

**STRATEGI BANK SYARIAH DI ERA PANDEMI COVID-19 DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH  
(STUDI KASUS DI BANK MUAMALAT KCP CURUP)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Ilmu Perbankan Syari'ah



OLEH :

JULIANA VERONIKA

NIM.17631053

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) CURUP**

**2021**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP  
**FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**  
Jl. Dr. AK. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010  
Curup 39119  
Website/Facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup  
Email: [fakultassyariahdanekonomiislam@gmail.com](mailto:fakultassyariahdanekonomiislam@gmail.com)

**Hal : Pengajuan Skripsi**

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam  
di-  
Curup

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Juliana Veronika** mahasiswa IAIN Curup yang berjudul "**Strategi Bank Syariah di Era Pandemi Covid-19 dalam Meningkatkan Layanan dan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Curup)**" sudah dapat diajukan dalam Sidang Munaqasyah Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wasallamu'alaikum Wr. Wb*

Curup, 20 September 2021

**Pembimbing I**

**Hendrianto, M.A**  
NIDN. 202168701

**Pembimbing II**

**Mega Ilhamiwati, M. A**  
NIP. 19861024 201903 2 007

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Juliana Veronika  
NIM : 17631053  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "*Strategi Bank Syariah di Era Pandemi Covid-19 dalam Meningkatkan Layanan dan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Curup)*", belum pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi disuatu perguruan tinggi, dan sepengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diajukan atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 20 September 2021



**Juliana Veronika**  
**NIM.17631053**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan Dr. AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 Kode Pos 39119  
Website/facebook: fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email [fakultassyariah@ekonomiislam@gmail.com](mailto:fakultassyariah@ekonomiislam@gmail.com)

**PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA**

Nomor : 0124 /In.34/FS/PP.00.9/02 /2022

Nama : **Juliana Veronika**  
NIM : **17631053**  
Fakultas : **Syariah dan Ekonomi Islam**  
Prodi : **Perbankan Syariah**  
Judul : **Strategi Bank Syariah di Era Pandemi Covid-19 dalam  
Meningkatkan Layanan dan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di  
Bank Muamalat KCP Curup)**

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup,  
pada:

Hari/Tanggal : **Kamis, 9 Desember 2021**  
Pukul : **08:00-09:30 WIB**  
Tempat : **Gedung Munaqasyah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam  
IAIN Curup Ruang 2**

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana  
Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah.

**TIM PENGUJI**

Ketua,

**Laras Shesa, M.H.**  
NIP 19920413 201801 2 003

Sekretaris,

**Habiburrahman, M.H.**  
NIP 19850329 201903 1 005

Penguji I,

**Mabrus Syah, S.Pd.I., S.IPL.M.H.I.**  
NIP 19800818 200212 1 003

Penguji II,

**Ahmad Danu Syaputra, M.S.I.**  
NIP 19890424 201903 1 011

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam



**Dr. Yuseffi, M.Ag.**  
NIP 19700202 199803 1 007

## KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya bagi seluruh umatnya. Shalawat kita kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang memberikan dan menyampaikan petunjuk yang benar. Kepada keluarganya, para sahabat serta pengikutnya semoga tetap mendapatkan kesejahteraan dari Allah Ta'ala.

Alhamdulillah, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Strategi Bank Syariah di Era Pandemi Covid-19 dalam Meningkatkan Layanan dan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Curup)”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

Peneliti menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini, memang tidak sedikit kendala yang dihadapi oleh peneliti baik menyangkut waktu, pengumpulan data dan lain sebagainya. Namun berkat nikmat Allah SWT, rasa terima kasih yang tulus peneliti sampaikan karena telah memberikan kesehatan, kemampuan berpikir sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Kemudian peneliti tidak lupa juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibuku dan Ayahku yang selalu mendoakan serta memberikan semangat
2. Bapak Dr. Rahmad Hidayat, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

3. Bapak Dr. Yusefri, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam.
4. Bapak Khairul Umam Khudhori, M.E.I selaku Ketua Program Studi Perbankan Syari'ah
5. Bapak Muhammad Istan, S.E., M.Pd., M.M selaku Pembimbing Akademik (PA) yang selalu mengarahkan dan memotivasi peneliti.
6. Bapak Hendrianto, M.A Pembimbing I dan Ibu Mega Ilhamiwati, M.A Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dengan rasa sabar dan ikhlas dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh dosen IAIN Curup yang telah mengajarkan banyak ilmu selama masa perkuliahan peneliti.
8. Seluruh narasumber yang peneliti wawancarai terutama di Bank Muamalat KCP Curup
9. Seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Akhir kata, peneliti mengharapkan dari pembaca untuk memberikan kritik dan saran karena peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua. Atas kritik dan saran dari pembaca peneliti mengucapkan terima kasih.

Curup , September 2021

**Juliana Veronika**

## **MOTTO**

*Jangan tuntutan Tuhanmu karena tertundanya keinginanmu, tapi tuntutan dirimu karena menunda adabmu kepada Allah.*

*Jangan takut untuk mencoba hal baru, karena sejatinya orang sukses pasti pernah gagal, siapa yang bersungguh-sungguh pasti akan sampai.  
(Juliana Veronika)*

## PERSEMBAHAN

*Dengan segala kerendahan hati, serta diiringi luapan syukur kupersembahkan karya kecil ini, untuk cahaya hidupku, yang senantiasa selalu ada saat suka dan duka dan selalu setia memberikan motivasi serta selalu mendampingi, diriku di saat-saat hal penting dalam hidupku Ayahanda (AIDIL AKBAR) dan Ibunda (SRI NANI) tercinta yang selalu memanjatkan doa untuk putri tercinta mu ini dalam setiap sujud mu dan doa mu. Terima kasih untuk semua pengorbanannya.*

*My beloved sisters (Maharani Agustin, Sartika Dwi Putriana, Titi Syawali Niarti, dan Salsabila Putri Aldina). Tiada yang paling mengharukan dan menyenangkan saat kita berkumpul bersama. Terima kasih telah menjadi pendukung barisan terdepan untukku serta keluarga besar ayah dan ibu yang selalu mendoakan dan mendukungku.*

*Dan untuk keponakan kecil ku (Mikeyla Bilqis Wijaya dan Akbar Dharma Wijaya) yang selalu menghibur diriku hingga diriku selalu semangat dalam mengerjakan dunia perskripsian ini .*



# **STRATEGI BANK SYARIAH DI ERA PANDEMI COVID-19 DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS DI BANK MUAMALAT KCP CURUP)**

**Oleh : Juliana Veronika (17631053)**

## **ABSTRACT**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya asumsi yang beredar ditengah masyarakat yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Curup cukup bagus, disertai dengan dimasa pandemi seperti sekarang ini pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah cukup baik, karena para karyawan lebih perhatian lagi dalam melayani para nasabah yang berdatangan. Tujuan penelitian ini adalah untuk 1) Untuk mengetahui apa saja cara-cara yang digunakan Bank Muamalat dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan nasabah di masa pandemi Covid-19. 2) Untuk mengetahui strategi apa yang di gunakan Bank Muamalat dalam meningkatkan layanan di era pandemi Covid-19.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Data yang terdapat dalam penelitian ini diperoleh melalui 1) Observasi 2) Wawancara 3) Dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dipaparkan dengan bahasa peneliti sendiri tetapi tetap berpedoman pada aturan penulisan karya ilmiah.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa, 1) Standar kualitas pelayanan pada bank muamalat ada 4 yaitu standar pelayanan dasar, standar pelayanan utama, standar pelayanan umum dan standar pelayanan teknis. Standar pelayanan dasar terdiri dari keramahan, komunikasi, dan kelengkapan pakaian. Standar pelayanan utama terdiri dari percaya dan dipercaya, kontribusi, kejujuran dan pelayanan prima. Pelayanan prima terdiri dari kehandalan, daya tanggap, bukti langsung, kemampuan, mudah diperoleh, keramahan, dapat dipercaya, keamanan, memahami nasabah dan komunikasi. Standar pelayanan umum berbentuk seperti lisan, tulisan, dan perbuatan. Sedangkan standar pelayanan teknis terdiri dari tingkah laku yang sopan, cara penyampaian, waktu pelayanan, dan keramahtamahan. Jika semua itu diterapkan maka akan timbul rasa puas dihati para nasabah. 2) Strategi yang digunakan bank muamalat dalam meningkatkan pelayanan guna memelihara loyalitas nasabah yaitu ada 3 *roll play*, kontak kritik dan saran, serta *sharing season*.

**Kata Kunci : Strategi, Kualitas Pelayanan, Loyalitas**

**STRATEGY OF ISLAMIC BANKS IN THE ERA OF THE COVID-19  
PANDEMIC IN IMPROVING CUSTOMER SERVICE AND  
SATISFACTION (CASE STUDY OF BANK MUAMALAT KCP CURUP)**

**Oleh : Juliana Veronika (17631053)**

**ABSTACK**

This research is motivated by the many assumptions circulating in the community which say that the services provided by Bank Muamalat KCP Curup are quite good, accompanied by the current pandemic, the service provided by the bank to customers is quite good, because the employees are more attentive in providing services. Arriving customers. The purpose of this research is to 1) find out what are the ways used by Bank Muamalat in improving customer service and satisfaction in the era of the Covid-19 pandemic. 2) to find what strategies are used by Bank Muamalat in improving services in the era of the Covid-19 pandemic.

This research is a field research with a qualitative descriptive approach. The data contained in study were obtained through 1) observation 2) interviews 3) documentation. The data obtained were then presented in the researcher's own language but still guided by the rules of writing scientific papers.

The results of the study indicate that 1) there are two service quality standards at Bank Muamalat, namely basic service standards and main service standards. Basic service standards consist of friendliness, communication, trust and trust, contribution, honesty, and excellent service. Excellent service consist of reliability, responsiveness, direct evidence, capability, easy to obtain, security, understanding customers and communication. And also there are 2 forms of services at Bank Muamalat, namely general and technical services, public services in the form of oral, written, and deed. While technical services consist of polite behavior, delivery method, service time, and hospitality. If all of that is applied, there will be a sense of satisfaction in the hearts of customers. 2) the strategy used by Bank Muamalat in improving services in order to maintain customer loyalty, namely there are 3 roll play, contact criticism and suggestions, and sharing season.

**Keywords : *Strategy, Service Quality, Loyalty***

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PENGAJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR DIAGRAM.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Kajian Literatur .....	9
F. Penjelasan Judul.....	14
G. Metodologi Penelitian .....	17
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>23</b>
A. Strategi .....	23
B. Peningkatan Layanan .....	28
C. Kepuasan Nasabah.....	32
D. Covid-19.....	38

**BAB III GAMBARAN UMUM BANK MUAMALAT KCP CURUP..41**

A. Sejarah Bank Muamalat KCP Curup .....41

B. Keadaan Umum Bank Muamalat KCP Curup ..... 44

C. Visi, Misi, dan Tujuan Bank Muamalat KCP Curup..... 46

D. Struktur Bank Muamalat KCP Curup ..... 47

E. Tugas dan Wewenang Bank Muamalat KCP Curup .....48

F. Produk-Produk Bank Muamalat KCP Curup ..... 50

    1. Produk Penghimpunan Dana ..... 50

    2. Produk Penyaluran/Pembiayaan Dana ..... 55

    3. Produk Jasa .....56

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....62**

A. Bagaimana pelayanan yang diberikan pihak Bank Muamalat Curup di masa pandemi Covid-19 untuk meningkatkan kepuasan nasabah.....62

B. Bagaimana strategi Bank Muamalat dalam meningkatkan layanan di era pandemi Covid.....72

**BAB V PENUTUP.....77**

A. Kesimpulan..... 77

B. Saran..... 78

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## **DAFTAR DIAGRAM**

Diagram 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	36
Diagram 4.1 Standar Kualitas Pada Bank Muamalat Curup.....	70
Diagram 4.2 Bentuk Pelayanan dan Layanan Pada Bank Muamalat Curup.....	72
Diagram 4.3 Strategi Bank Muamalat Curup Dalam Meningkatkan Kualitas dalam Pelayanan.....	75

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Kualitas Pelayanan.....	69
Tabel 4.2 Bentuk-bentuk pelayanan yang ada di Bank Muamalat Curup.....	71

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Virus 2019 – nCoV atau Covid-19 (istilah terbaru) novel corona virus yang berasal dari Wuhan, China dan telah menjadi isu kesehatan global. Covid-19 pertama kali dilaporkan pada 31 Desember 2019 di Wuhan, Cina, sebuah kota dengan populasi lebih dari 11 juta jiwa. Covid-19 ini berawal dari laporan kasus radang paru-paru (*pneumonia*) yang tidak diketahui penyebabnya di Wuhan, China pada akhir bulan Desember 2019 lalu. Pneumonia sendiri kondisi inflamasi di alveolus paru-paru, bisa disebabkan oleh bakteri atau virus, dengan gejala khas, batuk, demam, nyeri dada dan sulit bernapas. Pemeriksaan penunjang bisa dengan rontgen dan pemeriksaan sputum atau dahak. Dari situ akan di ketahui bakteri atau virus yang menginfeksi.<sup>1</sup>

Wabah Covid-19 telah membawa perubahan pergerakan struktur ekonomi masyarakat mengalami penurunan secara drastis seiring mewabahnya penyebaran Covid-19 yang dinyatakan oleh Organisasi Kesehatan Dunia (*World Health Organization*) sebagai pandemi pada sebagian besar negara-negara di seluruh dunia, termasuk di Indonesia, menunjukkan peningkatan dari waktu ke waktu dan telah menimbulkan korban jiwa, dan kerugian material yang semakin besar, sehingga berimplikasi pada aspek sosial, ekonomi, dan kesejahteraan masyarakat.

---

<sup>1</sup>Sutan Emir Hidayat, Mohammad Omar Farooq, *Covid-19 and its Impact On The Islamic Financial Industry In The OIC Countries*, KNEKS. 2020., h.1

Efek dari pandemi Covid-19 dapat memperparah kondisi siklus ekonomi, masyarakat sempat mengalami *panic buying* terhadap produk tertentu (masker, disinfektan, hand sanitizer dll) serta arus *supply* barang terutama yang berasal dari barang-barang impor mulai langka, harga mulai bergeser naik dan daya beli yang menurun sehingga penjualan anjlok.

Di Indonesia kasus pertama Covid-19 diumumkan pada tanggal 2 Maret 2020 terkonfirmasi positif Covid-19 pada dua warga Depok, Jawa Barat, yang berawal dari suatu acara di Jakarta dimana penderita kontak langsung dengan seorang warga negara asing (WNA) asal Jepang yang tinggal di Malaysia. Setelah pertemuan tersebut penderita mengeluhkan demam, batuk dan sesak napas.<sup>2</sup> Serangan Covid-19 pada awal maret 2020 tentu sangat terasa dampaknya, menyikapi pandemi Covid-19 kebijakan mulai dimunculkan, mulai penerapan *Work From Home* (WFH) diantara bentuk upaya yang diserukan dan dilakukan oleh dunia untuk mengurangi penyebaran Covid-19 ini adalah dengan social atau *Physical Distancing* sampai diberlakukan Pembatasan Sosial Bersekala Besar (PSBB) namun sayangnya, gerakan tersebut berpengaruh pada penurunan aktivitas ekonomi secara keseluruhan.

Eksistensi perbankan syariah, jelas memiliki arti penting bagi pembangunan ekonomi berwawasan syariah terutama dalam memberikan solusi bagi pemberdayaan usaha kecil dan menengah serta menjadi inti kekuatan ekonomi yang berbasis kerakyatan dan sekaligus menjadi

---

<sup>2</sup>Yuliana, "Corona Virus Diseases (Covid-19) Sebuah Tinjauan Literatur, Jurnal Welines and Healty Magazine, 2020. vol. 2.", h 187.



penyangga utama sistem perekonomian nasional. Hal ini menunjukkan peranan bank syariah sangat berarti bagi masyarakat, karena perbankan syariah merupakan suatu lembaga intermediasi yang mampu memecahkan permasalahan fundamental yang dihadapi oleh pengusaha kecil dan menengah khususnya di bidang permodalan. Bank syariah tidak hanya berfungsi dalam penyaluran modal tetapi juga berfungsi untuk menangani kegiatan sosial.<sup>3</sup>

Industri Perbankan Syariah memiliki peran yang strategis dalam pembangunan ekonomi rakyat, berkontribusi dalam melakukan transformasi perekonomian pada aktivitas ekonomi produktif, bernilai tambah dan inklusif tetapi di masa Pandemi Covid-19 ini industri Perbankan Syariah harus bergerak cepat untuk beradaptasi dengan membuat strategi, inovasi baru serta mitigasi risiko yang tepat dan cermat serta menggunakan strategi kreatif untuk bertahan dalam menghadapi pandemi Covid-19 yang membuat kondisi perekonomian tak menentu. artinya industri Perbankan Syariah mempunyai tantangan yang cukup signifikan, namun Industri Perbankan Syariah harus melihat permasalahan penyebaran virus ini sebagai tantangan yang harus dirubah menjadi sebuah kesempatan untuk bisa lebih baik. Maka dari itu, sudah saatnya Perbankan Syariah mulai merevisi kembali strategi, mengingat tidak ada yang mengetahui kapan Covid-19 akan berakhir di Indonesia.

---

<sup>3</sup> Aam Slamet Rusydiana, "Jurnal Bisnis dan Manajemen, 2019. vol. 6.", h 238.

Di tengah situasi Pandemi Covid-19 seperti saat ini cukup banyak tantangan yang perlu disadari perbankan syariah agar terus waspada dan mengharuskan mencari strategi dalam meningkatkan pelayanan, kepuasan nasabah, dan inovasi baru supaya dapat bertahan menghadapi situasi yang penuh ketidakpastian, mengingat kondisi ekonomi dan stabilitas sistem keuangan berubah cepat di masa pandemi Covid-19 ini. Direktur *Riset Center of Reform on Economics (CORE)* Indonesia Piter Abdullah mengatakan kondisi pertumbuhan perbankan syariah tidak jauh berbeda dengan bank umum konvensional.<sup>4</sup>

Namun, dengan adanya Pandemi di Indonesia tentu saja akan berdampak pada beberapa instansi keuangan yang ada di Indonesia sebut saja salah satunya adalah Bank Muamalat. Dari segi pelayanan dan kepuasan nasabah pada saat bertransaksi tentu saja sangat berbeda pada masa Pandemi seperti sekarang ini, banyak hal yang harus diperhatikan oleh pihak bank agar para nasabah tetap bertahan. Salah satu tindakan untuk memuaskan nasabah adalah dengan cara memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan nasabah yaitu nilai pelayanan, nilai personal, nilai *image* atau citra, dan biaya total nasabah yang terdiri dari, biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran.<sup>5</sup> Dalam ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai

---

<sup>4</sup>Hani Werdi Apriyanti, "Perkembangan Industri Perbankan Syariah di Indonesia: Analisis Peluang dan Tantangan, 2017. vol, 1."h.17

<sup>5</sup> Philip Kotler, "*Marketing Management*", Prantive Hall.Inc.new Jersey. 2000.h.50

apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.<sup>6</sup> Sebaliknya, situasi ketidakpuasan terjadi manakala nasabah telah menggunakan atau mengalami jasa yang dibeli dan merasakan bahwa kinerja produk ternyata tidak memenuhi harapan. Ketidakpuasan bisa menimbulkan sikap negatif terhadap merek maupun produsen atau penyedia jasanya dan berbagai macam perilaku *complain*.<sup>7</sup>

Di masa Pandemi seperti ini salah satu cara untuk merebut perhatian nasabah dan membentuk anggapan produk yang baik kepada nasabah adalah dengan melakukan strategi pelayanan nasabah, penempatan sebagai tindakan membangun dan mengkomunikasikan manfaat produk yang istimewa. Suatu perusahaan yang telah berhasil memposisikan produknya dengan baik berarti perusahaan tersebut berhasil dalam menanamkan suatu citra produknya pada pikiran para nasabah.<sup>8</sup>

Pada saat wawancara awal pada pihak Bank Muamalat KCP Curup, terdapat masalah yang sedang di hadapi oleh pinak bank seperti, perlu adanya pelayanan yang harus di tingkatkan lagi, karena sistem pelayanan di masa pandemi seperti sekarang ini berbeda dengan pada masa sebelumnya, banyak hal yang harus diperhatikan. Seperti lebih sabar lagi dalam menghadapi para nasabah yang melakukan transaksi langsung ke bank sedangkan telah di himbaun bawah untuk bertransaksi bisa melalui atm, tetapi masih ada saja yang melakukannya ke bank langsung dan tidak

---

<sup>6</sup> Nina Rahmayanti, "Manajemen Pelayanan Prima, 2010. Graha Ilmu."h, 92.

<sup>7</sup>Fandy Tjiptono, *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima, Edisi Kedua. 2008, Andi Offset..* h. 302.

<sup>8</sup> Uus MD Fadli, Edi Suswardji, Lukman Ismail, "Analisis Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, 2021. vol. 10."2021

mematuhi proses yang telah dianjurkan, walaupun terkadang masih ada saja para nasabah yang ngeyel atau tidak patuh para karyawan harus tetap sabar dalam menghadapinya demi bertahannya kerjasama yang terjadi antara karyawan dan nasabah. Hal inilah yang membuat para karyawan harus extra bersabar dalam menghadapi para nasabah pada saat pandemi seperti sekarang ini. Dan jika para karyawan telah memberikan pelayanan yang baik maka para nasabah pun akan merasa puas dengan apa yang telah mereka terima. Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan yang di alami dan membandingkan antara apa yang di terima dan yang diharapkan. Jika seorang nasabah merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa yang diberikan, sangat besar kemungkinannya nasabah akan menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.<sup>9</sup> Kepuasan nasabah telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Mengingat kepuasan nasabah adalah keadaan emosional seseorang baik kebahagiaan atau kesedihan. Pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah mendasarkan nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsisten keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat islam.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti tertarik dengan hal-hal tersebut dan ingin melakukan penelitian dengan judul **“Strategi Bank**

---

<sup>9</sup>Husein Umar, *Studi Kelayakan Bisnis : Teknik Menganalisis Kelayakan Rencana Bisnis Secara Komprehensif*, Gramedia. 2005. h. 65.

## **Syariah di Era Pandemi Covid-19 Dalam Meningkatkan Layanan dan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Curup)”**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas. Maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan yang di berikan oleh pihak Bank Muamalat Curup di masa Pandemi Covid-19 dalam meningkatkan kepuasan nasabah?
2. Bagaimana strategi Bank Muamalat dalam meningkatkan layanan di era Pandemi Covid-19?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui apa saja cara-cara yang digunakan Bank Muamalat dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan nasabah di masa Pandemi Covid-19.
2. Untuk mengetahui strategi apa yang di gunakan Bank Muamalat dalam meningkatkan layanan di era Pandemi Covid-19.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Mampu memberikan wawasan kepada peneliti dan pembaca dalam memperluas ilmu manajemen pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan meningkatkan layanan dan kepuasan nasabah.
- b. Menjadi bahan referensi atau bacaan, khususnya bagi pihak yang mengadakan penelitian sejenis.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi peneliti

Penelitian ini adalah sebagai sarana dan wadah untuk melatih, meningkatkan dan mengembangkan kemampuan dalam bidang penelitian. Kemudian diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti, terkhususnya mengenai cara-cara yang digunakan oleh pihak bank dalam meningkatkan layanan dan kepuasan nasabah di era pandemi Covid-19.

### b. Bagi Bank Muamalat

Secara praktis diharapkan dari hasil penelitian ini, dapat digunakan sebagai masukan kepada pihak pimpinan Bank Muamalat untuk mengevaluasi kinerja bank dalam melakukan pelayanan pada masa pandemi Covid-19.

## **E. Kajian Literatur**

Kajian literatur adalah penelusuran terhadap karya-karya ilmiah atau studi-studi terdahulu sebagai pedoman penelitian lebih lanjut dan untuk mendapatkan data yang valid, menghindari duplikasi, plagiasi serta

menjamin originalitas dan legalitas penelitian yang dilakukan.<sup>10</sup> Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini akan dijelaskan beberapa hasil penelitian terdahulu oleh beberapa peneliti yang pernah peneliti baca yaitu sebagai berikut.

1. Afdhal Muzakir (217110004) skripsi “**Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Kualitas Pelayanan Publik**” (*Studi di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mataram*).

Masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik ternyata sangat berdampak di masa pandemi seperti sekarang ini. Seluruh lini kehidupan sosial dan tidak terkecuali juga kegiatan birokrasi pemerintahan yang melayani masyarakat pun terdampak. Aktifitas pelayanan public di mana biasanya dilakukan dengan tatap muka dan dilakukan di kantor instansi terkait tidak lagi dilakukan, karena pemerintah telah mengeluarkan kebijakan untuk meminimalisir dan menanggulangi dampak covid-19. Oleh karena luasnya dampak yang ditimbulkan dari covid-19 ini diantaranya sampai pada kegiatan birokrasi pemerintahan, maka pelayanan public yang merupakan bagian dari birokrasi, pastinya akan terpengaruh juga dan tidak berjalan seperti biasanya atau sesuai dengan ketentuan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hasil penelitian yang didapatkan yaitu dampak dari pendemi covid-19 dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mataram.

---

<sup>10</sup>Setiosary Punaji, *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan, Kencana Jakarta. 2010*. h.32

2. Ahmad Yahya Niamuddin (B94217084) skripsi “**Standar Operasional Prosedur Pelayanan Jamaah Ketika Pandemi Covid-19**” (*Studi Kasus di Kantor Pusat Shafira Tour Travel Surabaya*).

Masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebelum terjadi pandemi Covid-19 standar operasional prosedur pelayanan di Shafira Tour Travel berjalan secara normal tanpa adanya protokol kesehatan. Tidak ada batasan dalam melayani jamaah setiap harinya. Namun, berbeda di masa pandemi ini Shafira Tour Travel yaitu menurunnya jumlah jamaah haji dan umrah. Oleh sebab itu sesuai anjuran pemerintah, seluruh lembaga atau perusahaan diwajibkan mengikuti protokol kesehatan jika tetap ingin melakukan kegiatan operasional perusahaan. Hasil yang di dapat dalam penelitian ini adalah Shafira Tour Travel telah melaksanakan standart operasional prosedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

3. Valentine Navilasari (17402163051) skripsi “**Strategi Pemilik Usaha Salon Kecantikan Dalam Mempertahankan Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan Untuk Menghadapi Persaingan Bisnis di Azzahrah Beauty Center Tulungan Sidoarjo Pada Masa Pandemi Covid-19**”.

Masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah dikarenakan persaingan bisnis salon kecantikan yang semakin ketat ditambah dengan mewabahnya virus corona (Covid-19) di seluruh penjuru dunia atau yang biasa disebut pandemi. Oleh sebab itu maka pemilik salon kecantikan Azzahrah Beauty Center Tulungan Sidoarjo memiliki variasi strategi yang dapat mempertahankan kualitas pelayanan dan loyalitas



pelanggannya agar bisnis salon kecantikannya memiliki daya saing yang unggul serta tetap bertahan di masa pandemi Covid-19 seperti sekarang ini. Hasil penelitian yang didapatkan yaitu terdapat persaingan yang cukup ketat antar pemilik usaha salon kecantikan dalam mempertahankan pelanggan di masa pandemi covid-19.

4. Muhammad Alief Ramadhan (11743013810) skripsi **“Strategi Rumah Sakit Daerah Umum Adnan WD Kota Payakumbuh Dalam Melakukan Pelayanan Terhadap Pasien Selama Masa Pandemi”**.

Masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah selama masa pandemi pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu di Rumah Sakit telah mejadi harapan utama dan tujuan utama dari masyarakat atau pasien, petugas kesehatan, pengelola dan pemilik Rumah Sakit serta regulator. Bahkan di masa pandemi Covid-19 ini pun pelayanan kesehatan tetap dapat dijalankan dengan mengutamakan keselamatan pasien dan tenaga kesehatan yang bertugas. termasuk Rumah Sakit Adnaan WD Kota Payakumbuh yang juga melakukan pelayanan terhadap pasiennya dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan. Pelayanan kesehatan di masa adaptasi kebiasaan baru akan sangat berbeda dengan keadaan sebelum Covid-19. Untuk itu pihak Rumah Sakit harus mempunyai berbagai macam strategi dalam melayani pasien agar selalu merasa aman dan nyaman. Hasil penelitian yang didapatkan yaitu terdapat cara-cara yang dilakukan oleh pihak rumah sakit dalam melakukan pelayanan terhadap pasien selama masa pandemi

5. Nursafila (217040018) skripsi **“Strategi Pelayanan Perpustakaan Untuk Memenuhi Kebutuhan Informasi Siswa Pada Masa Pandemi Covid di Sma Negeri 1 Mataram”**.

Masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah dengan menyebarnya virus Covid-19 di Indonesia menyebabkan pemerintah memberikan himbauan kepada masyarakat agar mengurangi aktivitas diluar rumah, sekolah diliburkan dan siswa belajar dirumah secara *daring* sesuai keputusan Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan RI. Meski siswa belajar dirumah Perpustakaan SMAN 1 Mataram tetap buka seperti biasanya, dengan pelayanan sirkulasi serta refrensi yang seperti biasa, yaitu secara terbuka, dengan penerapan protokol kesehatan dengan baik dan benar sesuai keputusan Kementrian Kesehatan RI. Penerapan protokol di SMAN 1 Mataram cukup ketat, akan tetapi masih ada kekurangan seperti alat pengukur suhu serta *hand sanitizer* untuk perpustakaan. Keberhasilan sebuah perpustakaan bisa dikatakan apabila mampu memberikan layanan terbaik dan memberikan rasa puas terhadap pemustaka karena informasi yang mereka butuhkan selalu terpenuhi oleh perpustakaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlu adanya strategi pelayanan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa pada masa pandemi covid-19 seperti sekarang ini.

Berdasarkan kelima penelitian diatas sama-sama membahas mengenai strategi meningkatkan layanan serta kepuasan nasabah atau konsumen yang ada pada sebuah lembaga maupun di suatu daerah

tertentu. Dimasa pandemi seperti ini strategi dalam meningkatkan layanan dan kepuasan nasabah memang layak untuk dipertimbangkan, mengingat di masa pandemi seperti sekarang ini banyak hal yang harus diperhatikan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui cara-cara apa saja yang digunakan oleh instansi atau perusahaan dalam meningkatkan layanan dan kepuasan nasabah di era pandemi. Dalam segi pelayanan tentu berbeda dari sebelumnya sebelum wabah Covid-19 menyebar. Maka dari itu peneliti juga tertarik mengangkat tema mengenai strategi meningkatkan layanan di era pendemi seperti sekarang ini, tentu saja penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya baik dari segi lokasi penelitian maupun objek penelitian.

## **F. Penjelasan Judul**

### **1. Strategi**

Dalam kamus besar bahasa Indonesia (KKBI), kata strategi memiliki arti rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran secara khusus<sup>11</sup>. Strategi merupakan sekumpulan pilihan kritis untuk merencanakan dan menerapkan serangkaian rencana tindakan dan pengalokasian sumber daya yang penting dalam mencapai tujuan utama dengan memperhatikan kelebihan kompetitif, komparatif, dan sinergis yang ideal dan berkelanjutan yang digunakan sebagai arahan jangka panjang bagi suatu organisasi maupun individu.

---

<sup>11</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Ketiga, Balai Pustaka. 2005.*, h. 1902

Strategi menurut Hamel dan Prahalad yang menyatakan bahwa “strategi merupakan tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para nasabah dimasa depan. Dengan demikian, strategi selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi.”<sup>12</sup>

Selain itu menurut Jain setiap instansi atau organisasi membutuhkan strategi manakala ketika sedang menghadapi situasi<sup>13</sup>

Jadi dapat disimpulkan strategi adalah suatu tindakan yang dibutuhkan manakala suatu instansi ataupun perusahaan sedang mengalami kesulitan dalam menghadapi sesuatu.

## 2. Bank syariah

Merupakan salah satu bentuk dari perbankan nasional yang mendasarkan operasionalnya pada syarat (hukum) Islam. Bank syariah dikembangkan sebagai lembaga bisnis keuangan yang melaksanakan kegiatan usahanya sejalan dengan prinsip-prinsip dasar dalam ekonomi islam<sup>14</sup>.

Menurut Sudarsono, bank syariah adalah lembaga keuangan negara yang memberikan kredit dan jasa-jasa lainnya di dalam lalu lintas pembayaran dan juga peredaran uang yang beroperasi dengan menggunakan prinsip-prinsip dan syariat Islam. Jadi dapat disimpulkan

---

<sup>12</sup> Husein Umar, *Desain Penelitian Manajemen Strategi, Rajawali Pers. 2010.*, h.16

<sup>13</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran, Yogyakarta Andi. 2010.* h.3

<sup>14</sup> Faqih Nabhan, *Dasar-dasar Bank Akuntansi Syariah, Lumbung Ilmu. 2008.* h. 54

bank syariah adalah sistem dunia perbankan yang menggunakan nilai-nilai Islam dalam sistem kerjanya.

### 3. Covid-19

Covid-19 pertama dilaporkan di Indonesia pada tanggal 2 maret 2020. Data tanggal 31 maret 2020 menunjukkan kasus yang terkonfirmasi berjumlah 1.528 kasus dan 136 kasus kematian. Tingkat mortalitas Covid-19 di Indonesia sebesar 8,9%, angka ini merupakan yang tertinggi di Asia Tenggara.<sup>15</sup> Coronavirus adalah virus RNA dengan ukuran partikel 120-160 nm. Virus ini utamanya menginfeksi hewan, termasuk di antaranya kelelawar dan unta. Covid-19 adalah penyakit baru yang telah menjadi pandemi. Penyakit ini harus diwaspadai karena penularan yang relatif cepat, dan memiliki tingkat penularan yang tidak dapat diabaikan.

### 4. Peningkatkan Layanan

Peningkatan layanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perseorangan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat. Dan juga merupakan serangkaian kegiatan yang, berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pengertian pelayanan adalah usaha melayani, sedangkan

---

<sup>15</sup> Sutan Emir Hidayat, Mohammad Omar Farooq, *Covid-19 and its Impact On The Islamic Financial Industry In The OIC Countries*, KNEKS. 2020. h. 1

melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang di perlukan seseorang<sup>16</sup>.

Menurut Kotler peningkatan layanan adalah suatu tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain. Kemudian menurut Jafar, peningkatan layanan juga dapat diartikan dengan jasa peningkatan layanan adalah bagaimana tanggapan pelanggan terhadap jasa yang di konsumsi atau di rasakannya.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa peningkatan layanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan yang dimiliki untuk memenuhi kebutuhan dan harapan para nasabah.

##### 5. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah pelayanan ditunjukkan dengan reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Jika pihak bank memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi para nasabah, maka hal tersebut dapat membantu terjadinya hubungan yang baik antara nasabah dan pihak bank sehingga akan meningkatkan kepuasan nasabah<sup>17</sup>.

Menurut Daryanto, dalam bukunya yang berjudul *Konsumen dan Pelayanan Prima*, kepuasan nasabah adalah sebagai salah satu keadaan

---

<sup>16</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka Jakarta. 1989. h. 571

<sup>17</sup> Dibyantoro, Alhushori, dan Rini Gustriani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Tabungan BTN Batara (Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi), Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi. 2012." h, 247:259

dimana kebutuhan dan keinginan terpenuhi melalui jasa yang diberikan.<sup>18</sup> Jadi kepuasan nasabah adalah keadaan dimana keinginan dan harapan dapat terpenuhi melalui jasa yang diberikan oleh perusahaan atau instansi.

## G. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yaitu dengan melakukan pengukuran dengan cermat dan sistematis terhadap peristiwa tertentu dengan cara menafsirkan data yang telah ada dengan tanpa hipotesis dan tetap memperhatikan keutuhan dari obyek penelitian yang terintergasi<sup>19</sup>. Dengan menggunakan penelitian deskriptif, diharapkan akan didapat data, fakta serta keterangan untuk kemudian diolah guna mendapatkan informasi. Informasi yang diperoleh diharapkan dapat dijadikan bahan untuk membantu memecahkan permasalahan.

### 2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data diperoleh, sumber data menjelaskan tentang dari mana diperolehnya data yang dikumpulkan serta orang-orang yang dimintai keterangan sehubungan dengan penelitian yang dilakukan.<sup>20</sup> Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan *sumber primer*, dan *sumber sekunder*.

---

<sup>18</sup> Daryanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Gava Media. 2004. h. 90

<sup>19</sup> Rosady Ruslan, *Metode Penelitian*, Bandung Alfabeta. 2014. h. 281

<sup>20</sup> Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung Alfabeta. 2014. h. 62

Adapun yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder :

a. Data primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti<sup>21</sup>. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada pihak karyawan yang bekerja di Bank Muamalat KCP Curup.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk table-tabel atau diagram-diagram. Adapun bentuk data sekunder pada penelitian ini adalah berupa bukti atau catatan-catatan dari hasil wawancara peneliti lakukan terhadap karyawan Bank Muamalat KCP Curup

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode sebagai berikut:

a. Observasi

Nasution menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data,

---

<sup>21</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, PT Rajagrafindo. 2005.* h.42



yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (proton dan elektron) maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dapat diobservasi dengan jelas<sup>22</sup>. Jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti terlibat langsung dengan para karyawan Bank Muamlat KCP Curup serta kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.

b. Wawancara

Wawancara atau *interview* merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya

---

<sup>22</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung IKAPI. 2017.h.231

berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan oleh peneliti<sup>23</sup>.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk mencari hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip buku, surat kabar, majalah, prasasti dan sebagainya.<sup>24</sup> Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini semua jenis rekaman/catatan “sekunder” lainnya, seperti foto atau gambar, dokumen-dokumen, profil instansi, data anggota, dan data surat wawancara. Dokumentasi yang didapat peneliti berasal dari data Bank Muamalat KCP Curup.

4. Teknik analisis data

Menurut Susan Stainback, mengemukakan bahwa analisis data merupakan hal yang kritis dalam proses penelitian kualitatif. Analisis digunakan untuk memahami hubungan dan konsep dalam data sehingga hipotesis dapat dikembangkan dan dievaluasi<sup>25</sup>.

Dalam karangan Sugiyono yang dikutip Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, hingga datanya jenuh. Terdapat tiga hal penting dalam analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, gambaran kesimpulan dan verifikasi.

a) Data *Reduction* (Reduksi Data) merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan, keluasan, dan kedalaman wawasan yang

---

<sup>23</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung Alfabeta. 2013.h. 74

<sup>24</sup> Suharmisi, *Prosedur Penelitian*, Jakarta Rineka Cipta.. 2014. h. 274

<sup>25</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung Alfabeta. 2018. h.335

tinggi. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila perlu.

- b) *Data Display* (Penyajian Data) yaitu dengan menyusun sekumpulan data berdasarkan pola pikir, pendapat, dan kriteria tertentu untuk menarik kesimpulan. Penyajian data membantu untuk memahami peristiwa data yang harus dilakukan untuk analisa data lebih jauh dan lebih dalam berdasarkan pemahaman terhadap peristiwa tersebut.
- c) *Concluding Drawing* atau *Verification* (penarikan kesimpulan) yaitu penarikan simpulan berdasarkan data-data yang telah disajikan.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Strategi

##### 1. Pengertian Strategi

Strategi berasal dari bahasa Yunani, *strategia* yang berarti ilmu perang/jendral perang, berdasarkan pengertian ini maka strategi adalah suatu seni merancang operasi di dalam peperangan.<sup>26</sup> Strategi juga memiliki pengertian yaitu penempatan misi perusahaan, penempatan sasaran, organisasi dengan mengingat kekuatan eksternal dan internal, perumusan kebijakan, dan strategi tertentu untuk mencapai sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat, sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi akan tercapai.<sup>27</sup>

Menurut beberapa para ahli penjelasan strategi sangat beragam diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Reksohadiprodjo menjelaskan bahwa strategi adalah pondasi tujuan organisasi, dalam hal *agribisnis* strategi yang digariskan adalah *eksensifikasi, intensifikasi, rehabilitasi, dan diversifikasi*.<sup>28</sup>
2. Uchayana mengemukakan bahwa strategi pada hakekatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya

---

<sup>26</sup> Iskandar Wasid, *Strategi Pembelajaran Bahasa, Bandung PT Remaja Rosdakarya Offset. 2015.* h.2

<sup>27</sup> George A Steiner, Jhon B, dan Miller, *Kebijakan dan Strategi Manajemen Zakat, Jakarta Erlangga. 1997.* h. 18

<sup>28</sup> Sukanto Reksohadiprodjo, *Manajemen Strategi, Yogyakarta BEFE. 2001.* h.11

memberi arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya.<sup>29</sup>

Dari beberapa definisi diatas, dapat diambil kesimpulan tentang strategi yaitu:

1. Dalam menyusun strategi perlu dihubungkan dengan lingkungan organisasi sehingga dapat disusun kekuatan strategi organisasi.
2. Strategi merupakan satu-kesatuan rencana yang terpadu yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi.
3. Dalam mencapai tujuan organisasi perlu alternatif strategi harus dipertimbangkan dan harus dipilih.
4. Strategi yang dipilih harus diimplementasikan oleh oerorganisasi dan akhirnya harus dievaluasi terhadap strategi tersebut.

Strategi merupakan suatu alat untuk mencapai suatu tujuan perusahaan. Strategi memiliki beberapa sifat, yaitu:<sup>30</sup>

1. Menyatu (*Unified*), yaitu menyatukan seluruh bagian-bagian dalam perusahaan.
2. Menyeluruh (*Comprehensive*), yaitu mencakup seluruh aspek dalam perusahaan.
3. Integral (*Integrated*), yaitu strategi akan cocok atau sesuai dari seleuruh tingkatan.
- 4.

---

<sup>29</sup> Onong Uchayana, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung PT Remaja Rosda Karya. 1990. h.32

<sup>30</sup> Agustinus Sri Wahyudi, *Manajemen Strategi Pengantar Proses Berfikir Stretegi*, Jakarta Binarupa Aksara. 1996. h.16

## 2. Macam-macam Strategi

Macam-macam strategi terdiri dari dua yaitu:

- a. Strategi pelayanan adalah cara bagaimana menyikapi suatu keadaan dan kenyataan dengan memberikan solusi untuk mampu keluar dari keadaan tersebut. Solusi ataupun cara yang diambil berdasarkan kondisi kebutuhan dan mampu memberikan jalan terbaik dari keadaan yang terjadi. Menurut Gronroos strategi pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen.<sup>31</sup>
- b. Strategi pemasaran adalah strategi yang digunakan oleh perusahaan produsen barang atau jasa secara berkesinambungan untuk menenangkan persaingan pasar. Strategi pemasaran terdiri dari pengambilan keputusan tentang biaya pemasaran dari perusahaan, bauran pemasaran dan alokasi pemasaran. Menurut Kotler dan Armstrong strategi pemasaran adalah dimana perusahaan dapat menciptakan nilai bagi customer dan dapat mencapai hubungan yang menguntungkan dengan pelanggan.<sup>32</sup>

## 3. Fungsi Strategi

- a. Strategi sebagai rencana

---

<sup>31</sup> Ratminto dan Atik Septi, *Manajemen Pelayanan, Yogyakarta : Pustaka Belajar. 2005. h. 2.*

<sup>32</sup> Husein Umar, *Desain Penelitian Manajemen Strategi, Jakarta Grafindo. 2010. h.17*

Strategi menjadi arah tindakan pedoman yang digunakan untuk menghadapi tantangan lingkungan tertentu. Bertitik tolak dari kesadaran kekuatan.

b. Strategi sebagai pola

Sebagai pola dari suatu rangkaian tindakan untuk menghadapi tantangan atau memanfaatkan peluang yang terdapat dilingkungan.

c. Strategi sebagai kedudukan

Penempatan perusahaan dilingkungan makro. Strategi menjadi media yang menjembatani perusahaan dengan lingkungannya.

d. Strategi sebagai perspektif

Strategi menjadi perwujudan cara melihat dan pemahaman lingkungan. Disusun bertitik tolak dari tata nilai budaya kerja dan wawasan koalisi dominan itu.<sup>33</sup>

#### **4. Tahapan Strategi**

Strategi juga melalui berbagai tahapan dalam prosesnya, secara garis besar tahapannya ada tiga yaitu:<sup>34</sup>

a. Perumusan strategi

Langkah pertama yang harus dilakukan adalah merumuskan strategi yang akan dilakukan. Sudah termasuk didalamnya adalah

---

<sup>33</sup> Matondang, *Budaya Organisasi dan Manajemen Strategi*, Bandung Pustaka Setia. 1997. h.73

<sup>34</sup> Rafiudin dan Manan Abd, Djaliel, *Prinsip dan Strategi Dakwah*, Bandung Pustaka Setia. 2009. h. 76

pengembangan tujuan, mengenai peluang dan ancaman external, menetapkan kekuatan dan kelemahan secara internal, menetapkan suatu objektifitas, menghasilkan strategi alternative, dan memilih strategi untuk dilaksanakan. Dalam perumusan strategi juga ditentukan suatu sikap untuk memutuskan, memperluas, menghindari atau melakukan suatu keputusan dalam proses kegiatan.

b. Implementasi strategi

Setelah merumuskan dan memilih strategi yang telah ditetapkan, langkah berikutnya adalah melaksanakan strategi yang tepat tersebut.

c. Evaluasi strategi

Tahap terakhir dari strategi adalah evaluasi strategi diperlukan karena keberhasilan yang telah dicapai dapat diukur kembali untuk, menetapkan tujuan berikutnya. Evaluasi menjadi tolak ukur untuk strategi yang akan dilaksanakan kembali oleh suatu organisasi dan evaluasi sangat diperlukan untuk memastikan sasaran yang dinyatakan telah tercapai.<sup>35</sup>

## **B. Peningkatan Layanan**

Peningkatan layanan memiliki arti yang sangat luas dalam hal pekerjaan dan cara bekerja dari para juru layan yang semuanya ditujukan

---

<sup>35</sup> Fred R David, *Manajemen Strategi Konsep, Jakarta Prenhalindo. 2002.* h.30



untuk memberikan kepuasan kepada konsumen.<sup>36</sup> Pegawai ataupun pelayan yang terdidik dengan baik dan mengerti akan pekerjaannya tentunya tidak akan berhenti setelah usahanya untuk memberikan kepuasan kepada konsumen berhasil, akan tetapi dia berusaha terus agar dia dapat melayani dan mendahului sebelum konsumennya menyampaikan keinginannya. Disamping itu sikap ramah tamah dari pelayan atau karyawan juga tidak kalah pentingnya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Untuk mencapai tingkat layanan yang unggul setiap karyawan harus memiliki ketrampilan tertentu, diantara penampilan yang baik dan menarik, sikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam melayanai, tidak merasa tinggi hati karena dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat konsumen dan memiliki kemampuan menangani keluhan konsumen secara professional.<sup>37</sup>

Adapun menurut Kasmir, peningkatan layanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah, tindakan tersebut dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan nasabah guna memenuhi keinginan yang mereka butuhkan.<sup>38</sup> Dari definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan peningkatan layanan adalah suatu tindakan yang

---

<sup>36</sup> Nasution, *Peningkatan Layanan Manajemen*, Gramedia. 2001. h.89

<sup>37</sup> Wirdayani Wahab, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah, Jurnal Pelayanan Bank. 2017." h.6

<sup>38</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta Rajawali Pers. 2005. h. 15

dilakukan oleh seseorang, baik individu maupun kelompok untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Semakin baik pelayanan yang diberikan di mata nasabah atau anggota berarti semakin tinggi pula tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan atau instansi yang dicapai.

Jasa peningkatan layanan adalah setiap kegiatan yang ditunjukan untuk memberikan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Perlu dipahami pula bahwa layanan (*service*) berasal dari orang-orang (pegawai/karyawan) bukan dari organisasi atau perusahaan. Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani kualitas pelayanan adalah sarana untuk mencapai kepuasan dan ikatan.<sup>39</sup>

Berikut adalah dasar-dasar layanan yang harus di pahami oleh pihak perusahaan maupun instansi yaitu:<sup>40</sup>

- a. Memutuskan perhatian terhadap pelanggan. Cara yang ditempuh antara lain yaitu:
  1. Mendengarkan dengan penuh perhatian apa yang dibicarakan pelanggan dan jangan sekali-kali memotong pembicaraannya.
  2. Memperhatikan sikap tubuh, bertindak secara tenang dan rileks.
  3. Menatap mata pelangga pada saat berbicara dan tersenyum.
  4. Memperhatikan ekspresi wajah dan selalu tampil senyum.

---

<sup>39</sup> Philip Kotler, *Analisis Perencanaan dan Impementasi dan Control Jilid 1, Jakarta Erlangga. 2001. h.78*

<sup>40</sup> Endar Sugianto, *Psikologi Pelayanan Dalam Indsutri Jasa, Jakarta Gramedia. 2002. h. 15*

- b. Memberikan pelayanan yang efisien. Cara yang dapat dilakukan antara lain yaitu:
  - 1. Segera melayani pelanggan berikutnya apabila telah selesai melayani pelanggan yang lain
  - 2. Menggunakan waktu seakurat mungkin.
  - 3. Berbicara seperlunya saja.
  - 4. Merencanakan apa yang selanjutnya akan dilakukan.
  - 5. Menindaklanjuti pelayanan sampai tuntas.
- c. Meningkatkan perasaan harga diri pelanggan. Cara yang dapat dilakukan antara lain yaitu:
  - 1. Mengenali kehadiran pelanggan dengan segera.
  - 2. Selalu menyebutkan nama pelanggan saat berkomunikasi.
  - 3. Memuji dengan tulus dan memberikan penghargaan kepada pelanggan.
- d. Membina hubungan baik dengan pelanggan. Cara yang dapat dilakukan antara lain yaitu:
  - 1. Mendengarkan apa yang disampaikan pelanggan tanpa memotong pembicaraannya.
  - 2. Menunjukkan simpati dan berbicara dengan penuh perasaan untuk menunjukkan bahwa anda mengerti dan memahami perasaan pelanggan.
  - 3. Selalu berusaha menyelesaikan masalah dengan bijak.

Setiap karyawan diperusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka setiap karyawan harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh, pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap karyawan telah dibekali dasar-dasar pelayanan.<sup>41</sup>

Faktor keberhasilan pelayanan yang lebih utama adalah sumber daya manusia, sistem, dan teknologi terpadu. Apabila pelayanannya tidak optimal, maka pihak bank akan sulit untuk mempertahankan nasabahnya. Bank yang mempunyai pelayanan yang baik, misalnya ramah tamah, cepat tanggap terhadap nasabah. Murah senyum, dan kebersihan yang terjaga akan membuat nasabah betah dan pada akhirnya menjadi puas. Pelayanan nasabah bukan sekedar bermaksud melayani tetapi juga merupakan upaya untuk membangun suatu kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Pelayanan nasabah yang baik merupakan bisnis inti Bank.<sup>42</sup>

Dengan penjelasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa peningkatan layanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen yang mana bertujuan untuk melakukan kerja sama dalam jangka panjang, dengan kiat melakukan hal-hal sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan pihak bank. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa berupa kemudahan, kecepatan, hubungan,

---

<sup>41</sup> Endang Sugiarto, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Jakarta Gramedia. 2002. h.37

<sup>42</sup> Seotanto Hadinoto, *Bank Ritel Mikro dan Konsumen*, Jakarta PT Elex Media Komputindo Gramedia. 2009. h.128

kemampuan, dan keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

### **C. Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah adalah respon nasabah terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah layanan yang diberikan kepuasan nasabah, kepuasan tersebut timbul dimana adanya perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Tujuan dari suatu perusahaan tersebut, terutama perusahaan jasa adalah untuk menciptakan kepuasan nasabah.<sup>43</sup> Menurut Daryanto dalam bukunya yang berjudul *Konsumen dan Pelayanan Prima*, kepuasan nasabah didefinisikan sebagai keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan nasabah dapat terpenuhi melalui jasa yang diberikan.<sup>44</sup>

Menurut Willkie menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi produk atau jasa. Namun Engel mengartikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidaksesuai timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Namun Kotler mengartikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan

---

<sup>43</sup> Daryanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta Gava Media. 2014. h. 95

<sup>44</sup> Daryanto. h.90

kinerja yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan.<sup>45</sup> Jadi dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah keadaan apabila keinginan dan harapan dapat terpenuhi melalui jasa yang di berikan oleh pihak perusahaan atau instansi.

Untuk mengukur tingkat kinerja pelayanan unit penyelenggara pelayanan dilakukan dengan mengacu kepada keputusan Menpan no. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah. Menurut keputusan Menpan tersebut, unsur indeks kepuasan masyarakat ditetapkan 13 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran yaitu:

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapat pelayanan
9. Kewajaran biaya pelayanan
10. Kepastian biaya pelayanan
11. Kepastian jadwal pelayanan
12. Kenyamanan lingkungan

---

<sup>45</sup> Sujardi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik, Bandung PT Refika Aditama. 2009.*  
h.49

### 13. Keamanan pelayanan

Dalam hal ini setiap pelayanan pada instansi pemerintah (bidang kediklatan) dapat di memungkinkan 13 unsur pelayanan tersebut ditambah dengan unsur yang dianggap relevan dan di diskusikan dengan subtansi bidang tugas.<sup>46</sup> Untuk menjamin terhadap unit pelayanan maka 13 unsur pelayanan tersebut sebaiknya dilakukan pengukuran untuk setiap jenis dan bidang.

Kepuasan pelanggan dapat menunjukkan tingkat kinerja pelayanan, karena itu diperlukan pengukuran indeks kepuasan pelanggan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan.<sup>47</sup> Cara-cara mengukur kepuasan nasabah dimana kepuasan nasabah merupakan faktor utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan. Kendati telah melakukan tahapan seperti yang telah dijelaskan, tidak menutup

---

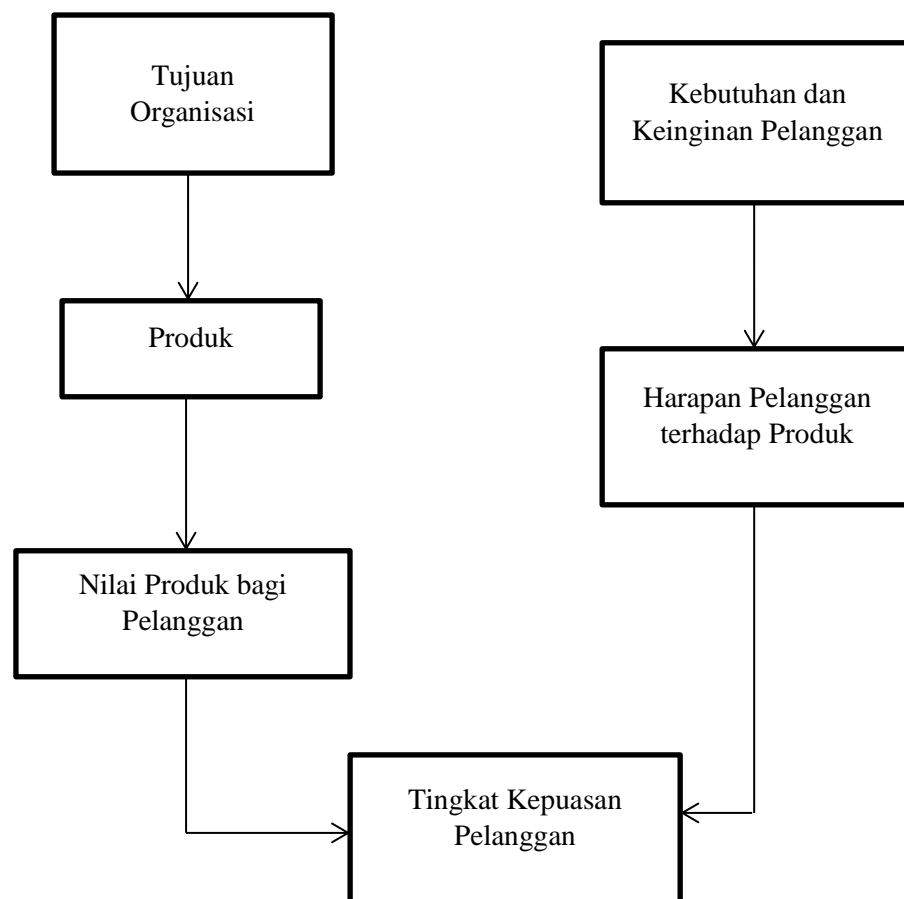
<sup>46</sup> M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah, Bandung Alfabeta. 2010.* h. 195

<sup>47</sup> Endang Susanti. h.50

kemungkinan jika nantinya akan ada kendala yang menghambat proses untuk meningkatkan kepuasan nasabah.<sup>48</sup>

Dalam kepuasan pelanggan yang ditinjau dari sisi pelanggan yaitu mengenai apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan.

**Diagram 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan<sup>49</sup>**



<sup>48</sup>Ilhamiwati dan Maytesa, "Marketing Strategy of Sharia Banking Product to Attract Public Interest in Transactions : Case Study at Jambi Regional Development Bank (BPD) Sungai Sungai Branch Office", Al-Falah: Journal of Islamic Economics, Vol. 05, No. 1, (2020), h. 126

<sup>49</sup>Tjiptono, *Konsep Kepuasan Pelanggan*, Bandung Alfabeta, 19997. h. 56



## 1. Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Islam

Dalam perspektif Islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah.<sup>50</sup> Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Menurut pendapat Qardhawi, sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan sebagai berikut yaitu:<sup>51</sup>

### a. Sifat Jujur

Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada semua personel yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Hal ini berdasarkan pada sabda Nabi SAW yaitu:

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا: أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ

*“Muslim itu adalah saudara muslim. Tidak boleh bagi seorang muslim, apabila ia berdagang dengan saudaranya dan menemukan cacat, kecuali diterangkannya.” (HR. Ahmad dan Thobrani)*

### b. Sifat Amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya. Berdasarkan uraian tersebut, maka sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang

---

<sup>50</sup> Husein Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta Ghalia Indonesia. 2009. h. 3

<sup>51</sup> KH. Ahmad Azhar Basyur, *Asas-Asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*, Yogyakarta UII Pres. 2000. h, 11

memuaskan kepada pelanggan, antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang atau jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan. Dengan demikian konsumen dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih barang atau jasa tersebut.

#### **D. Covid-19**

Akhir tahun 2019 tepatnya pada bulan desember dunia dihebohkan dengan berita munculnya wabah *pneumonia* yang tidak diketahui sebab pastinya. Wabah ini pertama kali ditemukan di kota Wuhan Provinsi Hubei China. Kebanyakan pasien *pneumonia* ini berawal dari pedagang di pasar Huanan yang menjual hewan hidup yang terletak di kota Wuhan. Pada tanggal 7 januari 2020 para peneliti berhasil mengidentifikasi penyebab pneumonia ini yakni jenis *novel coronavirus*, secara resmi WHO menamakan penyakit ini Covid-19 (*Corona Virus Disease 2019*) dan nama virus tersebut adalah SARS-CoV (*Severe acute respiratoty syndrome coronavirus*).<sup>52</sup>

Penyebaran kasus pertama Covid-19 di Indonesia adalah pada tanggal 02 maret 2020 yang terkonfirmasi sebanyak 2 orang yang berasal dari Jakarta. Tanggal 15 juni 2020, sebanyak 38.277 kasus terkonfirmasi positif covid-19 dan terkonfirmasi meninggal sebanyak 2.134 kasus. Di Jawa Timur pada tanggal 19 juni 2020 terkonfirmasi penderita Covid-19

---

<sup>52</sup> Yelvi Levani, "Jurnal Kedokteran dan Kesehatan, 2021. vol. 17, no.1."

yaitu sebanyak 9.046 dan ditambah 209 kasus baru. Dan terkonfirmasi sembuh sebanyak 2.763 kasus, dan yang meninggal sebanyak 721 kasus.

Coronavirus termasuk virus yang menyerang saluran pernapasan, virus yang berhubungan dengan infeksi pada saluran pernapasan akan menggunakan sel epitel dan mukosa saluran napas sebagai target awal dan menyebabkan infeksi pada saluran pernapasan atau kerusakan organ. Virus corona merupakan virus RNA rantai tunggal dan rantai positif yang termasuk keluarga *coronaviridae*. Virus corona adalah penyakit yang paru-paru dan mengganggu sistem pernapasan.<sup>53</sup> Dua gejala utama virus corona adalah demam dan batuk kering, yang kadang-kadang dapat menyebabkan masalah pada sistem pernapasan, dan gejala yang lainnya adalah demam yang lebih dari 37,8 derajat celsius. Demam ini bisa membuat penderita merasa hangat, dingin, atau kedinginan. Ciri-ciri seperti sakit tenggorokan, sakit kepala, diare dan kehilangan indra penciuman dan indra perasa merupakan salah satu gejala Covid-19. Dibutuhkan rata-rata 5 hari untuk mulai menunjukkan gejalanya, tetapi sebagian orang akan mendapatkannya nanti.<sup>54</sup>

Berikut ini adalah 10 ciri-ciri seseorang jika terpapar virus corona Covid-19 yaitu:

1. Napas pendek
2. Demam
3. Batuk kering

---

<sup>53</sup> Aditya Susilo, "Jurnal Penyakit Dalam Indonesia, 2020. vol. 7, no. 1."

<sup>54</sup> Aditya Ibrahim, "Jurnal ciri-ciri manusia terdampak Covid-19, 2020. Vol 8, no 2."

4. Menggigil dan sakit di sekujur tubuh
5. Kebingungan yang tiba-tiba
6. Masalah pencernaan
7. Mata berwarna merah muda
8. Kehilangan bau dan rasa
9. Kelelahan
10. Sakit kepala, sakit tenggorokan, dan hidung tersumbat

Penjelasan diatas merupakan tanda-tanda jika seseorang terpapar virus Covid-19. Dan ada baiknya kita untuk menghindari hal tersebut dengan cara selalu mencuci tangan secara teratur secara menyeluruh dengan sabun di air yang mengalir, memakai masker, menjaga jarak, dan menghindari kerumunan. Coronavirus menyebar ketika orang yang terinfeksi batuk atau bersin dan mengeluarkan percikan dan terbang ke udara ataupun jatuh ini secara tidak langsung dapat terhirup, dan menyebabkan infeksi jika menyentuh permukaan tetesan yang jatuh, lalu kemudian kita menyentuh mata, hidung, ataupun mulut. Jika sedang batuk ataupun bersin gunakan tisu untuk menutup mulut dan hidung, jangan menyentuh wajah dengan tangan yang belum dicuci, dan menghindari kontak dekat dengan orang yang terinfeksi adalah hal yang paling penting.<sup>55</sup>

---

<sup>55</sup> Ruslan Effendi, "Jurnal Kesehatan Indonesia, 2020, vol. 9, no. 1"

## BAB III

### GAMBARAN UMUM INSTANSI

#### A. Sejarah Singkat Bank Muamalat Indonesia

Bank Muamalat Indonesia ialah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya memberikan kredit dan jasa-jasa lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip Syari'ah Islam. Lembaga keuangan dapat dikatakan sebagai badan usaha apabila kekayaannya terutama dalam bentuk aset keuangan atau tagihan (*claim*) serta aset non finansial atau aset riil dan memberikan pelayanan jasa dalam bentuk skim tabungan (*depositori*), proteksi asuransi, program pensiun, dan penyediaan sistem pembayaran melalui mekanisme transfer dana.<sup>56</sup>

Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Muamalat Kota Curup didirikan pada tanggal 3 Juni 2010. PT Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada 24 *Rabius Tsani* 1412 H atau 1 November 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasionalnya pada 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992.<sup>57</sup> Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank

---

<sup>56</sup>Ihsan Saputra, *Pengaruh Rasio Likuiditas (FDR, STM, STMP) Terhadap Rasio Profitabilitas (ROE) Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Tahun 2012-2016. Skripsi (Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah)*. h. 41

<sup>57</sup> Bank Muamalat Indonesia, *Profil Bank Muamalat*, <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, di akses pada tanggal 14 April 2021, Pukul 13:04 WIB.

Muamalat juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham perseroan senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian perseroan.

Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp 106 miliar. Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat berhasil menyalang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat posisi Perseroan sebagai Bank Syari'ah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.<sup>58</sup>

Pada akhir tahun 1990-an, Indonesia di landa kritis moneter yang memporak-porandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di segmen korporasi. Bank Muamalat terkena imbas dampak krisis di tahun 1998, rasio pembiayaan/kredit macet mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat kerugian sebesar Rp 105 miliar. Ekuitas mencapai titik terendah yaitu Rp 39,3 miliar, kurang dari sepertiga modal setor awal.<sup>59</sup>

Dalam upaya memperkuat permodalannya, Bank Muamalat mencari permodalan yang potensial, dan ditanggapi secara positif oleh *Islamic Development Bank (IDB)* yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada

---

<sup>58</sup> Bank Muamalat Indonesia, <http://finifitrianiisiregar.blogspot.com/2010/12/sejarah-bank-muamalat-indonesia.html>, diakses 26 April 2021 pukul 14:30.

<sup>59</sup> Bank Muamalat Indonesia, <http://www.muamalat.co.id> diakses pada tanggal 26 April 2020.

Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Dalam kurun waktu antara tahun 1999-2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat. Dalam kurun waktu tersebut Bank Muamalat berhasil membalikkan kondisi rugi menjadi laba berkat upaya dan dedikasi setiap kru Bank Muamalat, hal ini juga ditunjang strategi pembangunan usaha yang tepat serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan Syari'ah murni.<sup>60</sup>

Melalui masa-masa sulit ini, Bank Muamalat berhasil bangkit dari keterpurukkan. Diawali dari pengangkatan kepengurusan baru di mana seluruh anggota direksi diangkat dari dalam tubuh Bank Muamalat. Bank Muamalat kemudian menerapkan rencana kerja lima tahun dengan penekanan pada:

1. Tidak mengandalkan setoran modal tambahan dari para pemegang saham.
2. Tidak melakukan PHK satu pun terhadap sumber daya insani yang ada, dan dalam hal pemangkasan biaya, tidak memotong hak kru Muamalat sedikitpun,
3. Pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri kru Muamalat menjadi prioritas utama di tahun pertama kepengurusan direksi baru,
4. Peletakan landasan usaha baru dengan menegakkan disiplin kerja Muamalat menjadi agenda utama di tahun kedua, dan

---

<sup>60</sup> Bank Muamalat Indonesia, <http://www.muamalat.co.id> diakses pada tanggal 26 April 2021.

5. Pembangunan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan peluang usaha menjadi sasaran Bank Muamalat pada tahun ketiga dan seterusnya, yang membawa Bank Muamalat, dengan rahmat Allah *Rabbul Izzati* ke era pertumbuhan baru memasuki tahun 2005 dan seterusnya.<sup>61</sup>

#### **B. Keadaan Umum Bank Muamalat Indonesia KCP Curup**

Bank Umum Syari'ah (BUS) adalah Bank Syari'ah yang dalam kegiatannya memberi jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bank Syari'ah atau biasa disebut dengan bank tanpa bunga adalah lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada al-Qur'an dan Al-Hadist. Bank Syari'ah dapat menjalankan operasionalnya sebagai bank devisa dan bank non devisa. Bank devisa ialah bank yang dapat melakukan transaksi ke luar Negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan.<sup>62</sup>

Bank Syari'ah di Indonesia mendapatkan kemungkinan dapat berdiri setelah adanya deregulasi sektor perbankan pada tahun 1983 yang berisikan tentang Bank berkemungkinan mengeluarkan tingkat bunga 0%. Disamping hal tersebut posisi perbankan Syari'ah semakin diperkuat setelah disahkan Undang-Undang No. 10 tahun 1998, yang mengakui keberadaan Bank Syari'ah dan bank konvensional serta memperkenankan bank konvensional membuka kantor cabang syari'ah (*dual banking*).

---

<sup>61</sup> Ihsan Saputra. hal. 44

<sup>62</sup> Bank Muamalat Indonesia, <http://www.muamalat.co.id> diakses pada tanggal 26 April 2021.



Bank Muamalat Indonesia merupakan Bank Syari'ah yang pertama kali beroperasi di Indonesia dan menjadi satu-satunya Bank Syari'ah yang berekspansi ke luar negeri dengan membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia. Sehingga nasabah dapat memanfaatkan jaringan *Malaysia Electronic Payment System (MEPS)* dengan jangkauan akses luas di Malaysia.

Bank Muamalat Indonesia sebagai pelopor perbankan syari'ah ini selalu berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan syari'ah yang kompetitif dan mudah dijangkau bagi masyarakat hingga ke berbagai pelosok nusantara. Tentunya dengan keyakinan untuk memajukan perbankan berbasis syari'ah yang beroperasi di Indonesia.<sup>63</sup>

Lokasi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup terletak di jalan merdeka No. 732 Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Curup Kabupaten Rejang Lebong. Posisi ini sangat strategis yakni terletak di pusat kota Curup dan tidak jauh dari sumber aktivitas masyarakat Curup yaitu dekat dengan lapangan Setia Negara dan pasar tengah Curup. Bank Muamalat Indonesia KCP Curup ini juga tidak jauh dari instans-instansi publik lainnya seperti sekolah-sekolah, kantor telkom, kantor pos, dan tempat ibadah.

Jika melihat potensi dari tempat yang dipilih sebagai kantor cabang pembantu ini maka akses menuju Bank Muamalat Indonesia KCP Curup sangat mudah sekali dijangkau oleh masyarakat Curup baik dengan

---

<sup>63</sup> Bank Muamalat Indonesia.

menggunakan transportasi umum maupun transportasi pribadi. Bank Muamalat Indonesia KCP Curup dengan lokasi yang strategis itu memiliki peluang dalam akses nasabah yang mudah ditambah dengan kondisi kantor yang ditata rapi baik dari *banking hall* hingga *pantry*, dengan demikian para karyawan pun sangat nyaman saat bekerja dan diharapkan pula kenyamanan yang nasabah dapatkan baik dari pelayanan bank dan kondisi tata ruang.

### C. Visi, Misi dan Tujuan

#### 1. Visi

Menjadi Bank Syari'ah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.<sup>64</sup>

#### 2. Misi

Membangun lembaga keuangan Syari'ah 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.<sup>65</sup>

#### 3. Tujuan

Meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat Muslim Indonesia, sehingga kesenjangan social ekonomi semakin berkurang dan semakin melestarikan pembangunan nasional, dengan:

1. Meningkatkan kualitas dan kuantitas kegiatan usaha
2. Meningkatkan kesempatan kerja

---

<sup>64</sup> Budi Susanto., h. 85

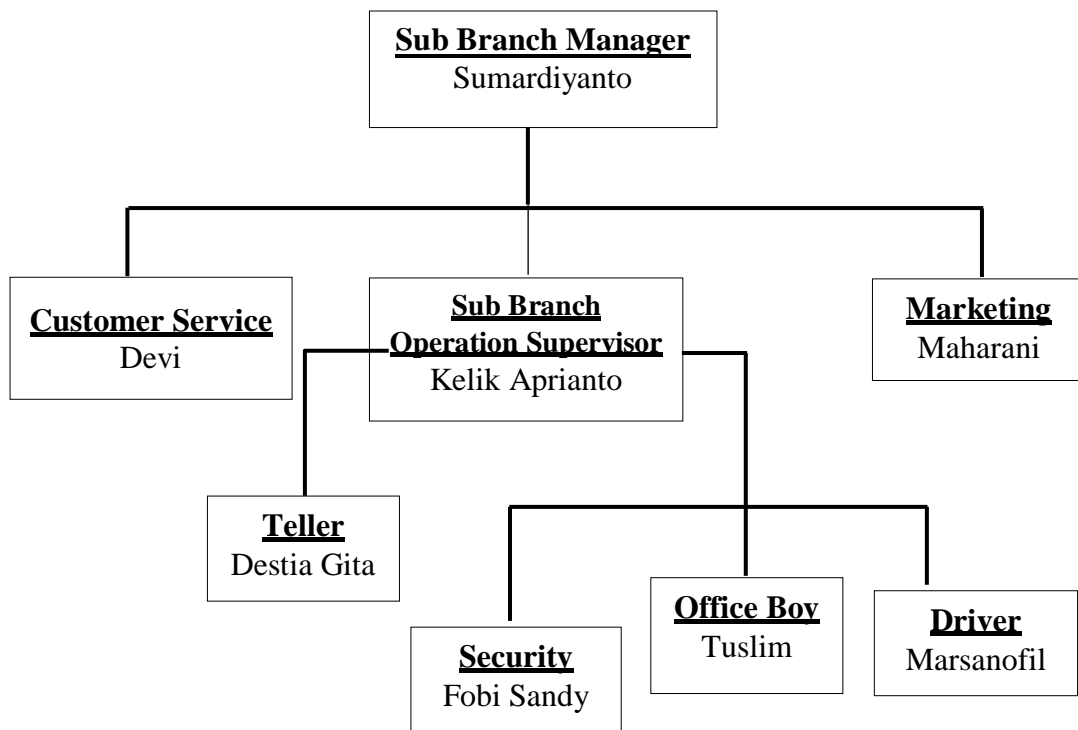
<sup>65</sup> Spanduk Bank Muamalat KCP Curup

3. Meningkatkan penghasilan masyarakat
4. Mengembangkan lembaga bank dan sistem perbankan yang sehat berdasarkan efisiensi dan keadilan, yang mampu meningkatkan partisipasi rakyat.
5. Mendidik dan membimbing masyarakat untuk berpikir secara ekonomis serta berperilaku dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

#### D. Struktur Organisasi

Gambar 3.1

#### ORGANIZATION STRUCTUR OF SUB BRANCHES PT. BANK MUAMALAT INDONESIA KCP CURUP



Sumber: Arsip Bank Muamalat KCP Curup Rejang Lebong 2021

## E. Tugas Dan Wewenang

Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Curup memiliki beberapa bagian bidang pekerjaan. Berikut adalah bagian bidang pekerjaan beserta tugas dan fungsinya:<sup>66</sup>

### 1. *Sub Branch Manager:*

Fungsi utamanya adalah memimpin dan mengkoordinir kelancaran tugas-tugas bank. Adapun tugas-tugasnya adalah sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab atas kelancaran tugas-tugas bank baik dalam lingkup operasional bank dan kegiatan di luar bank secara efektif dan efisien.
- b. Membuat perencanaan untuk kemajuan dan pengembangan bank.
- c. Mengambil dan membuat keputusan yang harus dijalankan oleh bank demi untuk kemajuan bank.
- d. Mengadakan evaluasi atas realisasi rencana kerja dan anggaran yang telah ditetapkan secara berkala.

### 2. *Marketing :*

Fungsi utamanya adalah penghubung nasabah dengan bank dalam bidang penghimpunan dana. Adapun tugas-tugasnya adalah sebagai berikut:

- a. Memperkenalkan produk bank, terkhusus produk penghimpunan dana kepada calon nasabah atau nasabah
- b. Mengumpulkan atau menghimpun dana tabungan, giro dan deposito
- c. Mencari calon nasabah

---

<sup>66</sup> Kelik Aprianto (*Sub Branch Operation Supervisor BMI KCP Curup*), Wawancara, 27 April 2020, Pukul 15:38 WIB.

### 3. *Sub Branch Operation Supervisor* :

Fungsi utamanya adalah membantu pimpinan dalam mengelola dan mengkoordinir kantor khususnya bidang operasional.<sup>67</sup> Di Bank Muamalat Indonesia KCP Curup dipegang oleh *Sub Branch Operation Supervisor*. Adapun tugas-tugasnya adalah sebagai berikut:

- a. Memelihara inventaris kantor
- b. Memelihara gedung kantor
- c. Mengurus pembelian keperluan kantor
- d. Melakukan Otorisasi

*Sub Branch Operation Supervisor* juga memiliki tugas yaitu pendukung dari bagian *front office*, selain itu secara umum tugas *Sub Branch Operation Manager* adalah melanjutkan (*follow up*) atas suatu transaksi bank yang dilakukan nasabah pada *front office*.

### 4. *Teller*:

Fungsi utamanya adalah melayani nasabah, dengan tugas-tugasnya adalah sebagai berikut:

- a. Menerima setoran tunai dan penarikan tunai nasabah atas pembukuan rekening
- b. Menerima penarikan serta transfer yang dibutuhkan nasabah
- c. Menerima melakukan pembayaran Listrik, PPOB

---

<sup>67</sup> Kelik Aprianto (*Sub Branch Operation Supervisor BMI KCP Curup*), Wawancara, 27 April 2020, Pukul 15:38 WIB.

#### 5. *Customer Service*:

Fungsi utamanya adalah melayani dan memberikan pusat informasi kepada nasabah baru maupun nasabah lama.<sup>68</sup> Adapun tugas-tugasnya adalah sebagai berikut:

- a. Melayani nasabah membuka rekening tabungan, rekening giro, dan deposito Muamalat
  - b. Menginput data nasabah yang membuka rekening
  - c. Memberikan penjelasan dan informasi kepada nasabah, serta melayani *complain* nasabah yang berkaitan dengan produk bank.
6. *Driver* yang bertugas untuk mengantar atau menjemput karyawan bank yang sedang melaksanakan tugas.
7. *Office Boy* yang bertugas untuk membersihkan ruangan serta menjaga kebersihan ruang kantor selama aktivitas bank berjalan.
8. *Security* yang memiliki tugas yaitu menjaga keamanan kantor agar tidak terjadi sesuatu yang tidak diinginkan.

#### **F. Produk-produk Bank Muamalat Indonesia KCP Curup**

Adapun produk-produk pendanaan dan pembiayaan pada Bank Muamalat Indonesia KCP Curup adalah sebagai berikut:<sup>69</sup>

---

<sup>68</sup> Kelik Aprianto (*Sub Branch Operation Supervisor BMI KCP Curup*), Wawancara, 27 April 2020, Pukul 16:38 WIB.

<sup>69</sup> Bank Muamalat Indonesia, "*Produk-Layanan*", <http://www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-consumer>, diakses pada tanggal 14 April 2021, Pukul 09:40 WIB.

## 1. Produk Penghimpunan Dana (*Funding*)

### a. Tabungan

#### 1) Tabungan *iB* hijrah haji

Tabungan *iB* hijrah haji merupakan produk tabungan dari Bank Muamalat Indonesia, yang memberikan beberapa keuntungan kepada calon nasabahnya yaitu:<sup>70</sup>

- (a) Bank umum Syari'ah pertama di Indonesia yang dikelola secara profesional dan murni Syari'ah
- (b) Salah satu bank penerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji (bps-bpih) yang terdaftar di siskohat kementerian agama republik Indonesia
- (c) Tabungan *iB* hijrah haji menawarkan solusi lengkap untuk perjalanan ibadah anda
- (d) Bank yang berkomitmen memfasilitasi nasabah untuk berhijrah dan selalu menjadi lebih baik

#### 2) Tabungan *iB* hijrah

Muamalat *iB* hijrah 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* local dan luar negeri.

Nikmati berbagai ragam layanan seperti *realtime* transfer atau bayar tagihan listrik, tagihan kartu pasca bayar, pembelian tiket dan

---

<sup>70</sup> Bank Muamalat Indonesia, "Produk-Layanan", <http://www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-consumer>, diakses pada tanggal 14 April 2021, Pukul 09:40 WIB.

pembayaran ZIS (*zakat, infak, sedekah*) dengan tabungan Muamalat melalui mobile banking dan internet banking.

### 3) Tabungan *iB* hijrah valas

Tabungan Syari'ah dalam denominasi valuta asing *US dollar* (SGD) yang ditujukan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD.<sup>71</sup>

### 4) Tabunganku

Tabunganku adalah tabungan untuk perseorangan dengan persyarakat mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Adapun akad yang digunakan adalah *wadi'ah* atau titipan.

### 5) Tabungan *iB* hijrah rencana

Impian dimasa depan memerlukan keputusan perencanaan keuntungan yang dilakukan saat ini, seperti perencanaan pendidikan, pernikahan, perjalanan ibadah atau wisata, uang muka rumah atau kendaraan persiapan pension atau hari tua, serta rencana atau impian lainnya.

Tabungan *iB* hijrah rencana adalah solusi perencanaan keuangan yang tepat untuk mewujudkan rencana dan impian di masa depan dengan lebih baik sesuai dengan prinsip Syari'ah.

---

<sup>71</sup> Bank Muamalat Indonesia, "Produk-Layanan", <http://www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-consumer>, diakses pada tanggal 14 April 2021, Pukul 09:40 WIB.



6) Tabungan *iB* hijrah prima

Merupakan 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 di gunakan di seluruh jarian visa.<sup>72</sup>

Tabungan *iB* Muamalat prima dilengkapi dengan dengan nisbah bagi hasil yang konfetitif dan fasilitas bebas biaya "realtime transfer, bebas biaya SKN dan RTGS nikmati fasilitas khusus berupa biaya bebas *airport lounge*" untuk memenuhi perjalanan.

7) Tabungan *iB simple*

Tabungan simpanan pelajar (*simple*) adalah tabungan untuk siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana serta pitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung.

8) Tabungan Muamalat Prima *iB*.

Tabungan dengan bagi hasil besar yang hampir setara dengan deposito. Tabungan ini bisa di ambil setiap saat seperti layaknya tabungan. Adapun akad yang digunakan adalah *mudharabah mutlaqah*.

b. Giro

(1) Giro *iB* Hijrah Attijary

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. merupakan

---

<sup>72</sup> Bank Muamalat Indonesia, "Produk-Layanan", <http://www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-consumer>, diakses pada tanggal 14 April 2021, Pukul 09:40 WIB.

sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis nasabah non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *cash management*.<sup>73</sup>

(2) Giro *iB* Hijrah Ultima

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*.

c. Deposito

(1) Deposito *iB* Hijrah

Deposito syari'ah dalam mata uang rupiah dan *us dollar* yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi anda, mendapatkan bagi hasil yang optimal, dana investasi keuangan anda di kelola secara syari'ah dan dapat memberikan ketenangan batin untuk anda.

d. Investasi

(1) Sukuk tabungan

Transaksi sukuk tabungan saat ini dapat dilakukan melalui layanan *internet banking* Muamalat. Layanan *internet banking* itu sendiri, dapat dimiliki oleh nasabah hanya dengan melakukan pembukaan rekening di Muamalat, lalu melakukan

---

<sup>73</sup> Brosur Produk Jasa Layanan Bank Muamalat Curup.

registrasi di atm, dan dilanjutkan dengan melakukan aktifitas di kantor cabang Muamalat terdekat. Apabila nasabah telah melakukan registrasi dan aktifitas layanan internet banking Muamalat maka nasabah dapat melakukan bertransaksi sukuk tabungan melalui banking Muamalat.<sup>74</sup>

## 2. Produk Penyaluran Dana/Pembiayaan (*Lending*)

### a. KPR *iB* Muamalat

Merupakan produk pembiayaan yang akan membantu anda memiliki rumah tinggal, rumah susun, apartemen, dan condotel. termasuk renovasi dan pembangunan serta pengalihan (take-over) dari bank lain dengan 2 pilihan akad murabahah (jual-beli) atau musyarakah mutanaqishah (kerjasama sewa).<sup>75</sup>

### b. Pembiayaan *iB* Muamalat pensiun

Merupakan produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan anda dihari tua dengan sederet keuntungan dan memenuhi prinsip syari'ah yang menenangkan. Produk ini memfasilitasi pensiunan untuk kepemilikan dan renovasi rumah tinggal, pembelian kendaraan, biaya pendidikan anak, biaya pernikahan dan umroh. Termasuk *take over* pembiayaan pensiun dari bank lain. Dua pilihan akad yaitu murabahah (jual beli) atau ijarah multi jasa.

---

<sup>74</sup>Rifan Rifaldo. h.120

<sup>75</sup> Brosur Produk Penyaluran Dana/Pembiayaan Bank Muamalat Curup.

c. *Pembiayaan iB Muamalat multiguna*

Merupakan produk Muamalat yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan barang jasa konsumtif seperti bahan bangunan untuk renovasi rumah, kepemilikan sepeda motor, pembiayaan pendidikan, biaya pernikahan, biaya perlengkapan rumah. Dua pilihan akad yaitu *murabahah* (jual-beli) atau *ijarah multijasa* (sewa-jasa).

**3. Produk Jasa (*Service Products*)**

a. *Wakalah*

Berarti penyerahan, pendelegasian atau pemberian mandat. Secara teknis perbankan, *wakalah* adalah akad pemberian wewenang atau kuasa dari lembaga atau seseorang (sebagai pemberi mandat) kepada pihak lain (sebagai wakil) untuk melaksanakan urusan dengan batas kewenangan dan waktu tertentu. Segala hak dan kewajiban yang diemban wakil harus mengatasnamakan yang memberikan kuasa.<sup>76</sup>

b. *Kafalah*

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

---

<sup>76</sup> *Brosur Produk Jasa Bank Muamalat Curup.*

c. *Hawalah*

*Hawalah* Adalah pengalihan hutang dari orang yang berhutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya. Dalam pengertian lain, merupakan pemindahan beban hutang dari *muhil* (orang yang berhutang) menjadi tanggungan *muhal 'alaih* atau orang yang berkewajiban membayar hutang.<sup>77</sup>

d. *Rahn*

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

e. *Qardh*

*Qardh* adalah pemberian harta kepada orang lain yang dapat ditagih atau diminta kembali. Menurut teknis Perbankan, *qardh* adalah pemberian pinjaman dari Bank ke nasabah yang dipergunakan untuk kebutuhan mendesak, seperti dana talangan dengan kriteria tertentu dan bukan untuk pinjaman yang bersifat konsumtif. Pengembalian pinjaman ditentukan dalam jangka waktu tertentu (sesuai kesepakatan bersama) sebesar pinjaman tanpa ada

---

<sup>77</sup>*Brosur Produk Jasa Bank Muamalat Curup.*

tambahan keuntungan dan pembayarannya dilakukan secara angsuran atau sekaligus.

#### 4. Jasa Layanan (*Service*)

##### a. ATM (*Automatic Teller Machine*) Muamalat

Layanan ATM memudahkan nasabah melakukan penarikan dana tunai.<sup>78</sup> Pemindah bukuan antara rekening, pemeriksaan saldo, pembayaran zakat, Infaq, sedekah (hanya pada ATM Muamalat), tagihan telepon, serta pembayaran seperti:

- 1) PLN Persero
- 2) Asuransi : Takaful
- 3) Telkom Indonesia
- 4) *Telcom Speddy*
- 5) ZIS
- 6) Tiket Pesawat: Garuda Indonesia
- 7) TV Berlangganan: Indovision digital, Orange TV, Top TV, Yes TV, Nex Media.
- 8) PDAM: PDAM Banyumas, PDAM Cilacap, PDAM Banjarmasin
- 9) Selular

ATM Muamalat sudah terintegrasi dengan ATM PRIMA dan ATM Bersama, dapat digunakan untuk transfer maupun tarik tunai. Dengan bekerja samanya Bank Muamalat Indonesia dengan MEPS

---

<sup>78</sup>*Brosur Produk Jasa Layanan Bank Muamalat Curup.*

(*Malaysia Electronic Payment System*) sehingga kartu ATM Bank Muamalat dapat digunakan secara luas di Malaysia.<sup>79</sup>

b. Salam Muamalat

Merupakan layanan *Phone Banking* 24 jam dan *call center* yang memberikan kemudahan bagi nasabah, setiap saat dan di manapun nasabah berada untuk memperoleh informasi mengenai produk, saldo dan informasi transaksi, serta transfer antara rekening,. Menggunakan Salam Muamalat dapat menghubungi 021-1500016.

c. Pembayaran Zakat, Infaq dan Sedekah (ZIS)

Jasa yang memudahkan nasabah dalam membayar ZIS, baik ke lembaga pengelola ZIS Bank Muamalat maupun ke lembaga-lembaga ZIS lainnya yang bekerjasama dengan Bank Muamalat, melalui *Phone Banking* dan ATM Muamalat di seluruh cabang Bank Muamalat.

d. *Internet Banking* Muamalat

Layanan perbankan elektronik melalui akses internet dengan menggunakan sms token yang dapat beroperasi 24 jam 7 hari seminggu dengan mudah, kapan saja, dan dimana saja. Nasabah bisa melakukan *monitoring* atas transaksi keuangan pribadi maupun bisnis dari seluruh rekening anda di Bank Muamalat dalam CIF (*Customer Information File*).

---

<sup>79</sup>*Brosur Produk Jasa Layanan Bank Muamalat Curup.*

e. *Mobile Banking* Muamalat

Layanan perbankan untuk melakukan transaksi *financial* dan *non-financial* yang dapat diakses dengan mengunduh aplikasi melalui ponsel android atau ponsel yang telah didukung oleh *javaplatform versi MIDP 2.0*.<sup>80</sup>

f. Jasa-jasa lain

Bank Muamalat juga menyediakan jasa-jasa Perbankan lainnya kepada masyarakat luas, seperti *transfer, collection, standing instruction, bank draft, virtual account, cash management, gerai Muamalat*, referensi Bank.

g. DPLK (Dana Pensiun Lembaga Keuangan) Muamalat

Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Muamalat adalah penyelenggara Program Pensiun Iuran Pasti (PIIP) yang didirikan oleh Bank Muamalat Indonesia yang disahkan berdasarkan SK Menteri Keuangan No. KEP-485/KM.17/1997 tanggal 10 Oktober 1997. PT Bank Muamalat Indonesia Tbk sebagai pendiri adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan dengan pengelolaan berdasarkan Syariat Islam. Bank Muamalat menunjukkan kinerja yang senantiasa terus meningkat, baik dari aspek peningkatan aset maupun perluasan jaringan. Di samping itu, adanya Dewan Pengawas Syari'ah yang beranggotakan ulama lebih memberikan kenyamanan dalam bertransaksi dengan memberikan

---

<sup>80</sup>*Brosur Produk Jasa Layanan Bank Muamalat Curup.*



hasil pengelolaan yang kompetitif, aman dan kepastian pengelolaan secara syari'ah.<sup>81</sup> Dengan dukungan jaringan Bank Muamalat tersebar di 34 provinsi di Indonesia, DPLK Muamalat siap memberikan layanan di setiap outlet baik untuk pendaftaran, setoran, maupun pembayaran manfaat pensiun di kemudian hari. Mengingat bahwa program pensiun merupakan program kesejahteraan jangka panjang, maka yang diperlukan adalah hasil yang optimal, pengelolaan yang aman dan efisien, serta layanan yang mudah dan menyenangkan.

---

<sup>81</sup> *Bank Muamalat Indonesia, "Produk-Layanan", <http://www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-consumer>, diakses pada tanggal 14 April 2021, Pukul 09:40 WIB.*

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Cara-cara Yang Digunakan Bank Muamalat Dalam Meningkatkan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19**

Pada Bank Muamalat KCP Curup, memang sudah ada standar pelayanan tersendiri. Standar pelayanan ini diperuntukan oleh semua karyawan tetapi lebih ditekankan kepada *frontlinner* yaitu *customer service*, *teller* dan *security*. *Frontlinner* juga mempunyai peran yang besar untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah maupun calon nasabah. Seperti halnya *security* yang bertugas memberikan pelayanan di awal nasabah yang akan masuk ke bank setelah nasabah menjelaskan maksud dan tujuannya disitulah peran *customer service* dalam memberikan informasi kegiatan *funding* Maupun *financing* serta *teller* yang bertugas melayani nasabah yang akan melakukan transaksi keuangan. Dimasa pandemi seperti ini bentuk pelayanan yang diberikan agak sedikit berbeda dari pada biasanya. Para karyawan harus menerapkan potokol kesehatan, begitu pula dengan nasabah yang sedang berkunjung ke bank untuk tetap menerapkan 5 M. Agar terhindar dari hak-hal yang tidak kita inginkan. Dengan demikian nasabah pun akan merasa puas jika dilayani dengan baik oleh para karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Devi selaku *customer service* yang bertanya mengenai pelayanan yang ada di Bank Muamalat KCP Curup, menyatakan bahwa:<sup>82</sup>

*“Kami tidak sembarang dalam memberikan pelayanan kepada nasabah apalagi sedang dalam pandemi seperti ini. Ada standar tersendiri dari bank yang harus kami patuhi. Standar pelayanan ini kemudian kami terapkan sebaik mungkin saat kami memberikan pelayanan kepada nasabah. Ada beberapa hal utama yang harus kami perhatikan ketika sedang melayani nasabah yaitu, mengucapkan salam sebagai pembuka pembicaraan, menanyakan kebutuhan nasabah, mendengarkan dan memahami kebutuhannya, memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan ramah serta memprioritaskan kepentingan nasabah diatas kepentingan pribadi kami sendiri”*

Selanjutnya ditambah dengan wawancara dengan Destia Gita selaku *teller* di Bank Muamalat KCP Curup, yang menyatakan bahwa:<sup>83</sup>

*“Standar pelayanan ini diterapkan dalam upaya untuk menciptakan service excellent pada setiap nasabah yang kami layani mengingat nasabah adalah raja bagi kami, dan ditengah pandemi ini dalam melayanai nasabah kami harus extra sabar lagi karena terkadang ada-ada saja nasabah yang sedang berkunjung tidak mencuci tangan dan menggunakan masker, dan kami harus memberikan peringatan kepada nasabah dengan baik dan benar. Karena nasabah adalah orang yang berkontribusi sangat besar dalam memberikan keuntungan kepada pihak Bank, sangat penting keberadaanya dan sangat kami layani setiap hal yang dibutuhkan”*

Dari hasil wawancara peneliti dengan *customer service* dan *teller*, peneliti menyimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada nasabah *customer service* dan *teller* telah berusaha sebaik mungkin memberikan pelayanan yang telah sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku pada Bank Muamalat KCP Curup. Hal ini mereka lakukan agar terciptanya pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah meskipun dalam memberikan

---

<sup>82</sup> Hasil wawancara dengan Devi (Customer Service) pada tanggal 06 Agustus 2021

<sup>83</sup> Hasil wawancara dengan Destia Gita (Teller) pada tanggal 06 Agustus 2021

pelayanan dalam masa pandemi Covid-19 seperti ini berbeda dengan sebelumnya mengingat keberadaan nasabah sangatlah penting apalagi dimasa pandemi seperti ini. Memberikan pelayanan yang sesuai standar harus wajib mereka lakukan.

a) Standar-standar pelayanan yang ada di Bank Muamalat KCP Curup

Dalam memberikan pelayanan suatu perusahaan atau bank harus memiliki standar pelayanan yang harus diterapkan ketika sedang melayani nasabah. Hal ini dilakukan agar terciptanya rasa puas dihati para nasabah ketika sedang bertransaksi langsung ke bank.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Devi selaku *customer service* yang menyatakan bahwa standar pelayanan yang ada di Bank Muamalat ada 4 yaitu sebagai berikut.<sup>84</sup>

*“Pada Bank Muamalat KCP Curup, ada empat standar pelayanan yang harus di diterapkan pada saat melayani nasabah, agar nasabah merasa puas dan yakin untuk menjadi nasabah kami yaitu, standar pelayanan dasar, standar pelayanan utama, standar pelayanan umum, dan standar pelayanan teknis. Dari keempat pelayanan tersebut memiliki poin-poin penting tersendiri yaitu :*

- 1. Standar pelayanan dasar, terdiri dari keramahan seperti mengucapkan salam sebagai ungkapan pembuka sebelum memberikan pelayanan, komunikatif yaitu keahlian karyawan dengan berkomunikasi kepada nasabah, kelengkapan dan kerapian pakaian.*
- 2. Standar pelayanan utama, terdiri dari kompetensi, percaya dan dipercaya, kontribusi, kejujuran dan service excellent. Untuk service excellent sendiri meliputi beberapa hal diantaranya, kehandalan, daya tanggap, bukti langsung, kompetensi, mudah diperoleh, keramahan, dapat dipercaya, keamanan, memahami pelanggan, dan komunikasi.*
- 3. Standar pelayanan umum, terdiri dari pelayanan berbentuk lisan, pelayanan berbentuk tulisan, pelayanan berbentuk perbuatan.*

---

<sup>84</sup> Hasil wawancara dengan Devi (Customer Service) pada tanggal 06 Agustus 2021

4. *Standar pelayanan teknis, terdiri dari tingkah laku yang sopan, cara penyampaian, waktu penyampaian, serta keramahan.*

*Semua hal diatas harus kami terapkan ketika sedang melayani para nasabih yang datang, apalagi di masa pandemi seperti sekarang ini melayani nasabah dengan baik dan benar sangatlah penting agar para nasabah merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan, dan kami pun merasa senang”*

Dari hasil wawancara dengan Devi selaku *customer service* dapat peneliti simpulkan bahwa ada 4 standar pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank yaitu standar pelayanan dasar, standar pelayanan utama, standar pelayanan umum, dan standar pelayanan teknis. Jika keempat hal tersebut diterapkan maka akan timbul perasaan puas dihati nasabah pada saat sedang bertansaksi di bank.

Selanjutnya untuk menyakinkan peneliti dalam mengumpulkan data, lalu peneliti pun kembali mewawancarai *customer service* kembali yang menyatakan bahwa:<sup>85</sup>

*“Dalam memberikan pelayanan kami tidak boleh keluar dari standarisasi pelayanan yang sudah ada baik dari standar pelayanan dasar, standar pelayanan yang utama, standar pelayanan umum mamupun standar pelayanan teknis. Pelayanan yang kami berikan akan terus di cek oleh tim pusat baik secara langsung datang ke bank maupun secara tidak langsung melalui telepon untuk sekedar bertanya atau memberikan keluhan untuk melihat respon kami dalam memberikan pelayanan seperti apa, dan dimasa pandemi seperti sekarang jumlah nasabah yang berkunjung harus dibatasi karena untuk mencegah penularan Covid-19 yang terjadi. Tetapi Alhamdulillah kami selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah, dan kegiatan kami pun selalu di awasi oleh pimpinan melalui camera CCTV”*

Dari hasil wawancara dengan *customer service* dapat peneliti simpulkan bahwa setiap karyawan selalu berusaha melaksanakan kegiatan sesuai dengan standar yang telah berlaku di Bank Muamalat KCP Curup. Standar pelayanan

---

<sup>85</sup> Hasil wawancara dengan Devi (Customer Service) pada tanggal 06 Agustus 2021

tersebut terbagi menjadi dua yaitu standar pelayanan dasar dan standar pelayanan utama. Standar pelayanan dasar terdiri dari keramahan seperti mengucapkan salam sebagai ungkapan pembuka sebelum memberikan pelayanan, serta kelengkapan dan kerapian pakaian, lalu standar pelayanan utama terdiri dari kompetensi, percaya dan dipercaya, kontribusi, kejujuran, dan *service excellent*. Untuk *service excellent* sendiri terdiri dari kehandalan, daya tanggap, bukti langsung, kompetensi, mudah diperoleh, keramahan, dan komunikasi. Jumlah nasabah yang berkunjung pun harus dibatasi karena mengingat di daerah kita ini telah cukup banyak yang telah terpapar Covid-19. Tidak hanya itu pimpinan cabang pun juga memantau semua kegiatan yang ada melalui CCTV, perletakkannya pun sangat strategis yaitu di ruangan *teller*, *customer service*, dan di depan pintu masuk bank. Jadi pimpinan bank dapat memantau setiap aktivitas yang sedang berlangsung.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti selama meneliti pada Bank Muamalat KCP Curup terkait *service excellent* atau kualitas pelayanan agar para nasabah merasa puas akan pelayanan yang diberikan, dapat peneliti simpulkan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Kualitas pelayanan**

No	Kategori Service Excellent	Keterangan
1	<i>Reability</i> (Kehandalan)	Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, memberikan informasi terbaru, sudah berada di meja kerja lima menit sebelum jam kantor dibuka.
2	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Melayani nasabah dengan cepat dan tepat, menanggapi keluhan nasabah dengan baik, mengerti dan memahami kebutuhan nasabah dengan cepat.
3	<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	Karyawan memakai pakaian yang rapi dan sopan serta atribut seperti name tag, fasilitas
4	<i>Competence</i> (Kemampuan)	ATM langsung menyatu dengan kantor bank, lingkungan kantor yang bersih dan nyaman. Keahlian berkomunikasi dengan baik kepada nasabah yang mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, Frontliner berpengalaman karena telah bekerja lebih dari 1 tahun.
5	<i>Courtesy</i> (Keramahan)	Karyawan selalu tersenyum sambil mengucapkan salam diawal pelayanan hingga akhir pelayanan, menanyakan apa saja yang sedang dibutuhkan oleh para nasabah.
6	<i>Acces</i> (Mudah diperoleh)	Security memperbolehkan nasabah bertemu langsung dengan marketing ke ruangnya, bila kartu ATM tertelan karyawan langsung membuka kunci mesin dan mengambil kartu ATM nasabah tanpa harus mengurus surat ini dan itu yang bisa saja membuat nasabah menjadi tambah pusing.
7	<i>Credibility</i> (Dapat dipercaya)	Jam pelayanan yang bisa dipercaya yaitu dari jam 08:00 sampai 14:00, karyawan memberikan informasi yang sebenar-benarnya, dan menepati janji dengan nasabah.

Untuk menguatkan hasil pengamatan peneliti selama meneliti pada Bank Muamalat KCP Curup, peneliti kemudian mewawancarai nasabah yang tergolong

sudah lama dan aktif menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Curup. Hasil wawancara dengan ibu Sinta selaku nasabah Bank Muamalat KCP Curup yang menyatakan bahwa:<sup>86</sup>

*“Menurut saya pelayanan yang diberikan cukup baik, mereka melayani dengan sangat ramah, cepat, tepat, dan sopan. Mulai dari sambutan awal yang diberikan oleh security hingga saat sambutan customer service dan teller. Ditambah lagi ketika berkunjung ke bank pada masa seperti ini berbeda dengan sebelumnya kami diarahkan dengan baik mencuci tangan sebelum masuk, dan para karyawan dan satpam pun selalu siap tanggap jika para nasabah tidak menggunakan masker dan tidak mentaati protokol kesehatan, selalu memberikan masker dan menegur kami dengan baik dan sopan. Dan juga jam pelayanan yang bisa kami percaya, lingkungan kantor yang bersih, hingga keluhan kami selalu didengar dengan baik. Saya rasa karyawan sudah memberikan kualitas pelayanan yang sangat baik, selalu berusaha menyenangkan nasabah dan menghindari kekecewaan dari nasabah”*

Selanjutnya wawancara peneliti dengan bapak yanto yang menyatakan bahwa:<sup>87</sup>

*“Semenjak pandemi jam pelayanan ditutup jam 14:00 tapi selama ada nasabah yang mau bertransaksi di jam tersebut ataupun di atas jam tersebut, para nasabah yang datang akan tetap dilayani, yah memang saya menyadari hal tersebut tentu mengganggu jam istirahat mereka tapi itu adalah kebutuhan kami untuk tetap dilayani, yang mana pada saat pandemi seperti ini jam tutup kantor lebih cepat dari pada sebelumnya”*

Dari hasil wawancara penulis dengan ibu Sinta dan bapak Yanto selaku nasabah di Bank Muamalat KCP Curup dapat peneliti simpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak bank sudah sesuai dengan harapan nasabah terutama standar pelayanan yang sudah terpenuhi seperti kehandalan, daya tanggap, bukti langsung, mudah diperoleh, keramahan, dapat dipercaya, keamanan, dan memahami nasabah.

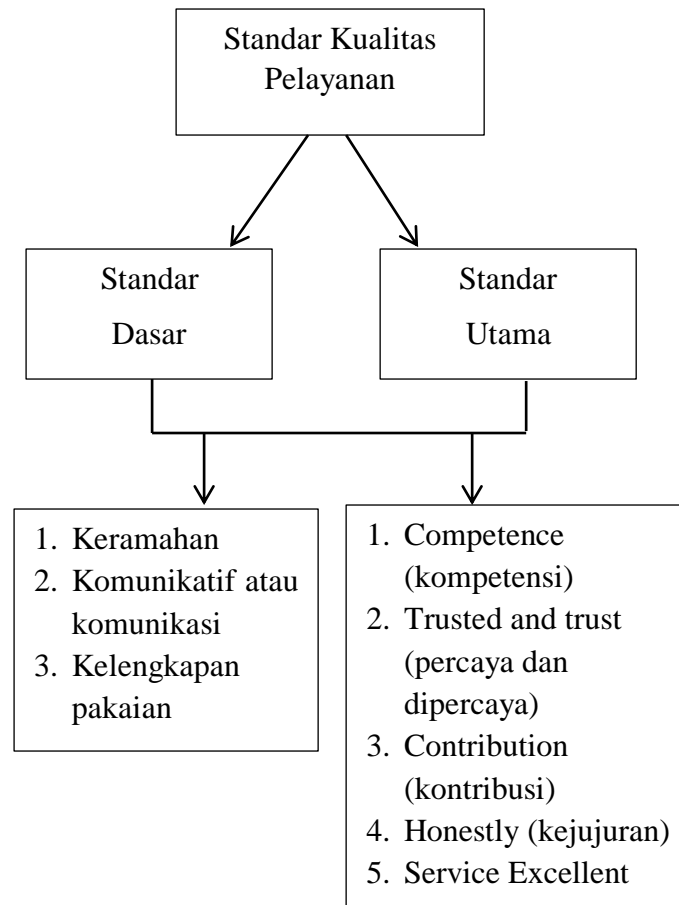
---

<sup>86</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Sinta selaku nasabah Bank Muamalat pada tanggal 10 Agustus 2021

<sup>87</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Yanto selaku nasabah Bank Muamalat pada tanggal 10 Agustus 2021



**Diagram: 4.1 Standar Kualitas Pada Bank Muamalat Curup**



Sumber: Brosur Standar Kualitas Pelayanan Bank Muamalat KCP Curup

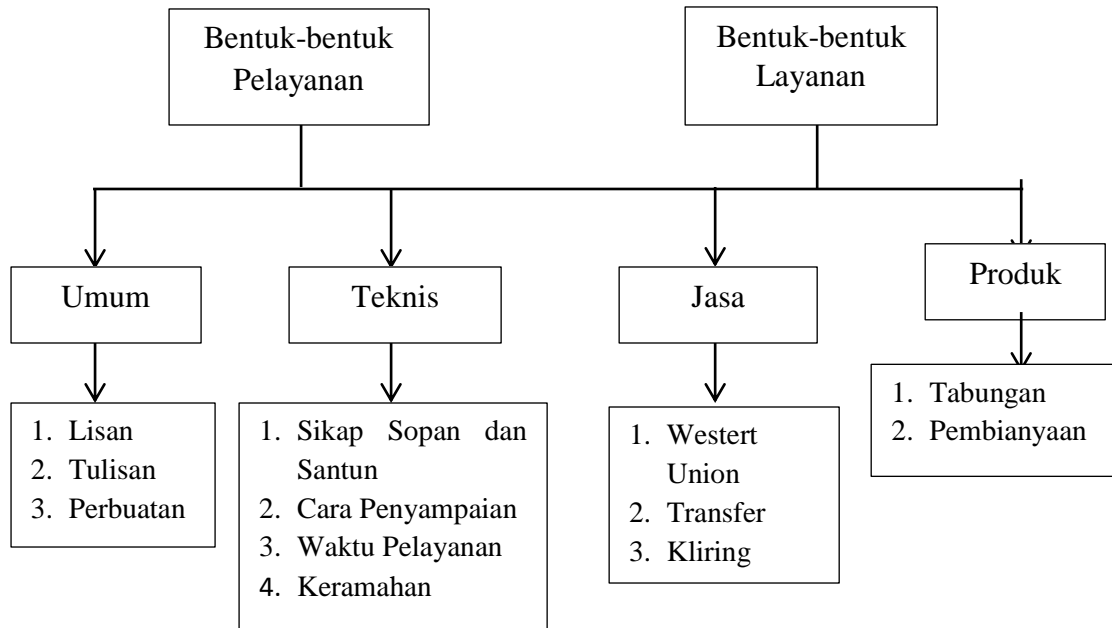
Pada Bank Muamalat KCP Curup terkait kualitas pelayanan, pada pimpinan cabang sudah ada standar kualitas tersendiri. Seperti yang telah peneliti jelaskan diatas ada dua jenis standar pelayanan yaitu, standar pelayanan dasar dan standar pelayanan utama. Dalam pelayanan dasar biasanya meliputi pada diri karyawan itu sendiri seperti keramahan atau pemberian salam, komunikatif yang berkaitan dengan keahlian karyawan dalam berkomunikasi pada nasabah serta atribut kelengkapan pakaian yang berupa seragam kantor sesuai hari, identitas diri (nama tag), papan nama pada meja kerja. Ini ditunjukkan agar nasabah bisa

mengenali para karyawan yang sedang bertugas. Dan standar pelayanan utama terdiri dari kompetensi, percaya dipercaya, kontibusi, kejujuran. Standar pelayanan ini akan selalu menjadi hal penting para karyawan untuk memenuhi harapan para nasabah.

**Tabel 4.2 Bentuk-bentuk Pelayanan di Bank Muamalat Curup**

Pelayanan Umum	Pelayanan Teknis
Pelayanan berbentuk lisan, adalah pelayanan yang langsung diberikan berupa percakapan dan ungkapan.	Sikap sopan, dan santun yaitu berbentuk penghargaan dan penghormatan kepada orang lain.
Pelayanan berbentuk tulisan, adalah pelayanan yang paling menonjol karena dianggap paling efisien dalam memuaskan para nasabah.	Cara penyampaian, yakni menghindari pelayanan yang menyimpang sehingga tidak ada kesalahpahaman pada pihak yang akan dilayani.
<del>Pelayanan berbentuk perbuatan,</del> adalah gabungan antara lisan dan tulisan ketiga hal tersebut saling berkaitan satu sama lain dalam setiap pekerjaan yang sedang di lakukan.	<del>Waktu pelayanan,</del> yaitu kecepatan dalam memberikan pelayanan, ketika sedang ada nasabah yang sedang berkunjung.
	Keramatamahan, yaitu layanan lisan baik yang berhadapan langsung ataupun tidak langsung terhadap pihak yg akan dilayani.

**Diagram 4.2**  
**Bentuk-bentuk Pelayanan dan Layanan Pada Bank Muamalat KCP Curup**



Sumber: Brosur Bank Muamalat KCP Curup Rejang Lebong 2021

Pada Bank Muamalat bentuk dalam pemberian layanan dari karyawan kepada nasabah ada dua yaitu secara umum dan teknis. Pada pelayanan umum terdiri dari pemberian pelayanan secara lisan, tulisan, dan perbuatan. Dalam pelayanan teknis berupa sikap sopan dan santun, cara penyampaian, waktu pelayanan, dan keramahan. Bentuk-bentuk layanan terdiri dari Westert Union, transfer dan kliring. Pelayanan produk berupa produk-produk yang ada pada bank itu sendiri, intinya jika melakukan pelayanan dengan baik dan benar, maka rasa puas bagi para nasabah akan timbul dengan sendirinya.

## **B. Strategi Bank Muamalat dalam meningkatkan layanan di era Pandemi Covid-19**

Pada bank muamalat syariah dalam hal pemberian pelayanan kepada nasabah agar terciptanya *service excellent* yang sesuai standar pelayanan tentunya ada strategi yang digunakan agar tujuan untuk memelihara loyalitas dari nasabah bisa terwujud dengan optimal. Strategi ini memang sudah di tetapkan oleh pimpinan agar di terapkan oleh karyawan. Strategi bisa saja berubah seiring dengan berkembangnya dunia perbankan pada saat seperti ini, dimana pada saat pandemi seperti sekarang banyak hal yang harus lebih di tingkatkan lagi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Devi selaku *customer service* yang menyatakan bahwa:<sup>88</sup>

*“Untuk strategi sendiri bank muamalat syariah menggunakan tiga cara yaitu roll play, kotak kritik dan saran serta sharing season”*

Dari hasil wawancara dengan customer service dapat peneliti jabarkan, yaitu sebagai berikut :

1. *Roll play*, adalah bentuk evaluasi yang bertujuan untuk meningkatkan sebuah pelayanan yang berikan kepada nasabah, mulai menyapa, berbicara, mengenalkan produk-produk yang ada di Bank Muamalat Syariah. Selain itu ditunjukkan secara khusus untuk customer service, teller, dan security bertujuan untuk tetap berada pada jalur SOP yang telah ada. *Roll Play* biasanya akan dilakukan pada setiap minggu atau juga seminggu 3 kali dipagi hari secara rutin yang membahas mengenai melayani nasabah dengan baik untuk mencapai *service excellent*.

---

<sup>88</sup> Hasil wawancara dengan Devi (Customer Service) pada tanggal 10 Agustus 2021

2. Adanya kontak kritik dan saran dari nasabah. Kontak kritik dan saran ini berisikan berbagai macam keluhan yang dirasakan oleh para nasabah pada saat sedang bertransaksi. media ini biasanya memang telah disediakan di ruangan kantor seperti kertas kecil lalu dimasukkan kedalam kotak saran. Biasanya hal ini dilakukan nasabah setelah mereka telah selesai dilayani oleh pihak bank. Lalu keluhan-keluhan dari nasabah ini akan dibenahi oleh para karyawan. Setiap keluhan nasabah selalu karyawan selalu mencatat kedalam pengaduan nasabah kemudian akan di laporkan kepusat. Dalam waktu 3 hari sampai seminggu hari kerja akan ada balasan dari pusat mengenai keluhan nasabah tersebut.
3. Adanya *sharing saction* yang membahas tentang pelayanan pada para nasabah, biasanya dilakukan pada sore hari setelah jam kerja telah selesai. *Sharing saction* bisa juga melalui telepon jadi setiap cabang ke cabang yang lain akan saling memberi tau mengenai kualitas pelayanan serta permasalahan yang mereka sedang hadapi.

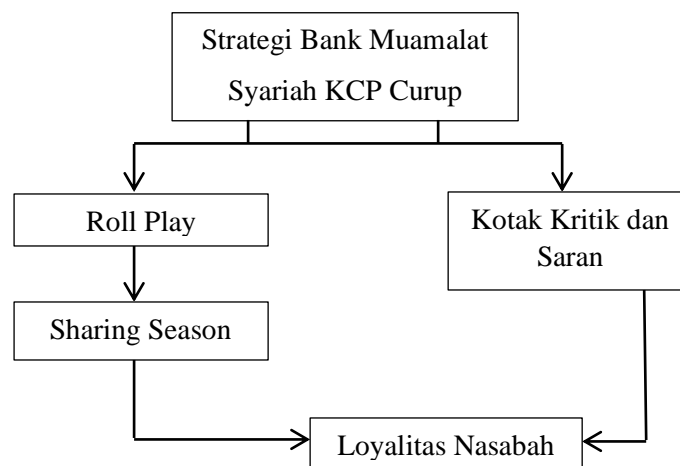
Strategi-strategi ini diharapkan akan mampu memberikan peningkatan yang baik dari segi pelayanan. Pada intinya pelayanan yang baik harus selalu ditanamkan pada setiap jiwa karyawan itu sendiri-sendiri. dan untuk itulah pentingnya bagi setiap karyawan harus mendapatkan pelatihan-pelatihan serta arahan agar dapat menciptakan *service excellent* pada nasabah dan membangun profesionalisme pada karyawan dan juga dapat hal itu akan membuat terciptanya loyalitas pada nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan bapak Mulyanda selaku nasabah yang bisa dikatakan aktif melakukan transaksi menyatakan bahwa:

*“Saya secara pribadi cukup loyal kepada bank, saya sering mengajak atau merekomendasikan kepada rekan-rekan kerja dan keluarga saya agar membuka rekening pada Bank Muamalat Syariah, karena saya sendiri telah merasakan kenyamanan disana karena para nasabah sangat dilayani dengan baik”*

Dari hasil wawancara peneliti kepada bapak Mulyanda dapat peneliti simpulkan bahwa bapak Mulyanda sudah memenuhi karakteristik loyalitas nasabah dengan melakukan pembelian ulang secara berkala, nasabah membeli satu produk, nasabah mengajak orang lain untuk menjadi nasabah pada bank yang sama, dan nasabah tidak mudah beralih pada produk bank lain.

**Diagram 4.3**  
**Strategi bank muamalat syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan**



Sumber: Brosur Bank Muamalat KCP Curup Rejang Lebong 2021

Pada bank muamalat strategi digunakan dengan cara roll play, sharing saction, dan melalui kotak kritik dan saran. Media kritik dan saran ini digunakan untuk mengetahui semua keluhan dari para nasabah, lalu para karyawan selalu berusaha untuk memenuhi dan membenahi pelayanan yang mereka berikan

kepada para nasabah. Langkah ini digunakan agar selalu menjaga loyalitas nasabah mengingat nasabah adalah harapan bagi pihak bank, dan itu sangatlah penting.

Bank muamalat dalam menjaga loyalitas nasabah mereka sangat serius dan bersungguh-sungguh dalam melakukannya dengan menggunakan berbagai macam strategi. dan selalu memperhatikan harapan para nasabah tentang pelayanan yang diberikan. Loyalitas dari para nasabah ini atas kesadaran dari diri sendiri nasabah tanpa paksaan apapun dari pihak manapun.

### **C. Analisis**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada Bank Muamalat KCP Curup dengan mewawancarai karyawan dan para nasabah. Dengan demikian dapat peneliti simpulkan bahwa cara-cara dan strategi yang digunakan Bank Muamalat dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan nasabah di masa pandemi covid-19 antara lain sebagai berikut:

1. Dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan nasabah di masa pandemi covid-19, para karyawan telah melayani para nasabah dengan sangat baik. Dan dalam melayani para nasabah pun para karyawan tidak keluar dari standarisasi yang telah ditetapkan oleh pimpinan bank. Hal ini terbukti dengan timbulnya rasa puas dihati para nasabah ketika sedang berkunjung ke bank ketika ada hal yang diperlukan. Para nasabah sangat dilayani dengan baik oleh para karyawan yang ada di Bank Muamalat KCP Curup.
2. Untuk strategi yang digunakan Bank Muamalat sudah terwujud dengan optimal, hal ini di karenakan adanya kontak saran atau kontak kritik khusus

bagi nasabah yang merasa jika pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kurang baik maka para nasabah bisa menuliskan keluhannya lalu memasukkan keluhan mereka tersebut kedalam kontak saran/kritik, lalu para karyawan dapat mengetahui apa saja hal yang salah ketika sedang melayani para nasabah dan para karyawan pun dapat memperbaikinya agar tidak terulang kembali ketika sedang melayani nasabah. Dan bagi para karyawan adanya sesi *sharing saction* hal ini bertujuan untuk membahas pelayanan pada para nasabah, dilakukan pada sore hari setelah jam kerja selesai. *Sharing saction* bisa juga melalui telepon jadi setiap cabang ke cabang lain akan saling memberi tau mengenai kualitas pelayanan serta permasalahan yang sedang mereka hadapi.

Kemudian hasil analisis peneliti pada Bank Muamalat KCP Curup bahwa pelayanan yang diberikan oleh para karyawan sudah cukup baik. Walaupun sedang melayani para nasabah dalam keadaan di masa pandemi seperti sekarang ini para karyawan selalu memberikan yang terbaik bagi para nasabah mereka.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian diatas temuan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa :

1. Dalam meningkatkan pelayanan pada masa pandemi Covid-19 cara-cara yang digunakan oleh Bank Muamalat ada dua yaitu, standar pelayanan dasar dan standar pelayanan utama. Standar pelayanan dasar terdiri dari keramahan, komunikasi dan kelengkapan pakaian. Lalu standar pelayanan utama terdiri dari, kompetensi, percaya di percaya, kontribusi, kejujuran, pelayanan prima/kualitas pelayanan. Pada *service excellent* terdapat beberapa hal didalamnya yaitu kehandalan, daya tanggap, bukti langsung, kemampuan, mudah diperoleh, keramahan, dapat dipercaya, keramahan, memahami nasabah, dan komunikasi yang baik. Lalu bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan untuk meningkatkan kepuasan di hati nasabah ada dua yaitu pelayanan umum dan pelayanan teknis. Pelayanan umum terdiri dari pelayanan berbentuk lisan, tulisan dan perbuatan. Kemudian pelayanan teknis terdiri dari tingkah laku yang sopan, cara penyampaian, waktu pelayanan, serta keramahtamahan.
2. Strategi Bank Muamalat dalam meningkatkan layanan di era pandemi Covid-19 yaitu dengan tiga cara *roll play*, kontak kritik dan saran, serta *sharing season. roll play*.

**B. Saran**

1. Bagi Bank Muamalat KCP Curup tetaplah selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi para nasabah yang sedang bertransaksi langsung ke bank. Selalu mementingkan kepentingan nasabah agar terciptanya rasa puas dan senang di hati para nasabah.
2. Melakukan inovasi terhadap produk yang dikeluarkan agar dapat bersaing dengan baik dengan bank lain serta dapat menarik perhatian nasabah.
3. Melakukan kerjasama antara sekolah dan kampus yang berbeda khususnya yang ada di daerah Curup Rejang Lebong agar promosi dapat berjalan lebih optimal dan efektif.
4. Kemudian yang tak kalah penting adalah melakukan promosi melalui media elektronik, mengingat masih ada sebagian masyarakat yang masih belum bisa membedakan antara bank syariah dan non syariah.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Agustinus Sri Wahyudi. *Manajemen Strategi Pengantar Proses Berfikir Strategi*, Jakarta Binarupa Aksara. 1996. Jakarta Binarupa Aksara, 1996.
- Daryanto. 2004. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka Jakarta. Balai Pustaka Jakarta
- Departemen Pendidikan Nasional. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Ketiga. Balai Pustaka.
- Endang Sugoarto. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Jakarta Gramedia. 2002. Jakarta Gramedia, 2002.
- Endang Susanti, t.t.
- Endar Sugianto. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Jakarta Gramedia. 2002. Jakarta Gramedia, 2002.
- Fandy Tjiptono. 2008. *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi Kedua. Andi Offset.
- . 2008. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta Andi. Yogyakarta Andi, 2008.
- Faqih Nabhan. 2008. *Dasar-dasar Bank Akuntansi Syariah*, Lumbung Ilmu.
- George A Steiner, Jhon B, dan Miller. *Kebijakan dan Strategi Manajemen Zakat*, Jakarta Erlangga. 1997. Jakarta Erlangga, 1997.
- Husein Umar. 2010. *Desain Penelitian Manajemen Strategi*. Rajawali Pers.
- . 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. PT Rajagrafindo.
- . 2005. *Studi Kelayakan Bisnis : Teknik Menganalisis Kelayakan Rencana Bisnis Secara Komprehensif*. Gramedia.
- Nina Rahmayanti. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*, 2010. Graha Ilmu.
- Philip Kotler. 2000. *Marketing Management*. Prantive Hall.Inc.new Jersey.
- Rosady Ruslan. 2014. *Metode Penelitian*. Bandung Alfabeta.

Setiosary Punaji. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan*. Kencana Jakarta.

Sugiono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung Alfabeta.

———. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung IKAPI.

———. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung Alfabeta.

Suharmisi. 2014. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta.

Sutan Emir Hidayat, Mohammad Omar Farooq. 2010 *Covid-19 and its Impact On The Islamic Finansial Industry In The OIC Countries*. KNEKS, 2020.

### **Jurnal**

Aam Slamet Rusydiana. 2019. "Analisis Pengembangan Perbankan Syariah di Indonesia Aplikasi Metode Analytic Proses". *Jurnal Bisnis dan Pengembangan*. vol. 6 no. 1. Diakses 13 Agustus 2021.

Dibyantoro, Alhushori, dan Rini Gustriani. 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Tabungan BTN Batara", *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*. vol. 2. no 1. Diakses 13 Agustus 2021.

Hani Werdi Apriyanti. 2017. "Perkembangan Industri Perbankan Syariah di Indonesia: Analisis Peluang dan Tantangan", *Jurnal Maksimum*. vol 1, no 3. Diakses 13 Agustus 2021.

Ilhamiwati dan Maytesa. 2020. "Marketing Strategy of Sharia Banking Product to Attract Public Interest in Transactions : Case Study at Jambi Regional Development Bank (BPD) Sungai Sungai Branch Office", *Al-Falah: Journal of Islamic Economics*, vol. 05. No. 1. Diakses 10 Oktober 2021.

Uus MD Fadli, Edi Suswardji, Lukman Ismail. 2021. "Analisis Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Manajemen*. vol. 10, no 3. Diakses 1 Agustus 2021.

Yuliana. 2020. "Corona Virus Diseases (Covid-19) Sebuah Tinjauan Literatur", *Jurnal Welines and Healty Magazine*. vol. 2. no, 1. Diakses 1 Agustus.

Yelvi Levani. "Jurnal Kedokteran dan Kesehatan", 2021. vol. 17, no.1." 17 (2021). Diakses 1 Agustus 2021.

**Website**

Bank Muamalat Indonesia, *Profil Bank Muamalat Indonesia*, <https://www.bankmuamalat.at.co.id/profil-bank-muamalat>. Diakses 19 April 2021.

Bank Muamalat Indonesia, <http://finifitrianisiregar.blogspot.com/2010/12/sejarah-bank-muamalat-indonesia.html>, Diakses 26 April 2021.

Bank Muamalat Indonesia, <http://www.muamalat.co.id>. Diakses 26 April 2021.

**L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N**

## Panduan Wawancara

No	Pertanyaan	Narasumber
1	Apa arti nasabah bagi anda? Seberapa penting keberadaannya?	CS/Teller
2	Bagaimana anda menyelesaikan keluhan nasabah?	CS/Teller
3	Apakah nasabah loyal pada Bank Muamalat?	CS/Teller
4	Strategi apa saja yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan?	CS/Teller
5	Apa saja bentuk-bentuk pelayanan yang digunakan untuk menimbulkan rasa puas di hati para nasabah?	CS/Teller
6	Bagaimana standar pelayanan di era pandemi seperti ini?	CS/Teller
7	Perhatian seperti apa yang anda berikan kepada nasabah?	CS/Teller
8	Mengapa karyawan harus memberikan pelayanan yang baik kepada para nasabah?	CS/Teller
9	Bagaimana sikap anda menghadapi jika ada nasabah yang sedang emosian?	CS/Teller
10	Apa saja hal yang berbeda dalam melayani nasabah di masa pandemi seperti sekarang ini?	CS/Teller
11	Bagaimana cara anda menghadapi para nasabah yang berkunjung tetapi tidak mematuhi protokol kesehatan?	CS/Teller
12	Apakah standar 5 M telah diterapkan di kantor Bank Muamalat?	CS/Teller

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Devi

Jabatan : *Customer Service*

Menerangkan bahwa

Nama : Juliana Veronika

Nim : 17631053

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah benar-benar melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul

**“Strategi Bank Syariah di Era Pandemi Covid-19 Dalam Meningkatkan Layanan dan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di Bank Muamalat KCP Curup)”** guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana S1 Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

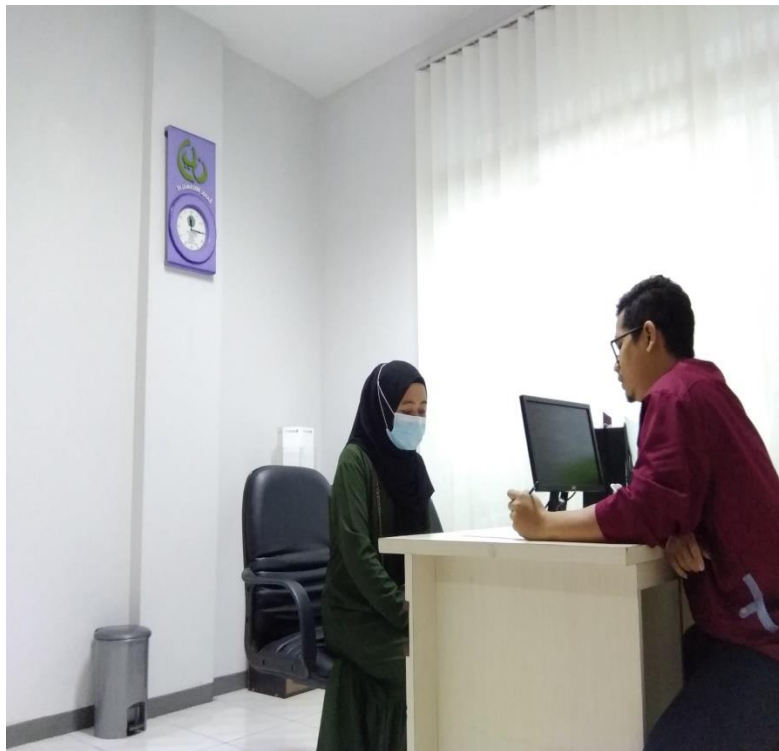
Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, September 2021  
Mengetahui

Devi



## Dokumentasi





### **Data Infroman**

No	Nama	Jabatan	No HP
1	Indah	Teller	083278564329
2	Devi	Cs	085876509126
3	Sinta	Nasabah	085897612095
4	Yanto	Nasabah	085346719085
5	Mulyanda	Nasabah	085345712856

# *BIODATA PENELITI*

## *Data Pribadi (Personal identities)*

Nama : Juliana Veronika  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/Tanggal Lahir : Curup, 08 Agustus 1999  
Kebangsaan : Indonesia  
Agama : Islam  
Golongan Darah : O  
Nama Orang Tua: : Aidil Akbar dan Sri Nani  
Alamat : Jl. Sapta Marga, No 32 (Desa Teladan)  
Handphone : 085838230179  
Email : [julianaveronika82@gmail.com](mailto:julianaveronika82@gmail.com)



## *Riwayat Pendidikan (Academic Record)*

SD : SD Negeri 07 Curup Kota (2006-2011)  
SMP : SMP Negeri 02 Curup Selatan (2011-2014)  
SMA : SMA Xaverius Rejang Lebong (2014-2017)  
Perguruan Tinggi : IAIN Curup (2017-2021)