan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, F., Sundari, N. & Ichas, S. (2015). Aplikasi quantum teaching model to developes student activity to social studies in elementary shool. *Antologi*, 3 (2),
- Authar, Nailur Mohammad (2017). **ImplementasiStandart Pelayanan Frontliner pada PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Bank Malang**, skripsi (Tidak dipublikasikan). FakultasEkonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
- Anas. (2016). **Service Quality Management Di Bank Btn Syari'ah Kc Tegal Dalam Memberikan Kepuasan Terhadap Nasabah**. Tugas Akhir (Tidak di Publikasikan). Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
- Arikunto, Suharsimi.(1996). *Prosedur Peneltian Suatu Pendekatan Praktek..* Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Andespa, Roni (2016). Strategi Pelayanan Bank Konvensional dan Syariah : Prioritas Pelayanan Fisik dan Empati. *ALMasraf: Jurnal keuangan dan Perbankan-volume 1, nomer2*
- Anorogo, Panji, (1993). *Psikologi Dalam Perusahaan*, Jakarta ; RinekaCipta
- Arifin, Zaenul. ( 2009). *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah* , Tangerang : Aztera Pubhlizer
- Basrowi, Suwandi.*Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Barata, AtebAdya, (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta ; PT. Elek Media komputindo
- Bodan, Biklen. (1982). *Pengantar Study Penelitian*. PT. ALFABETA, Bandung
- Bogdan, Taylor dalam Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005)
- Bolang. V., R Massie, J. D. D., dan Soegoto, (A.S. 2015). Peran Pelayanan Teller dan customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank BRI Unit Karombasan cabang Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.3 No.3
- Cahyani, Putri. (2016). Tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan perbankan syariah di Yogyakarta. *Jurnal bisnis manajemen, vol 6(2)*,151-162
- Chasanah Sri A. (2015). Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Islam. skripsi (Tidak di

publikasikan). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto

Cong & Mai. (2014). *Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction: An Investigation in Vietnamese Public Hospitals*. *Nguyen Than Cong & Nguyen Thi Tuyet Mai/ Journal of Emerging Economies and Islamic Research*, Vol.2 No.1

Creswell, Jhon W. (2008). *Research desain, Pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan Mixed*, Edisi ketiga. Yogyakarta: PustakaPelajar

Creswell, Jhon W. (2013). *Penelitian kualitatif & Desain Riset*, Edisi k3 3. Yogyakarta: Pustaka pelajar

Crystalia, Gita O. (2015). **Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo**. skripsi (Tidak di publikasikan). Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta.

Darmayanto dan Ismayanto. (2014). *konsumen dan Pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media

Har, Lily KK. (2008). **Service dimensions of service quality impacting customer satisfaction of fine dining restaurants in Singapore**. skripsi (Tidak di publikasikan). National Universty of Singapore

Hasbuan, Malayu.(2007). *Dasar-dasar perbankan*. Jakarta: PT.BumiAksara

IkatanBankir Indonesia. (2014). *Mengelola kualitas layanan perbankan*. Jakarta : Gramedia Pustaka

Ismanto, kuat (2009). *Manajemen Syariah*, Yogyakarta: Pustaka pelajar

Kasmir. (2004). *Pemasaran Bank*, Jakarta : Kencana Prenada Media Grup

Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta : PT. Raja GrafindoPersada.

Kotler, Philip.(1997). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhalindo.

Kotler, Philip. (2001). *Marketing Manajemen*. New Jersey: Prentice

Kotler, Phipip dan Gary Armstrong. (2001) *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jakarta : Erlangga

Lexy J, Moleong.( 2005).*Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda karya

- Tim Pusaka Agung Harapan. Kamus Ilmiah Populer. (Surabaya: CV. Pustaka Agung Harapan). hal. 87.
- Litriani , Lemiyana, Erdah. (2016). *Pengaruh Etika Frontliner Terhadap Kenyamanan Nasabah Di Perbankan Syariah Kota Palembang, I-Economic, vol.2, No.2*
- Lovelock, Christopher et al.(2010) *Pemasaran jasa.; Manusia , Teknologi, Strategi*, Jakarta: Erlangga
- Maddy, Khairul, (2009).*Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, Jakarta ; Chama Digit
- Mayangsari, Prastiwi. (2014). Sistem Antrian Teller Bank Mandiri Sebagai Upaya Meningkatkan Efisiensi Kecepatan Transaksi. *Jurnal Ekonomi & Bisnis, Volume 1, Nomor 1, hal 49-60*
- Moenir. ( 2006). *Manajemen Pelayanan umum*. Jakarta : Bumi Aksara
- Moleong J. Lexy. (2004). *Metodologi penelitian kualitatif*, PT. Bandung: Remaja Rosda karya
- Moleong J. Lexy. (2007 ). *Metodologi penelitian kualitatif*, PT. Bandung: Remaja Rosda karya
- Mudiyani, Betria Rahayu.( 2017) **Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Frontliner pada PT.Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Purwokerto**, skripsi(tidak di publikasikan). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto.
- Muhammad.(2005). *Bank Syariah,problem, dan prospek perkembangan diIndonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Muhammad (2009). *Manajemen Dana Bank Syariah*, Jakarta: PT Grafindo Persada
- Muhammad wahyu, Danang (2014). *Penerapan Prinsip Syariah Dalam Permodalan Bank Syariah.vol21 no 1*
- M.NurNasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nina, Rahmayanti. (2013).*Manajemen pelayanan prima*, Yogyakarta : Graha Ilmu
- Nawar, Agus. (2002), Psikologi Pelayanan, Bandung ; Alfabeta
- Nur, Muhammad. (2017). Kualitas Pelayanan Prima pada PT. PLN (Persero) Rayon Makasar Selatan. *Jurnal office*, vol.3, no 1

- Othman, Abdul Qawi dan Lynn Owen. ( 2001). “Adopting dan Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic banking: A Case Study in Kuwait Finance House” , *Internasional Journal Of Islamic Financial Service*, vol 3 No. 1.
- Rafidah.(2014) . Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah. *Nalar Fiqh* Vol. 10.No.2,113-126
- Rijwani. (2017). Service quality and customer Satisfaction. *Internasional Journal of Ekonomi Research*
- Sadili, Hasan.( 1996).*Kamus Inggris Indonesia*, Jakarta ; PT. Gramedia Pustaka Utama
- Saputra, Deni irawan. (2018). **Pelayanan prima ( service excellent) di PT. Nur Dhuha Wisata**. *Skripsi*(tidak di publikasikan). Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya
- Sauri, Supian.(2017). **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Anggota Di Pusat Kopersi Alkamil Jawatimur**. *Thesis* (tidak di publikasikan). Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya
- Simanungkalit, Anna (2008). Analisis Hubungan Kerjasama Tim Untuk Meningkatkan Efisiensi Kerja Pada Mitha Samudera Wijaya Medan..jurnal usu
- Sudarsono. (2003). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta:Ekonisia
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis* (Cetakan ke-17). Bandung: Alfabeta CV.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhamini, Arikunto. (1996). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. RinekaCipta
- Sutedy, Adrian.(2009). *Perbankan Syariah, Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Sutrisno, Hadi. (1994). *Metodologi Reseach 2*. Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM
- Suratinoyo, A (2016). Qualitative Study On Service Quality Of Pt (X). *Jurnal Berkalah ilmiah efisiensi*. Volume 16. No, 4

Suwithi, Ni Wayan, 1999, *Pelayanan Prima (Costumer Care)*. Jakarta: Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan

Syahir. (2014). The Influence Of Service Quality Dimensions On Customer Satisfaction And Customer Loyalty In Pt. Jne North Bandung Area. *Journal Of Business And Management* Vol. 3, No.5, 2014: 546-556

Tanzeh, Ahmad. (2009). *Pengantar Metode Penelitian* Yogyakarta : Penerbit Teras

Tarrsani. (2017). Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan mendekati komunikasi antar pribadi. *Jurnal Bricdage vol.2 No.1 hal 46-55*

Tjiptono. (2001). *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku konsumen*. Yogyakarta: BPFE-UGM.

Tjiptono dan Diana. (2007). *Total Quality Managemen (TQM)*. Yogyakarta: ANDI

Tjiptono, Fandi. (1996). *Manajemen Jasa, Edisi Ketiga*, Andi Offset, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. (2008). *Service management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi

Wahyuningsih Anis (2002). **Analisa Tingkat Kepuasan Berdasarkan Kualitas Pelayanan pada Rumahsakit Umum Kabupaten Kranganyar, Tesis** (tidak di publikasikan). Fakultas Ekonomi UMS.

Yuswianto. *Metodologi Penelitian*, (Fakultas Tarbiyah UIN Malang, 2002)

<https://ekonomi-islam.com/5.bank-syariah-terbaik-di-Indonesia-2018/>

<https://www.bankmuamalat.co.id/tabungan-consumer/tabungan-ib-hijrah-haji>

<https://www.bankmuamalat.co.id/tabungan-consumer/tabungan-ib-hijrah>

<https://www.bankmuamalat.co.id/tabungan-consumer/tabungan-ib-hijrah-valas>

<https://www.bankmuamalat.co.id/tabungan-consumer/tabungan-ib-Tabunganku>

<https://www.bankmuamalat.co.id/tabungan-consumer/tabungan-ib-hijrah-rencana>

<https://www.bankmuamalat.co.id/tabungan-consumer/tabungan-ib-simple>

<https://www.google.com/amps/5/panduanbank.com/bank-syariah-terbaik/%3famp>

[www.bankmuamalat.co.id/penghargaan/?page=5](http://www.bankmuamalat.co.id/penghargaan/?page=5)

## BIODATA PENELITI

Nama Lengkap : Rani Suryani  
Tempat, Tanggal lahir : Sumenep, 17 April 1997  
Alamat Asal : Jl. Blimbing Bulu Pamolokan- Kec. Kota Sumenep  
Alamat Kos : Jl. Sunandrajat II no 9- kec. Lowokwaru-Malang  
Telepon/ Hp : 081233878258  
E-mail : [Ranisuryani254@gmail.com](mailto:Ranisuryani254@gmail.com)

### Pendidikan Formal

2002-2003 : TK. MASJID AGUNG SUMENEP  
2003-2009 : SDN PANGARANGAN 1 SUMENEP  
2009-2012 : SMPN 1 SUMENEP  
2012-2015 : SMA MUHAMMADIYAH 1 SUMENEP

## PEDOMAN WAWANCARA

Pada *Frontliner* PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang

Nama Responden :

Jabatan :

Pertanyaan yang diajukan kepada pihak PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang

1. Bagaimana bukti fisik (*Tangible*) yang diberikan kepada nasabah?

Jawaban:

2. Bagaimana keandalan (*Reliability*) yang diterapkan pada suatu layanan?

Jawaban:

3. Bagaimana ketanggapan (*Responsiviness*) yang diterapkan pada saat pelayanan di PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?

Jawaban:

4. Bagaimana Jaminan (*Assurance*) yang diberikan pada saat pelayanan di PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?

Jawaban:

5. Bagaimana Empati (*Emphaty*) yang diterapkan pada saat pelayanan oleh PT . Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?

Jawaban:

6. Apakah bisnis yang dibiayai dan di jalankan oleh PT. Bank Muamalat sudah sesuai dengan prinsip syariah

Jawaban:

7. Kendala / masalah apa sajakah yang dialami pada kualitas pelayanan di PT. Bank Muamalat Kanntor Cabang Malang?

Jawaban:

## PEDOMAN WAWANCARA

Nasabah PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang

Nama Responden :

Jabatan :

Pertanyaan yang diajukan kepada pihak PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang

1. Bagaimana bukti fisik (*Tangible*) yang diberikan kepada nasabah?

Jawaban:

2. Bagaimana keandalan (*Reliability*) yang diterapkan pada suatu layanan?

Jawaban:

3. Bagaimana ketanggapan (*Responsiviness*) yang diterapkan pada saat pelayanan di PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?

Jawaban:

4. Bagaimana Jaminan (*Assurance*) yang diberikan pada saat pelayanan di PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?

Jawaban:

5. Bagaimana Empati (*Emphaty*) yang diterapkan pada saat pelayanan oleh PT . Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?

Jawaban:

6. Apakah bisnis yang dibiayai dan di jalankan oleh PT. Bank Muamalat sudah sesuai dengan prinsip syariah?

Jawaban:

## HASIL WAWANCARA

Pada *Frontliner* PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang

Nama Responden : Bagas

Jabatan : *Teller*

Pertanyaan yang diajukan kepada pihak PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang

1. Bagaimana bukti fisik (*Tangible*) yang diberikan kepada nasabah?

Jawaban: Keadaan kantor sudah bagus, karena kantornya masih baru. Sebelumnya Bank Muamalat cabang ini berada pada jl. Kawi, tetapi sekarang pindah di sini sejak tahun 2014, di jl. Kertanegara, tentunya kantornya lebih luas, peralatan lebih lengkap dan sudah sesuai dengan standart desain. Sedangkan bukti secara fisik mengenai penampilan pegawai tentunya juga sudah menggunakan seragam dengan rapi, bersih yang tentunya telah sesuai dengan SOP dari PT. Bank Muamalat

2. Bagaimana keandalan (*Reliability*) yang diterapkan pada suatu layanan?

Jawaban: mengenai keandalan, kita sudah mempunyai standart mengenai berapa lamanya pegawai dalam melayani nasabah, jadi kita melayani nasabah sesuai waktu yang telah di tetapkan, terkecuali nasabah membawa uang tunai dengan uang logam. Kita biasanya memohon maaf terhadap nasabah dan meminta nasabah untuk lebih bersabar karena kita masih harus menghitung uang logam tersebut

3. Bagaimana ketanggapan (*Responsiviness*) yang diterapkan pada saat pelayanan di PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?

Jawaban: kita mempunyai standart greating yang diaplikasikan pada saat pelayanan

4. Bagaimana Jaminan (*Assurance*) yang diberikan pada saat pelayanan di PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?

Jawaban: Dalam menumbuhkan rasa kepercayaan kita harus menjalin keakraban terlebih dahulu terhadap nasabah, hal tersebut juga dilakukan agar nasabah tidak merasa canggung, merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh *frontliner*

5. Bagaimana Empati (*Emphaty*) yang diterapkan pada saat pelayanan oleh PT . Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?

Jawaban: kalau ada masalah keluhan, kita harus menumbuhkan rasa *emphaty* terhadap nasabah, dan juga harus seakan-akan kita merasakan apa yang dialami nasabah. Kita harus menjadi pendengar yang baik dan berusaha menyelesaikan masalah yang dialami nasabah, jika masalah belum bisa kita selesaikan, maka kita melaporkan dulu masalah itu terhadap atasan kita, sehingga atasan kita yang bertindak selanjutnya

6. Apakah bisnis yang dibiayai dan di jalankan oleh PT. Bank Muamalat sudah sesuai dengan prinsip Syariah?

Jawaban: Kami telah berada di bawah naungan Dewan Pengawas Syariah, dimana produk- produk kami telah bebas dari riba, dan kami menjalankan prinsip-prinsip dan hukum islam secara benar

7. Kendala / masalah apa sajakah yang dialami pada kualitas pelayanan di PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?

Jawaban: kalau kendala yang saya hadapi dalam melayani nasabah selama saya jadi Teller ya masalahnya di uang palsu, kadang ada nasabah yang kesusu dalam melakukan transaksi, tiba-tiba setelah saya hitung uangnya ada yang palsu

## HASIL WAWANCARA

Pada *Frontliner* PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang

Nama Responden : Denis

Jabatan : *Customer service*

Pertanyaan yang diajukan kepada pihak PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang

1. Bagaimana bukti fisik (*Tangible*) yang diberikan kepada nasabah?

Jawaban: Kalau menurut saya, penampilan secara fisik mengenai keadaan kantor PT. Bank Muamalat sudah cukup baik sebagai instansi perbankan. Sedangkan mengenai penampilan para karyawan, khususnya *frontliner* sudah sesuai Standart Operasional, meskipun standar operasional itu tidak menentukan warna dari makeup pegawai itu sendiri yang terpenting natural, terlihat fresh dan good looking.

2. Bagaimana keandalan (*Reliability*) yang diterapkan pada suatu layanan?

Jawaban: setiap pelayanan yang dilakuin di *customer service/ teller* pasti ada *voice of customer*, jadi kita harus melayani secara cepat

3. Bagaimana ketanggapan (*Responsiviness*) yang diterapkan pada saat pelayanan di PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?

Jawaban: dalam melayani nasabah kita selalu melayani dengan tanggap, apalagi dalam halnya melayani nasabah sudah ada standart penilaiannya. Jadi nanti setiap nasabah yang telah dilayani oleh teller dan customer service akan ada *voice of customer*, jadi nasabah akan ditelfon dan ditanya bagaimana mengenai pelayanan yang diberikan. Maka sudah seharusnya frontliner memberikan pelayanan yang tanggap

4. Bagaimana Jaminan (*Assurance*) yang diberikan pada saat pelayanan di PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?

Jawaban: kita harus menjelaskan lebih detail kepada nasabah, menggali kebutuhan nasabah lalu menawarkan apa yang nasabah butuhkan

5. Bagaimana Empati (*Emphaty*) yang diterapkan pada saat pelayanan oleh PT . Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?

Jawaban: kita harus memahami apa yang nasabah inginkan

6. Apakah bisnis yang dibiayai dan di jalankan oleh PT. Bank Muamalat sudah sesuai dengan prinsip syariah?

Jawaban: Kalau akadnya InsyaAllah sudah sesuai syariah, karena produk yang kami keluarkan sudah melalui Dewan Pengawas Syariah

7. Kendala / masalah apa sajakah yang dialami pada kualitas pelayanan di PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?

Jawaban: masalah yang saya hadapi selama menjadi *Customer Service* yaitu jika ada nasabah yang ingin dilayani dengan secepat mungkin atau terburu-buru, sedangkan pekerjaan yang kami lakukan memang membutuhkan waktu yang agak lama karena tugas kami melayani banyak nasabah dan satu orang nasabah bermacam-macam permintaan

## HASIL WAWANCARA

Pada *Frontliner* PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang

Nama Responden : Ira

Jabatan : *Teller*

Pertanyaan yang diajukan kepada pihak PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang

1. Bagaimana bukti fisik (*Tangible*) yang diberikan kepada nasabah?  
Jawaban: Kalau menurut saya keadaan kantor sudah bagus, mengenai penampilan para pegawai juga sudah baik, tapi kembali lagi kepada orang lain yang menilai.
2. Bagaimana keandalan (*Reliability*) yang diterapkan pada suatu layanan?  
Jawaban: berusaha melayani nasabah secepat mungkin, kalau penarikan biasanya proses transaksinya 2 menit, kalau setoran 1 menit
3. Bagaimana ketanggapan (*Responsiviness*) yang diterapkan pada saat pelayanan di PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?  
Jawaban: kalau kita harus selalu antusias dalam melayani nasabah, karena itu sudah merupakan tanggung jawab bagi kami
4. Bagaimana Jaminan (*Assurance*) yang diberikan pada saat pelayanan di PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?  
Jawaban: Berusaha mendekatkan diri kepada para nasabah , misalnya kita basa-basi menanyakan sesuatu terhadap nasabah
5. Bagaimana Empati (*Emphaty*) yang diterapkan pada saat pelayanan oleh PT . Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?  
Jawaban: kita biasanya meminta maaf terhadap nasabah jika nasabah memberikan keluhan dan berusaha menyelesaikan apa yang dikeluhkan nasabah.
6. Apakah bisnis yang dibiayai dan di jalankan oleh PT. Bank Muamalat sudah sesuai dengan prinsip syariah

Jawaban: kita kan berada dibawah pengawasan DPS, ya tentunya sesuai dengan prinsip syariah

7. Kendala / masalah apa sajakah yang dialami pada kualitas pelayanan di PT. Bank Muamalat Kanntor Cabang Malang?

Jawaban: kalau masalah sih lebih ke keluhan nasabah aja mengenai ingin cepat dilayani



## HASIL WAWANCARA

Pada *Frontliner* PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang

Nama Responden : Monika

Jabatan : *Customer Service*

Pertanyaan yang diajukan kepada pihak PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang

1. Bagaimana bukti fisik (*Tangible*) yang diberikan kepada nasabah?

Jawaban: yang jelas rapi, makeup agar kelihatan menarik, sebelum open layanan diusahakan merapikan meja agar bisa melayani nasabah dengan nyaman

2. Bagaimana keandalan (*Reliability*) yang diterapkan pada suatu layanan?

Jawaban: kami berusaha melayani nasabah sesuai dengan secepat mungkin sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, kalau pembukaan rekening biasanya 20 menit, kalau mengganti/ membuat kartu Atm biasanya 15 menit.

3. Bagaimana ketanggapan (*Responsiveness*) yang diterapkan pada saat pelayanan di PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?

Jawaban: biasanya kami bertanya dulu kepada nasabah apa yang menjadi kebutuhan nasabah, lalu kami berusaha menyelesaikan apa yang nasabah inginkan

4. Bagaimana Jaminan (*Assurance*) yang diberikan pada saat pelayanan di PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?

Jawaban: kita berusaha menjawab pertanyaan nasabah dengan tidak bertele-tele agar nasabah menjadi yakin terhadap kita, misalkan ada sesuatu yang belum kita ketahui biasanya kita meminta waktu sebentar terhadap nasabah untuk menanyakannya kepada supervisor lalu berusaha menjawab pertanyaan nasabah setelah kita mengetahui jawabannya.

5. Bagaimana Empati (*Emphaty*) yang diterapkan pada saat pelayanan oleh PT . Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?

Jawaban: lebih sabar, kita gak ikutan panik, kita tetap senyum dan berusaha menyelesaikan masalah agar nasabah merasa legah.

6. Apakah bisnis yang dibiayai dan di jalankan oleh PT. Bank Muamalat sudah sesuai dengan prinsip syariah?

Jawaban: kalau masalah akad-akad menurut saya sih sudah sesuai syariah, biasanya nasabah juga sudah mengetahui sebelum melakukan pembukaan rekening atau sebelum melakukan transaksi karna kami telah menjelaskan terlebih dahulu. Tim Manajemen Bank Muamalat sudah cukup berpengetahuan, karena minimal dalam tiga bulan sekali diadakan training, dan kita selalu update ilmu yang pematerinya dari pusat. InsyaAllah kalau masalah ilmu sudah mumpuni. Kalau soal pengalaman kita selalu bertukar pengalaman dengan karyawan yang posisinya berbeda-beda, agar kita sama-sama mengetahui masalah dan solusi dalam posisi yang berbeda.

7. Kendala / masalah apa sajakah yang dialami pada kualitas pelayanan di PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?

Jawaban: Kalau masalah sih lebih ke keluhan nasabah aja mengenai ingin cepatnya dilayani

## HASIL WAWANCARA

Pada Nasabah PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang

Nama Nasabah : Watik

Pertanyaan ini diajukan untuk nasabah PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang

1. Bagaimana bukti fisik (*Tangible*) yang diberikan pada saat pelayanan oleh PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?

Jawaban : keadaan kantor bank Muamalat menurut saya pribadi sudah bagus, penampilan pegawainya juga sudah sangat baik dan enak di lihat.

2. Bagaimana keandalan (*Reliability*) yang diterapkan pada saat pelayanan oleh PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?

Jawaban : Kalau menurut saya sih pelayanan yang diberikan sudah cukup baik

3. Bagaimana ketanggapan (*Responsiviness*) pada saat pelayanan oleh PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?

Jawaban: kalau masalah ketanggapan, *frontliner* sudah sangat tanggap karna bisa melayani apapun yang nasabah minta

4. Bagaimana jaminan (*Assurance*) yang diberikan pada saat pelayanan oleh PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?

Jawaban: Bank Muamalat ini dapat dipercaya, apalagi bank ini merupakan bank Syariah tertua, para karyawannya melayani nasabah dengan sopan santun.

5. Bagaimana Empati (*emphaty*) yang diterapkan pada saat pelayanan oleh PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?

Jawaban: saya suka dengan empati yang diberikan, karena *customer service* Bank Muamalat ini mau mendengarkan segala keluhan yang saya keluhkan.

6. Menurut Anda apakah PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang telah menjalankan bisnisnya/ telah melayani nasabah sesuai syariat islam?

Jawaban : iya sudah sesuai syariah, dan juga memang seharusnya menjalankan sesuai syariat islam.

## HASIL WAWANCARA

Pada Nasabah PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang

Nama Nasabah : Akbar

Pertanyaan ini diajukan untuk nasabah PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang

1. Bagaimana bukti fisik (*Tangible*) yang diberikan pada saat pelayanan oleh PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?

Jawaban: bukti fisik dari keadaan kantor sudah cukup baik tertata dengan rapi, penampilan para karyawanpun juga sudah baik

2. Bagaimana keandalan (*Reliability*) yang diterapkan pada saat pelayanan oleh PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?

Jawaban: Saya sudah merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan oleh frontliner PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang karena mereka sudah melayani saya dengan segera dan tepat waktu

3. Bagaimana ketanggapan (*Responsiviness*) pada saat pelayanan oleh PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?

Jawaban: frontliner PT. Bank Muamalat Kantor Cabang ini sudah tanggap melayani, dan sudah bisa membantu apa yang nasabah minta

4. Bagaimana jaminan (*Assurance*) yang diberikan pada saat pelayanan oleh PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?

Jawab: Saya yakin PT. Bank Muamalat ini merupakan lembaga keuangan yang dapat dipercaya, saya juga suka dengan keramahamahan para karyawannya dalam menjawab semua pertanyaan-pertanyaan yang tidak saya pahami

5. Bagaimana Empati (*emphaty*) yang diterapkan pada saat pelayanan oleh PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang?

Jawaban: *Frontliner* PT. Bank Muamalat kantor cabang ini sudah berusaha mengerti apa yang saya inginkan, mendengarkan semua masalah yang saya keluhkan dan sudah berusaha memberikan solusi yang terbaik

6. Menurut Anda apakah PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang telah menjalankan bisnisnya/ telah melayani nasabah sesuai syariat islam?

Jawaban: Kalau masalah syariah, saya rasa bank muamalat ini sudah lebih mengetahui bagaimana menjalankannya sebagai bank yang berbasis syariah





KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME**

Yang bertanda tangan dibawah ini :  
Nama : Zuraidah, S.E.,M.SA  
NIP : 197612102009122001  
Jabatan : UP2M

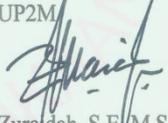
Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :  
Nama : Rani Suryani  
NIM : 15540061  
Handphone : +6281233878258  
Konsentrasi : Entrepreneur  
Email : *Ranisuryani254@gmail.com*  
Judul Skripsi : Implementasi *Service Quality* Pada *Frontliner* PT.Bank Muamalat Kantor Cabang Malang

Menerangkan bahwa penulis skripsi mahasiswa tersebut di nyatakan **BEBAS PLAGIARISME** dari **TURNITIN** dengan nilai *Originaly report*:

SIMILARTY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATION	STUDENT PAPER
18%	19%	1%	11%

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 26 September 2019  
UP2M

  
Zuraidah, S.E.,M.SA  
197612102009122001

## IMPLEMENTASI SERVICE QUALITY PADA FRONTLINER PT. BANK MUAMALAT KANTOR CABANG MALANG

### ORIGINALITY REPORT

<b>18%</b>	<b>19%</b>	<b>1%</b>	<b>11%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>etheses.uin-malang.ac.id</b> Internet Source	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>repository.uinjkt.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repo.iain-tulungagung.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>www.pembebas.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>eprints.walisongo.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>digilib.iain-palangkaraya.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>elihrohayati.blogspot.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>eprints.uny.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>eprints.radenfatah.ac.id</b>	

Internet Source

1%

10 [digilib.uinsby.ac.id](http://digilib.uinsby.ac.id)  
Internet Source

1%

11 [harapansatria.blogspot.com](http://harapansatria.blogspot.com)  
Internet Source

1%

12 [anzdoc.com](http://anzdoc.com)  
Internet Source

1%

13 [repository.uinib.ac.id](http://repository.uinib.ac.id)  
Internet Source

1%

14 [etheses.iainponorogo.ac.id](http://etheses.iainponorogo.ac.id)  
Internet Source

1%

15 [repository.unair.ac.id](http://repository.unair.ac.id)  
Internet Source

1%

16 [repository.radenintan.ac.id](http://repository.radenintan.ac.id)  
Internet Source

1%

17 Submitted to University of Northumbria at  
Newcastle  
Student Paper

1%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH (S1)  
Terakreditasi "B" SK BAN-PT No : 004/SK/BAN-PT/Akred/S1/2015  
Jalan Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

### BUKTI KONSULTASI

Nama : Rani Suryani  
NIM/Jurusan : 15540061 / Perbankan Syariah (S1)  
Pembimbing : Irmayanti Hasan, S.T., M.M  
Judul Skripsi : Implementasi *Service Quality* Pada *Frontliner* Pt. Bank Muamalat Kantor Cabang Malang

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
1	22 February 2019	Konsultasi Judul	1. <i>Rani Suryani</i>
2	25 February 2019	Konsultasi Bab I, II, III	2. <i>Rani Suryani</i>
3	13 Maret 2019	Revisi Bab I, II, III	3. <i>Rani Suryani</i>
4	20 Maret 2019	Revisi & Acc Proposal	4. <i>Rani Suryani</i>
5	15 Agustus 2019	Konsultasi Bab IV	5. <i>Rani Suryani</i>
6	18 Agustus 2019	Konsultasi Bab IV	6. <i>Rani Suryani</i>
7	20 Agustus 2019	Revisi Data Bab IV	7. <i>Rani Suryani</i>
8	19 Agustus 2019	Revisi Bab IV dan V	8. <i>Rani Suryani</i>
9	30 Agustus September 2019	Revisi Bab IV dan V	9. <i>Rani Suryani</i>
10	04 september 2019	Acc Keseluruhan	10. <i>Rani Suryani</i>

Malang, 5 September 2019  
Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah (S1)



*Eko Supriyanto*  
Eko Supriyanto, S.E., M.Si., Ph.D  
NIP. 19731109 199903 1 003

**SURAT KETERANGAN  
NO. 618/BMI/MLG/IX/2019**

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Danang Rokhmad Sulendra  
NIP : 20090220  
Jabatan : Branch Manager

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa Mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang berikut:

Nama : Rani Suryani  
NIM : 15540061  
Prodi : Perbankan Syariah

Telah melakukan penelitian di PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Malang pada tanggal 28 April 2019 - 7 September 2019 dalam rangka penyusunan karya ilmiah yang berjudul “ Implementasi Service Quality Frontliner Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Malang ”.

Demikian surat keterangan ini kami buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 25 September 2019

PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk

Cabang Malang



**Bank Muamalat**  
Danang Rokhmad Sulendra  
Branch Manager

## DOKUMENTASI





