

**ANALISIS ETIKA PELAYANAN *FRONTLINER* BANK
MUAMALAT DALAM MENANGANI KELUHAN NASABAH**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Dalam Ilmu Perbankan Syariah



OLEH:

**ERNI REKAWATI
NIM. 18631049**

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

2022

Hal : Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth, Bapak Rektor IAIN Curup

Di

Curup

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara ERNI REKAWATI mahasiswa IAIN yang berjudul : *ANALISIS ETIKA PELAYANAN FRONTLINER BANK MUAMALAT DALAM MENANGANI KELUHAN NASABAH* sudah dapat diajukan dalam sidang munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

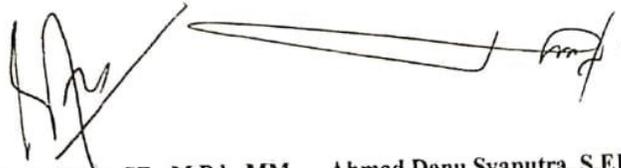
Demikian permohonan ini kami ajukan. Terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Curup, 25 Juni 2022

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Muhammad Istan, SE., M.Pd., MM

Ahmad Danu Syaputra, S.EI., M.SI

NIP: 197502192006041008

NIP: 198904242019031011

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erni Rekawati
NIM : 18631049
Jurusan : Syariah
Program Studi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis 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.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Curup, 23 Juni 2022

Penulis,



Erni Rekawati

NIM: 18631049



**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 35119
Website/facebook: fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email fakultas syariah & ekonomi islam@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor : 119 /In.34/FS/PP.00.9/08/2022

Nama : ERNI REKAWATI
NIM : 18631049
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Etika Pelayanan *Frontliner* Bank Muamalat dalam Menangani Keluhan Nasabah

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

Hari/Tanggal : Kamis, 28 Juli 2022
Pukul : 08.00-09.30 WIB
Tempat : Gedung 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,

Oloan Muda Hasim Harahap, Lc.,M.H.I
NIP. 1975504092009011004

Sekretaris,

Musda Asmara, MA
NIP. 198709102019032014

Penguji I,

Nopriza, M.Ag
NIP. 197711052009011007

Penguji II,

Andriko, M.E.Sy
NIP: 19890101201903 1019

Mengesahkan

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam



Dr. Yusufri, M.Ag
NIP. 19700202 199803 1 007

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT., yang telah melimpahkan rahmat dan pertolongan-Nya. Shalawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat.

Adapun skripsi ini penulis susun dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi tingkat Sarjana (S.1) pada Institut Agama Islam Negeri Curup, Prodi Perbankan Syariah (PS) Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Untuk itu kiranya pembaca yang arif dan budiman dapat memaklumi atas kekurangan dan kelemahan yang ditemui dalam skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Idi Warsah, M. Pd., Selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
2. Bapak Dr. Yusefri, M. Ag., Selaku Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
3. Bapak Khairul Umam Khudori, S.E.I., M.E.I., Selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup yang telah memberikan saran dan juga masukan yang baik dalam penyusunan skripsi.

4. Bapak Hendrianto, MA., Selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Dr. Muhammad Istan, SE., M.Pd., MM., Selaku pembimbing I dan Bapak Ahmad Danu Saputra, SE.I., M.Si. selaku pembimbing II, yang telah memberikan arahan, masukan, saran, dan motivasi dalam penyusunan skripsi.
6. Bapak dan Ibu dosen PS terimakasih atas bimbingan dan ilmu yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
7. Teman-teman Prodi PS angkatan 2018, yang telah memberikan support dan semangat.

Semoga segala bantuan, dorongan dan bimbingan yang telah diberikan dengan ikhlas dengan ketulusan hati menjadi amal shalih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Curup, 23 Juni 2022

Erni Rekawati

NIM: 18631049

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT. karena atas izin-Nya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam saya ucapkan pula kepada teladan kita Rasulullah SAW. Skripsi ini dipersembahkan bagi orang-orang tercinta yang telah memberi banyak dukungan dan semangat menyelesaikannya.

1. Teristimewa ayahandaku Suparno dan Ibundaku (alm) Kasmililla Wati yang selalu memberikan doa terbaik dan menyayangiku, serta memberikan dukungan materi maupun non materi, sehingga membangkitkan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, terima kasih telah menjadi orang tua terbaik. Dunia dan seisinya tidak akan pernah sebanding dengan apa yang kalian korbankan untuk ku, semoga Allah SWT. menghadiahkan kebahagiaan dunia dan akhirat untuk ayah dan ibu.
2. Saudara-saudari ku Roka Sudarto, Yodi Santoso, Redo Sutovo, Reko Nando, Putra Nando, Sulastra dan ayunda ku Reti Yuriska, Deri Yanita, Tri Yoneta.
3. Dosen pembimbingku Dr. Muhammad Istan, SE., M.Pd., MM dan Ahmad Danu Syaputra, S.El., M.SI. Terima kasih telah membimbing saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Keluarga besar dan saudara-saudara tercinta yang telah memberikan masukan dan dukungan selama ini.
5. Teman-teman seperjuangan Dwi Wijiati, Erlena Oktasari, Dewi Widiya Nengsi, Dinaria Anggara, Euis Nopita, Resi Marlinda, dan Sinta Hayu Vitaloka terima kasih telah saling membantu dan memberikan semangat satu sama lain.
6. Teman-teman seperjuangan PS Angkatan 2018 semoga kita dapat meraih kesuksesan yang kita impikan.
7. Almamaterku.

MOTTO

“Jika seluruh rencana kita tidak terjadi seperti yang diharapkan, tersenyum dan ingatlah bahwa manusia mendesain dengan cita-cita, sedangkan Allah mendesain dengan cinta.”

-Erni Bekawati-

ANALISIS ETIKA PELAYANAN *FRONTLINER* BANK MUAMALAT DALAM MENANGANI KELUHAN NASABAH

Abstrak

Etika bermaksud untuk membantu manusia bertidak dengan bebas tetapi dapat dipertanggungjawabkan. Pemahaman mengenai tentang etika merupakan suatu hal yang sangat penting untuk lembaga keuangan perbankan karena perkembangan bank juga sangat dipengaruhi oleh etika yang diterapkan bank tersebut, termasuk etika dalam pelayanan. Etika di dalam pelaksanaan pelayanan dapat diformulasikan perusahaan sebagai bentuk standar pelayanan yang telah diterapkan oleh perusahaan dan disepakati seluruh anggota untuk mengatur bagaimana harusnya pelayanan kepada publik dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk layanan, bentuk keluhan nasabah dan penyelesaian keluhan nasabah dilihat dari segi pelayanan *frontliner* di Bank Muamalat KCP Curup.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian dengan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Sumber data yaitu data primer yang berupa wawancara dengan karyawan Bank Muamalat dan nasabah serta data sekunder yang berupa laporan-laporan yang didapat dari Bank Muamalat. Teknik pengumpulan data yang digunakan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik Analisis data dilakukan dengan tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *pertama* bentuk layanan *frontliner* Bank Muamalat sudah sesuai dengan standar operasional yang telah diterapkan oleh pimpinan Bank Muamalat. Karyawan *frontliner* dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan wewenang dan dalam melayani nasabah mereka harus bersikap sopan santun. *Kedua* bentuk keluhan-keluhan nasabah di Bank Muamalat yaitu aplikasi, ATM, pelayanan karyawan. *ketiga* penyelesaian keluhan nasabah karyawan *frontliner* Bank Muamalat sudah menyelesaikan keluhan karyawan memberitahu kepada nasabah sesuai dengan standar operasional, setiap ada keluhan karyawan memberitahu kepada nasabah batas waktu penyelesaian keluhan dan menjanjikan kepada nasabah bahwa keluhan akan terselesaikan, dalam penyelesaian keluhan nasabah maka karyawan Bank Muamalat beretika sopan santun serta mengucapkan kata maaf atas ketidakpuasan yang dialami nasabah.

Kata kunci: *Etika Pelayanan Fronliner, Menangani Keluhan Nasabah*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
F. Kajian Literatur.....	8
G. Penjelasan Judul.....	13
H. Metode Penelitian.....	14

BAB II LANDASAN TEORI

A. Etika.....	19
1. Pengertian Etika Pelayanan.....	19
2. Jenis-Jenis Etika Pelayanan.....	20

B. <i>Frontliner</i>	22
1. Pengertian <i>Frontliner</i>	22
2. Tugas <i>Frontliner</i>	23
C. Menangani Pelayanan	25
1. Pengertian Menangani	25
2. Strategi Menangani Keluhan Nasabah	26
D. Keluhan Nasabah.....	29

BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI BANK MUAMALAT INDONESIA

A. Sejarah Bank Muamalat Indonesia.....	31
B. Keadaan Umum Bank Muamalat Indonesia KCP Curup.....	33
C. Tujuan, Visi dan Misi.....	34
D. Struktur Organisasi.....	36
E. Tugas dan Wewenang.....	37
F. Produk-Produk Bank Muamalat Bank KCP Curup.....	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	52
1. Bagaimana Bentuk Layanan <i>Frontliner</i> di Bank Muamalat KCP Curup.....	55
2. Bagaimana Bentuk Keluhan Terhadap Layanan <i>Frontliner</i> di Bank Muamalat KCP Curup.....	64
3. Bagaimana Bentuk Penyelesaian Terhadap Pelayanan <i>Frontliner</i> di Bank Muamalat KCP Curup	66
B. Pembahasan.....	72

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	78
B. Saran.....	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penerapan prinsip etika bisnis Islam pada praktik perbankan syariah merupakan suatu persyaratan mutlak yang harus dipenuhi menurut tuntunan syariat agama Islam dan sebagai identitas membedakan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional. Apabila perbankan syariah tidak menerapkan prinsip etika bisnis Islam secara memadai maka akan menimbulkan hilangnya nilai lebih yang dimiliki oleh Bank Syariah jika dibandingkan dengan Bank Konvensional.¹ Masalah etika merupakan salah satu fondasi yang harus diwujudkan dan dimiliki oleh pelaku bisnis. Etika bermaksud untuk membantu manusia bertidak dengan bebas tetapi dapat dipertanggungjawabkan.² Nilai-nilai dasar dalam etika berbisnis Islam menurut Al-Ghazali yaitu:

1. Keesaan adalah suatu pekerjaan yang dikerjakan dengan ikhlas.³
2. Kesetimbangan adalah dalam ajaran Islam sifat keseimbangan ini lebih dari sekedar karakteristik alam tapi juga merupakan karakter dinamik yang harus diperjuangkan oleh setiap umat Islam dalam kehidupan.⁴

¹ Putritama, A. (2018). Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Industri Perbankan Syariah. *Nominal: Barameter Riset Akuntansi dan Manajemen*, 7 (1), h.3.

² Hamid, A., & Zubair, M.K. (2019). Implementasi Etika Islam Dalam Pemasaran Produk Bank Syariah. *BALLLANCA: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, h.17.

³ Rismawati, "Konsep Corporate Spriritual Responsibility", (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2020), h. 238.

⁴ Muhayatsah, A. (2020). Etika Bisnis Islam dalam Perspektif Pemikiran Al-Ghazali. *AT-TIJARAH: Jurnal Penelitian Keuangan dan Perbankan Syariah*, 2 (2), h. 90.

3. Pertanggung jawaban, konsepsi tanggung jawab dalam Islam mempunyai sifat berlapis ganda dan terfokus baik pada tingkat individual ataupun tingkat organisasi dan sosial.⁵ Penerapan konsep tanggung jawab dalam etika bisnis jika seseorang pengusaha muslim berperilaku secara tidak etis, maka ia tidak dapat menyalah tindakannya pada persoalan tekanan bisnis pada kenyataannya bahwa setiap orang berperilaku tidak etis. Maka harus memikul tanggung jawab tertinggi atas tindakan yang dilakukan oleh diri sendiri.
4. Kebenaran adalah nilai kebenaran yang telah dianjurkan serta tidak bertentangan dalam ajaran Islam.⁶ Nilai kebenaran dalam suatu bisnis kebenaran dimaksudkan sebagai niat, perilaku yang benar, seperti proses akad transaksi, proses mencari serta memperoleh komoditas proses pengembangan maupun dalam proses upaya untuk menetapkan margin keuntungan.

Etika yang dijalankan oleh *frontliner (Customer Service)* di Bank Muamalat KCP Curup ialah *customer service* memberikan pelayanan kepada nasabah dengan sangat ramah, disaat nasabah datang ia menyapa dengan berdiri dan mengucapkan salam terus dipersilakan untuk duduk, setelah

⁵Lukman Fauroni, *Etika Bisnis dalam Al-Qur'an*, (Yogyakarta: Pustaka Pesantren, 2006), h. 155.

⁶Lukman , h. 156.

nasabah sudah duduk lalu bertanya kepada nasabah ada yang bisa saya bantu nasabah.

Selama menjawab pertanyaan nasabah *customer service* menjelaskan kepada nasabah secara lembut, sabar, berbicara secara pelan sampai nasabah paham, jika sudah selesai menjelaskan kepada nasabah ia bertanya kepada nasabah sudah jelas atau ada yang belum jelas. Saat nasabah sudah selesai dan ingin keluar dari bank tersebut *customer service* ini berdiri lagi sambil mengucapkan salam terimakasih kepada nasabah.

Pemahaman mengenai tentang etika merupakan suatu hal yang sangat penting untuk lembaga keuangan perbankan karena perkembangan bank juga sangat dipengaruhi oleh etika yang diterapkan bank tersebut, termasuk etika dalam pelayanan. Etika didalam pelaksanaan pelayanan dapat diformulasikan perusahaan sebagai bentuk standar pelayanan yang telah diterapkan oleh perusahaan dan disepakati seluruh anggota untuk mengatur bagaimana harusnya pelayanan kepada publik dilakukan. Maka dari situ standar pelayanan ini harus dapat dipahami bersama dan dilaksanakan secara profesional oleh petugas *frontliner* sehingga akan menciptakan kesan positif dari nasabah. Petugas *frontliner* diperbankan dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika.⁷ Nasabah yang mengeluh harus ditangani dengan baik dan tepat, jika penanganan keluhan

⁷Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi*, (Jakarta: Kencana, 2008), h. 176.

ditangani dengan tepat maka nama baik dan citra perusahaan akan tetap terjaga, selain itu, juga dapat meningkatkan loyalitas nasabah terhadap perusahaan. Dengan adanya penanganan keluhan nasabah maka akan dapat mencegah timbulnya krisis karena perusahaan dapat menangani masalah lebih cepat dan mengenali gejala-gejala awal dari adanya krisis dengan mengevaluasi keluhan pelanggan yang masuk yang dapat merugikan perusahaan perbankan. Ketika memberikan pelayanan disuatu bank, tentunya tidak akan pernah terlepas dari adanya keluhan nasabah. Akan ada nasabah yang akan datang ke bank untuk menyampaikan keluhannya, penting bagaimana penanganan keluhan yang akan dilakukan karyawan bank agar nasabah tersebut merasa puas atas kinerja karyawan bank. Dalam menangani setiap keluhan yang disampaikan oleh nasabah diharapkan setiap karyawan bank harus mampu menangani dan memberikan solusi terbaik yang tetap mengacu kepada prinsip 5 S (Seyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun).⁸

Bank Muamalat memberikan pelayanan jasa perbankan bagi nasabah yang berpedoman pada syariat Islam, mulai dari sistem operasional, prosedur kerja pada bank muamalat dan produk jasanya harus sesuai dengan konsep syariah. Seluruh aktivitas Bank Muamalat selalu memperhatikan pelayanan. Seorang nasabah yang ingin memanfaatkan jasa bank syariah menunjukkan bahwa sebenarnya telah tertarik dari awal pada produk bank syariah. Namun

⁸Hikmah Sukiani,, “*Sistem Penanganan Keluhan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bogor Sudirman.*” Skripsi. Fak. Perbankan & Keuangan Diplomati, Bogor, 2020.

demikian nasabah juga tidak hanya mempertimbangkan kehalalan produk bank muamalat tetapi lebih jauh menilai seberapa baik pelayanannya, dalam perbankan ada konsep *Service Excellence*, adalah kepedulian kepada nasabah dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan, pemahaman kebutuhan serta untuk mewujudkan kepuasan nasabah agar mereka selalu loyal kepada perusahaan.⁹

Berdasarkan wawancara dengan *customer servis* pada tanggal 25 Februari 2022 di Bank Muamalat KCP Curup mengenai pelayanan *customer service* dalam menanggapi keluhan nasabah dia mengatakan jika berbicara mengenai penanganan keluhan disini yang paling banyak kami tangani ialah keluhan yang sering dialami nasabah saat menggunakan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) yaitu: Terkendala pada jaringan, ada beberapa nasabah yang belum memiliki handphone yang mendukung penggunaan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*), nasabah yang belum sepenuhnya memahami penggunaan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*). Tapi kami berusaha melayani keluhan mereka dengan sebaik mungkin terhadap penggunaan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) tersebut. Kami berusaha memprioritaskan nasabah diatas segalanya dan berusaha sebaik

⁹ Ibid., h. 87-88.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **Analisis Etika Pelayanan *Frontliner* Bank Muamalat Dalam Menangani Keluhan Nasabah.**

B. Batasan Masalah

Untuk tidak meluasnya masalah yang akan diteliti maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti hanya pada etika pelayanan karyawan bank terhadap berbagai keluhan nasabah, dilihat dari aspek pelayanan *frontliner* pada tahun 2021.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diurai diatas, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk layanan *frontliner* di Bank Muamalt KCP Curup?
2. Bagaimana bagaimana bentuk keluhan terhadap layanan *frontliner* di Bank Muamalat KCP Curup?
3. Bagaimana bentuk penyelesaian terhadap pelayanan *frontliner* di Bank Muamalat KCP Curup?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bentuk layanan *frontliner* di Bank Muamalt KCP Curup?
2. Untuk mengetahui bentuk keluhan terhadap layanan *frontliner* di Bank Muamalat KCP Curup?
3. Untuk mengetahui bentuk penyelesaian terhadap pelayanan *frontliner* di Bank Muamalat KCP Curup?

E. Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan yang bermanfaat yaitu:

1. Manfaat Teoritis
 - a. penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan di bidang ilmu perbankan syariah dan manajemen operasional yang berkaitan dengan etika pelayanan *frontliner* dalam menangani keluhan nasabah.
 - b. penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta dapat dijadikan sebagai acuan bagi peneliti-peneliti selanjutnya serta sebagai bahan referensi bagi yang mengadakan penelitian yang sejenis.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi peneliti penelitian ini sebagai sarana untuk meningkatkan serta mengembangkan kemampuan dalam bidang penelitian. Serta diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti, ilmu yang terkait

dalam penelitian ini mengenai etika pelayanan *frontliner* dalam menangani keluhan nasabah.

- b. Untuk perpustakaan kampus Institut Agama Islam Negeri Curup, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bacaan mahasiswa.
- c. Untuk Bank Muamalat penelitian ini dapat dijadikan sebagai cara beretika dengan baik kepada nasabah.

F. 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. Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini akan dijelaskan beberapa hasil penelitian terdahulu oleh beberapa peneliti baca yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

No	Nama/Judul	Variabel Objek	Metode	Hasil
1	Hikmah Sukiani, Berjudul Sistem Penanganan Keluhan Nasabah	Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Mandiri Cabang	Kualitatif	Bahwa sistem pengajuan keluhan nasabah yang dilakukan

	Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bogor	Bogor Sudirman		karyawan pada Bank Syariah Mandiri sudah cukup memudahkan nasabah.
Tabel 1.1 Lanjutan				
2	Irfana Safitri Berjudul Analisis Pelayanan <i>Frontliner</i> dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan	KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan	Deskriptif Kualitatif	pelayanan <i>frontliner</i> penghimpun dana maupun pembiayaan sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh teller dan <i>costumer service</i> namun sebagian pelanggan merasa kurang

				puas dengan pelayanan yang diberikan oleh satpam hal tersebut dikarenakan satpam jarang berada ditempat pelayanan ¹⁰
Table 1.1 Lanjutan				
3	Afrida Putritama, Berjudul Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Industri Perbankan Syariah	Industri Perbankan Syariah Yogyakarta	Kualitatif	Bahwa penerapan prinsip etika bisnis Islam dalam perbankan syariah telah telah dijalankan sesuai dengan syariat

¹⁰ Irfana Safitri, "Analisis Pelayanan Frontliner dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Di KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan" Skripsi (pekalongan: Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam, 2018), h. 59.

				Islam sangat penting dalam rangka menciptakan kemaslahatan dan sebagai tujuan pendirian perbankan. ¹¹
4	Salsabila Medy Tryana, Berjudul Strategi BRI Cabang Sidrap dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Terhadap Nasabah (Analisis Etika Bisnis Islam)	BRI Cabang Sidrap	Kualitatif	perencanaan strategi yang telah ditetapkan oleh BRI Cabang Sidrap dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah yaitu mulai dari infrastruktur (aspek fisik) dan asset tidak berwujud,

¹¹ Putritama, A. (2018). Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Industri Perbankan Syariah. *Nominal: Barameter Riset Akuntansi dan Manajemen*, 7 (1), h.17.

				dari kedua aspek tersebut menjadikan kepuasan terhadap nasabah dimana kepuasan nasabah merupakan inti dari suatu perencanaan. ¹²
--	--	--	--	---

¹² Tryana, S. M. (2020). *Strategi BRI Cabang Sidrap dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Terhadap Nasabah (Analisis Etika Bisnis Islam)* (Doctoral Dissertation, IAIN Parepare). h. 59.

Tabel 1.1 Lanjutan				
5	Isma Ramadhanti, Berjudul Analisis Penerapan Etika Bisnis Islam	Bank Muamalat Indonesia Kota Tengerang	Deskriptif Kualitatif	persepsi pegawai Bank Muamalat memahami tentang etika bisnis Islam merupakan perilaku yang dijalankan dalam bertransaksi, apabila melakukan transaksi dapat memenuhi syarat- syarat berdasarkan kedudukan bank- bank Syariah. ¹³

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti yaitu peneliti membahas pelayanan *frontliner* terhadap nasabah yang mengalami keluhan dan etika pelayanan *frontliner* dalam menangani keluhan nasabah apa etika *frontliner* sudah dijalankan sesuai dengan syariat Islam.

¹³ Ramadhanti, I. (2019). *Analisis Penerapan Etika Bisnis Islam di Bank Muamalat Indonesia Kota Tengerang* (Doctoral dissertation, UIN SMH BANTEN). h.96

G. Penjelasan Judul

1. Etika

Etika menurut William Benton berasal dari Bahasa *Yunani* yaitu *Ethos* berarti karakter yang mempelajari tentang konsep baik buruk, benar salah yang akan membenarkan diri seseorang untuk melakukan suatu tindakan dimana penerapannya yang berdasar pada filsafat moral sesuai dengan adat istiadat.¹⁴

2. Pelayanan

Setiap kegiatan yang ditunjukkan unruk memberikan kepuasan kepada nasabah, dengan adanya pelayanan keinginan dan kebutuhan nasabah dapat terpenuhi.¹⁵

3. *Frontliner*

Frontliner adalah semua karyawan yang paling sering mewakili suatu perusahaan untuk bertemu, berhubungan, dan melayani naasbah secara langsung.¹⁶

4. Menangani

¹⁴ Aselina Endang Trihastuti, *Etika Bisnis Islam*, (Yogyakarta : Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA, 2021), h.11.

¹⁵ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), h. 180.

¹⁶Nurmah Semil, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*, (Jakarta: Kencana, 2018), h. 108.

Adalah upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengatasi permasalahan yang terjadi. Menangani juga bisa diartikan cara menyelesaikan suatu masalah yang timbul agar dapat diselesaikan.

5. Keluhan

Keluhan adalah ketidakpuasan yang dialami oleh nasabah akibat dari kelalaian serta kesalahan dari bank yang kemudian yang akan diaungkapkan kepada bank untuk menyelesaikan kerugian tersebut, menurut PBINO.7/7/PBI/20005 tentang penyelesaian pengaduan nasabah.¹⁷

6. Nasabah

Dalam kamus umum bahasa Indonesia nasabah diartikan suatu pertalian, perhubungan, atau orang yang menjadi langganan bank karena uangnya diputarakan melalui bank yang berkaitan.¹⁸ Dari pengertian diatas maka nasabah adalah seseorang yang menjadi pelanggan bank yang menggunakan pelayanan yang disediakan oleh bank.

¹⁷ Ibid., h. 11.

¹⁸ Soegeng Wahyoedi Saparso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*, (Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2019), h. 23.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yaitu dengan melakukan pengukuran secara cermat dan sistematis terhadap suatu peristiwa tertentu dengan cara menafsirkan data yang ada dengan tahap hipotesis, tetap memperhatikan keutuhan dari obyek penelitian terintegrasi.¹⁹

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang berupa wawancara dengan karyawan Bank Muamalat dan nasabah serta data sekunder yang berupa laporan-laporan yang didapat dari Bank Muamalat. Informasi yang didapatkan diharapkan bisa menjadi bahan untuk membantu memecahkan permasalahan dalam penelitian ini.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Kantor Cabang Curup Jl. Merdeka No.732, Pasar Baru, Curup, Rejang Lebong.

3. Sumber data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data diperoleh, sumber data disebut responden yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan.

¹⁹ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), h. 281

Maka dalam penelitian ini pengumpulan data dapat menggunakan *sumber primer* dan *sekunder*.

a. Data primer

Data primer adalah informasi yang diberikan oleh seseorang peneliti yang etrkait dengan konsep yang diminati untuk tujuan penelitian tertentu.²⁰ Dalam penelitian ini adalah hasil wawancara secara langsung kepada karyawan Bank Muamalat yaitu *Customer Service, Teller, Satpam* dan nasabah berjumlah tujuh orang di Bank muamalat KCP Curup.

b. Data sekunder

Kata sekunder berasal dari bahasa Inggris *secondary* yang berarti kedua atau tidak secara langsung dari sumbernya melainkan dari pihak lain. Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain bukan dari riset sendiri untuk tujuan yang lain.²¹ Dalam penelitian ini bentuk data sekunder adalah berupa catatan, laporan historis yang telah tersusun dalam arsip. Dalam penelitian ini didapatkan dari *website* Bank Muamalat Kantor Cabang Curup.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini untuk memperoleh data yang *valid* maka peneliti menggunakan metode sebagai berikut:

²⁰Mohammad Rizan, *Metode Penelitian Bisnis* (Malang: Ahli Media Press, 2022), h. 211.

²¹ Istijanto, *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*, (Jakarta: GRAMEDIA, 2009), h. 38

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Teknik pengumpulan dengan cara observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala dan juga bisa responden yang akan diamati tidak terlalu besar.²² Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati sebagai sumber data penelitian.

Customer Service Bank Muamalat dilihat dari pelayanan dalam melayani nasabah bisa dikatakan kurang cepat melayani nasabah, padahal nasabah yang datang ke Bank tidak banyak dan tidak perlu menunggu antrian tetapi *Customer Service* masih sibuk mengerjakan pekerjaannya.

b. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi, serta ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam sebuah topik tertentu.²³ Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur.

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 145.

²³ Umrati Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan*, (Makasar: Suzana Claudia Setiana), h.80.

Wawancara terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Dalam penelitian ini peneliti wawancara pada karyawan Bank Muamalat yang bertugas dibagian depan yaitu *Customer service*, teller dan satpam.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah informasi yang berasal dari catatan penting baik didapatkan dari lembaga, organisasi maupun dari perorangan.²⁴ Data dokumen bisa berupa literature, buku harian, majalah, notulensi rapat, korpus audio, video, foto dan lain sebagainya.

Metode ini digunakan untuk menelusuri data yang histori, peninggalan arsip termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil-dalil, atau hukum-hukum dan lain-lain berhubungan dengan masalah penelitian. Dokumentasi yang didapat peneliti berasal dari data Bank muamalat Kantor Cabang Curup.

5. Teknik Analisis Data

Menurut Nasution, mengungkapkan cara pengumpulan data yang merupakan suatu proses penyusunan data agar dapat ditafsirkan. Data

²⁴Bambang Sudaryana, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2022), h. 165.

yang terkumpul dari hasil selanjutnya ditarik kesimpulan sesuai dengan tujuan penelitian.²⁵

- a. Data *Reduction* (Reduksi Data) merupakan proses perbaikan data, baik mengurangi data yang tidak penting atau tidak relevan, maupun menambah data yang kurang. setelah data terkumpul selanjutnya akan dilakukan reduksi data yang berguna menyeleksi data yang relevan dan bermakna.²⁶
- b. Data *Display* (Penyajian Data) adalah dengan menyusun sekumpulan data berdasarkan pola pikir, pendapat, dan kriteria tertentu untuk menarik kesimpulan.
- c. *Concluding Drawing* atau *Verification* (Penarikan kesimpulan) adalah penarikan simpulan berdasarkan data-data yang telah disajikan.

²⁵ Nasution, *Metode Penelitian dan Naturalistik Kualitatif*, (Bandung: Transito, 2002), h. 126.

²⁶Eko sudarmanto, *Metode Riset Kuantitatif dan Kualitatif*, (Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2022). h. 208.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Etika

Dalam teori ini membahas mengenai etika berbisnis sesuai dengan syariat Islam.

1. Pengertian Etika Pelayanan

Menurut Imam Al-Ghazali etika adalah kemauan yang kuat tentang sesuatu yang dilakukan manusia secara berulang-ulang sehingga membudaya serta mengarahkan kepada kebaikan.²⁷ Etika dalam berbisnis harus disepakati antara satu pihak dengan pihak yang lain, untuk mewujudkan etika dalam berbisnis diperlukan pembicaraan transparan agar semua pihak dapat menjalankan etika dengan baik.

Menurut Kotler pelayanan adalah suatu aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak yang lain.²⁸

Berdasarkan definisi diatas maka dapat disimpulkan etika pelayanan adalah suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara berulang-

²⁷ Munawir Nasir, "*Etika dan Komunikasi dalam Bisnis*" (Makasar: CV. Social Politic Genius, 2019), h. 29.

²⁸ Djokosantoso Moeljono, "*Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*", (Jakarta: PT. Gramedia, 2003), h. 47.

ulang melalui prosedur dalam bentuk tidak kasat mata untuk memenuhi kebutuhan orang lain sehingga dapat mengarahkan kepada kebaikan dan kenyamanan, dengan adanya etika pelayanan maka dalam berbisnis sudah jelas apa yang akan dihasilkan dengan menjaminkan keperdulian antara satu pihak dengan pihak yang lain.

2. Jenis-jenis Etika Pelayanan

a. Attitude (Sikap)

Perilaku, sikap, tingkah laku yang harus dijalankan oleh pegawai saat menghadapi nasabah, sebagai karyawan bank harus pandai bersikap sopan kepada nasabah, memperlakukan nasabah dengan sebaik-baiknya seperti memperlakukan diri sendiri.

b. Appearance (Penampilan)

Penampilan seseorang pegawai bank harus berpenampilan yang menarik untuk dilihat dan baju rapi.

c. Accountability (Pertanggungjawaban)

Karyawan bank mampu bersikap keberpihakan kepada nasabah sebagai wujud keperdulian untuk menghindar kerugian dan ketidakpuasan nasabah.²⁹

²⁹ Yuli Astuti & Yuli Rahayu, “*Layanan Lembaga Keuangan Syariah*”, (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2018), h. 12-13.

d. Sabar dan pengertian

Sebagai karyawan bank harus beretika yang tinggi, meskipun bertemu dengan nasabah yang berkata jelek maka tunjukan bahwa diri kita sudah mampu berpikir secara dewasa dan mampu mengatasi berbagai keluhan nasabah.

e. Komunikatif

Karyawan bank dituntut agar mampu membangun komunikatif relasi dari nasabah, karyawan yang komunikatif akan berusaha membuat nasabah nyaman mungkin agar segala aktivitas bisa berjalan dengan baik.

f. Percaya Diri

Seorang karyawan harus bisa percaya diri dalam memberikan pelayanan dan menawarkan berbagai produk-produk dibank.

g. Senyum dan Wajah Ceria

Berdiri sambil terseyum tulus dan ramah dengan melihat nasabah yang datang, hal ini dilakukan secara terus menerus. Sebagai karyawan bank harus memiliki wajah yang senyum saat berhadapan dengan nasabah, pada saat memberikan penjelasan kepada nasabah diusahakan tidak bertanya dengan kariawan lain.³⁰

³⁰ Nina Rahmayanti, “ *Manajemen Pelayanan Prima* “, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), H. 204—206.

- h. Pelayanan prima atau *service excellence* adalah kemampuan yang dilakukan karyawan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah dalam bentuk wajib dan keharusan ketika menghadapi nasabah.³¹

B. Frontliner

Pada dunia perbankan syariah *frontliner* diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik agar nasabah merasa puas dengan pelayanan diberikan.

1. Pengertian

Frontliner secara harfiah adalah garis depan yang berarti karyawan yang melakukan interaksi secara langsung ketika nasabah mendatangi perusahaan.³² *Frontliner* setiap hari berhadapan langsung dengan berbagai macam jenis tipe nasabah mulai dari gaya hidup, budaya, tingkat intelektual, emosi dan sesansi.

Frontliner dalam berkomunikasi tidak hanya menggunakan komunikasi verbal saja, namun komunikasi nonverbal yang lebih dikenal dengan bahasa tubuh yang menjadi daya tarik tersendiri bagi nasabah. Ketika *frontliner* berinteraksi dengan bahasa tubuh maka diharapkan dapat mengekspresikan ketulusan yang tercermin dari ekspresi wajah, gerakan

³¹ Marjoni Rachman, “*Manajemen Pelayanan Publik*”, (Jakarta: CV Tahta Media Group, 2021), h. 13.

³² Eva Sundari, “*Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam*”, (Jawa Barat: Penerbit Adab, 2021), h. 74.

tubuh, tersejurn, jabatan tangan, sikap dan tatap mata.³³ Komunikasi yang baik akan menimbulkan rasa loyalitas antara nasabah dan karyawan bank dan menciptakan hubungan yang lebih baik. *Frontliner* harus mampu mengarahkan nasabah membeli produk dan jasa banknya sebagaimana sesuai kebutuhan nasabah.

2. Tugas *Frontliner*

Seorang *frontliner* memegang peranan yang penting dalam memberikan pelayanan sebagai Pembina hubungan dengan nasabah, *frontliner* dalam melayani nasabah selalu berusaha bertampilan menarik dengan menyakinkan nasabah yang lama agar tetap menjadi nasabah, untuk melaksanakan tugas sebagai karyawan *frontliner* tentunya berdasarkan pada pelayanan yang mengacu terhadap kepuasan nasabah yang dilayani. Kepuasan nasabah merupakan tujuan utama dari pelayanan prima, setiap *frontliner* berkeajiban agar dapat memuaskan nasabah yang datang ke bank.³⁴

a. Teller

Tugas seorang teller secara umum yaitu harus mampu menangani, membantu serta memberikan solusi bagi semua nasabah yang ingin

³³ Suherman, Sapri, “*Kiat Sukses Seorang Pemasar Bank*”, (Bogor: IPB Press, 2013), h. 62-63.

³⁴ Tuginem & Ratna Trisiyani, “*Otomatis Tata Kelola Humas Dan Keprotokolan*”, (Jakarta: PT Gramedia, 2018), h.157.

melakukan transaksi perbankan dan memberikan jasa pelayanan uang tunai maupun non tunai.

b. *Customer Service*

Menurut Kasmir, *customer service* adalah setiap kegiatan yang ditunjukkan untuk memberika pelayanan yang dapat memuaskan nasabah, serta dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah.³⁵

Customer service memegang peran yang sangat penting, dalam dunia perbankan tugas utama *customer service* adalah memberi pelayanan dan membina hubungan dengan nasabah dengan memberikan pelayanan yang baik. *Customer service* harus mampu menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.³⁶

Tugas-tugas *customer service* harus benar-benar dipahami sehingga dapat menjalankan tugas secara prima. Dalam praktiknya fungsi *customer service* yaitu:

- a. Sebagai *resepsionis*, yaitu seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Dalam menerima tamu maka *customer service* harus bersikap ramah, sopan, dan mampu menyenangkan nasabah.

³⁵ Pepen Pendi, "*Sukses Menjadi Pramugari*", (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020), h.310.

³⁶ Syafrida Hafni Sahir, dkk. "*Keterampilan Manajerial Efektif*", (Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2020), h.93.

- b. Sebagai *deskman*, yaitu seorang *customer service* berfungsi sebagai macam aplikasi yang diajukan nasabah.
- c. Sebagai *salesman*, yaitu seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang akan menjual produk perbankan.³⁷

c. Satuan Pengaman

Seorang satpam sangat mempengaruhi kualitas pelayanan perusahaan secara keseluruhan, satpam yang bertugas melindungi seluruh asset perusahaan juga berkewajiban melindungi keamanan perusahaan dengan baik. Keamanan yang baik bukan dilihat dari bertindak tegas namun memiliki etika yang sopan saat behadapan dengan nasabah serta dapat memberikan arahan secara baik jika menemukan nasabah yang memerlukan informasi.³⁸

C. Menangani

Menangani keluhan nasabah harus dilakukan dengan cara yang sopan dan bersikap positif ketika terjadinya keluhan kemungkinan dirasakan dengan penyampaian dari karyawan bank yang kurang baik sehingga menimbulkan ketidakakpuasan nasabah, hal seperti ini karyawan bank harus bisa menangani keluhan nasabah secara cepat sampai keluhan nasabah dapat diselesaikan secara tuntas dengan cara berkomunikasi secara baik kepada nasabah

³⁷ Kasmir, "*Pemasaran Bank*", (Jakarta: Kencana, 2018), h.180.

³⁸ Ratu Titan Gumitha, "*Kapabilitas Pkl Finansial di Masa Covid-19, 2021*", h.72.

1. Pengertian Menangani

Nasabah yang mengalami keluhan maka nasabah bisa langsung ke bank yang bersangkutan kemudian pihak bank memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai keluhan yang dialami. Kebijakan dan prosedur menangani keluhan nasabah dapat dilakukan dengan cara apabila pihak bank menerima keluhan nasabah yang berkaitan dengan keluhan-keluhan nasabah maka dapat diselesaikan dengan menjelaskan secara detail mengenai keluhan yang dialami nasabah cara menggunakan produk dan apa saja yang bisa dilakukan dalam menggunakan produk Bank Muamalat, Setelah menerima pengaduan keluhan maka pihak bank harus segera melakukan cara menangani pengaduan dari nasabah, bank wajib memberitahukan kepada nasabah secara langsung mengenai perpanjangan jangka waktu penyelesaian keluhan, dalam menangani keluhan tentunya bank harus memiliki ketetapan seberapa lama permasalahan yang disampaikan nasabah yang harus diselesaikan oleh bank. Apabila dalam dua hari kerja bank belum mampu untuk menyelesaikan keluhan maka bank akan meminta nasabah untuk menyampaikan keluhan secara tertulis dengan menyertakan fotokopi identitas dan dokumen pendukung. Pengaruh menangani keluhan nasabah terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai

variable perantara dibank. Menangani keluhan nasabah adalah suatu kesempatan mempererat hubungan dan menciptakan loyalitas nasabah.³⁹

2. Strategi Menangani Keluhan Nasabah

Strategi yang akan dilakukan untuk menangani keluhan nasabah yaitu, sebagai berikut:⁴⁰

a. Tanggap Menangani Keluhan

Isu yang negatif sangat mudah menyebar jika dibandingkan dengan isu yang positif, merespon keluhan nasabah dengan cara yang cepat dapat menghambat penyebaran isu negatif tentang suatu citra perusahaan.

b. Menunjukkan Rasa Empati

Ketika menghadapi keluhan nasabah maka perlu menunjukkan rasa empati kepada nasabah, serta berpikirlah apa yang dialami nasabah juga dialami diri sendiri.

c. Meminta Maaf dan Bersikap Solutif

Bila karyawan bank menyebabkan suatu kesalahan atau lalai maka karyawan harus mengakui kesalahan dan mendengar apa keluhan nasabah dengan tenang dan sopan, karyawan juga harus mampu

³⁹ Artanti, Y., & Ningsih, L. (2011). Pengaruh Penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah pt. bank muamalat Indonesia, tbk. Dengan kepuasan nasabah sebagai variable perantara (studi pada nasabah bank muamalat cabang Surabaya). *Benefit: jurnal manajemen dan bisnis*, 14 (2), h. 72.

⁴⁰ Putri Anggia, “ 9 Cara Atasi Keluhan Nasabah dan Komplain Demi Kemajuan Usahamu,” 2020, Diakses Pada 18/4/2022, <https://b;og.qasir.id/tips/9-cara-atasi-keluhan-dan-kompalin-pelanggan-demi-kemajuan-usahamu>.

menawarkan solusi kepada nasabah agar keluhan dapat diselesaikan dengan cepat.

d. Menjalinkan Kerjasama dengan Nasabah

Karyawan bank harus mampu menjalinkan kerja sama dengan nasabah agar nasabah tetap menggunakan produk-produk yang disediakan bank, karyawan juga bisa bertanya secara langsung kepada nasabah mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan dan apakah keluhan sudah diselesaikan dengan baik.

e. Ulasan Positif Jika Masalah Selesai

Jika karyawan sudah berhasil menangani keluhan nasabah, maka citra perusahaan tetap terjaga, untuk menjaga citra perusahaan karyawan harus mampu mengatasi keluhan pelanggan, jika sudah terselesaikan karyawan bisa meminta kepada nasabah untuk mempublikasikan review positif bahwa mereka bisa mengatasi suatu keluhan nasabah.

f. Jadikan Keluhan Sebagai Evaluasi

Karyawan bisa mencatat berbagai keluhan-keluhan yang dialami nasabah kemudian dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan yang diberikan kepada nasabah dan mengajak semua karyawan untuk turut berkontribusi dalam memecahkan keluhan bersama, hal ini dilakukan sebagai rasa

bertanggung jawab dan bisa menyelesaikan keluhan nasabah secara cepat.

g. Ucapan Terimakasih pada Nasabah Atas Keluhan

Karyawan diajarkan mengucapkan terimakasih kepada nasabah baik itu nasabah yang mengajukan keluhan ataupun nasabah lain. Keluhan yang diajukan nasabah dapat dianggap sebagai bentuk bekerjasama antara nasabah dan pihak bank, dengan adanya keluhan maka pihak bank dapat mengetahui seberapa kualitas produk dan pelayanan yang diberikan.

h. Cari Tahu Motif Nasabah

Memahami motif nasabah tentu sangat penting terkadang nasabah tidak ingin penukaran barang namun hanya ingin merasa dihargai dengan cara mengucapkan kata maaf.

i. Tingkatkan Kualitas

Beritahukan kepada nasabah mengenai informasi tentang peningkatan kualitas sehingga kepercayaan nasabah tetap terjaga dengan baik.

D. Keluhan Nasabah

Menurut Bell keluhan merupakan complain yang dilakukan nasabah dikarenakan adanya ketidakcocokan antara harapan dan kenyataan keluhan

tersebut ungkapan yang bersifat negatif.⁴¹ Keluhan nasabah disebabkan dikarenakan adanya rasa ketidakpuasan antara satu pihak dengan pihak yang lain dalam perbankan adanya keluhan dikarenakan pelayanan yang kurang bagus. Keluhan pelayanan adalah suatu ekspresi perasaan ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan karyawan bank yang tidak bisa memberikan kenyamanan dan harapan nasabah yang belum terpenuhi menurut Barlow dan Moller.⁴² Ada tiga alasan utama yang menyebabkan program keluhan nasabah memberikan keuntungan yang baik perusahaan yaitu keluhan nasabah memperlihatkan bidang-bidang sangat membutuhkan suatu perbaikan, keluhan bersempatan untuk memberi pelayanan dan kepuasan, keluhan bisa memperkuat loyalita kepada nasabah.⁴³

Peyampaian keluhan oleh nasabah terhadap bank bisa secara lisan ataupun tulisan, penyampaian keluhan nasabah bisa disampai dengan berbagai macam yaitu:

1. Penyampaian keluhan secara langsung

Apabila nasabah menyampaikan keluhan secara langsung maka karyawan bank wajib menerima keluhan nasabah secara baik dan sopan.

⁴¹ Rolyana Ferinia, dkk, "Perilaku Konsumen Kepariwisataaan" (Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2021), h.177.

⁴² Putri, I.S. (2020). *Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan (Studi Kasus Di Kantor Pos Bandung 40000)*. Pro Mark, 10 (2), h. 4.

⁴³ Indriyani, S., & Mardiana, S. (2016). Pengaruh Penanganan Keluhan (Complain Handling) Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa Pada Penguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung. *Jurnal Bissi Darmajaya*, 2 (1), h. 4.

2. Penyampaian keluhan secara tidak langsung

Apabila keluhan disampaikan secara tidak langsung atau melalui telepon maka pihak bank harus menerima telepon nasabah dengan baik serta berbicara dengan sopan santun.⁴⁴ Kedua penyampai keluhan tersebut maka pihak bank harus bisa mengatasi keluhan-keluhan nasabah secara cepat agar nasabah tetap bertahan menggunakan di bank, karyawan harus mampu memberikan pelayanan yang baik jika ada keluhan nasabah.

⁴⁴ Rifka, "*step by step lancar membuat SHOP*", (Yogyakarta: huta publisher, 2017), h. 110.

BAB III
GAMBARAN UMUM
INSTANSI BANK MUAMALAT INDONESIA

A. Sejarah Bank Muamalat Indonesia

Bank Muamalat Indonesia (BMI) didirikan atas gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Jalinan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) serta pengusaha muslim yang setelah itu mendapatkan sokongan dari Pemerintah Republik Indonesia, sehingga pada 1 Mei 1992, Bank Muamalat Indonesia secara formal beroperasi selaku bank yang melaksanakan usahanya bersumber pada prinsip syariah awal di Indonesia. Dua tahun setelahnya, yaitu tepatnya pada 27 Oktober 1994, BMI mendapatkan izin selaku Bank Devisa sehabis setahun tadinya terdaftar selaku industri publik yang tidak listing di Bursa Dampak Indonesia (BEI).

Pada tahun 2003, BMI Melaksanakan Penawaran Universal Terbatas (PUT) Dengan Hak Memesan Dampak Terlebih Dulu (HMETD) sebanyak lima kali serta jadi lembaga perbankan awal di indonesia yang menghasilkan sukuk subordinasi mudharabah. Aksi korporasi tersebut bawa penegasan untuk posisi Bnak Muamalat Indonesia di peta industri perbankan indonesia.

BMI terus berinovasi dengan menghasilkan bahan- bahan keuangan syariah semacam Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) serta multifinance syariah

(Al- Ijarah Indonesia Finance) yang sepenuhnya jadi terobosan baru di Indonesia. tidak hanya itu, produk Bank ialah Shar-e yang diluncurkan pada 2004 pula tabungan praktis awal di indonesia. Produk Share-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) selaku kartu debit syariah dengan teknologi chip awal di indonesia dan layanan e- channel semacam internet banking. Mobile banking, ATM, serta Cash Management. Segala bahan-bahan itu jadi pionir produk syariah di indonesia serta jadi tonggak sejarah berarti di industri perbankan syariah.

Bersamaan kapasitas bank yang semakin besar serta diakui, BMI melebarkan sayap dengan terus menaikkan jaringan kantor cabangnya tidak hanya di segala indonesia, hendak namun pula diluar negara. Pada tahun 2009, Bank memperoleh izin buat membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia serta jadi bank awal di indonesia dan salah satunya yang mewujudkan perluasan bisnis di Malaysia. Sampai dikala ini, bank sudah mempunyai 240 kantor layanna tercantum satu kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank pula didukung oleh jaringan layanan yang luas berbentuk 568 Unit ATM Muamalat yang tersebar di segala indonesia tercantum satu unit ATM yang terletak di Malaysia, serta tersambung dengan 120.000 jaringan ATM Bersama serta 77. 000 ATM Prima dan 51 unit mobil kas keliling.

BMI melaksanakan rebranding pada logo Bank buat semakin tingkatan awareness terhadap image selaku Bank Syariah Islami, modern serta propesional. Bank juga terus merealisasikan bermacam pencapaian dan prestasi yang diaskui, baik secra nasional ataupun internasional. Saat ini, dalam membagikan layanan terbaiknya, BMI beroperasi bersama sebagian entitas anaknya ialah Al- Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang membagikan layanan pembiayaan syariah, DPLK Muamalat yang membagikan layanan dana pensiun lewat Dana Pensiun Lembaga Keuangan, serta Baitulmaal Muamalat yang membagikan layanan buat menyalurkan dana Zakat, Infak Serta Sedekah (ZIS).⁴⁵

B. Keadaan Umum Bank Muamalat Indonesia KCP Curup

Kantor cabang Bank Muamalat di wilayah kabupaten Rejang Lebong provinsi Bengkulu. Ialah salah satu kantor cabang Bank Muamalat. Kantor ini melayani nasabah buat bermacam kebutuhan terpaut produk Bank Muamalat semacam pengajuan kredit serta pinjaman, setor tunai, simpanan, pembuatan akun Bank, pengajuan kredit kepemilikan rumah ataupun KPR Bank Muamalat, sampai *mobile online banking* syariah.⁴⁶

⁴⁵ Bank Muamalat, “Tentang Muamalat Profil Bank Muamalat,” 2022, Diakses Pada 9/1/2022, <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>.

⁴⁶ Bank Muamalat KCP. Curup, “Bank Muamalat Bengkulu Curup-Kab.Rejang Lebong, Bengkulu,” September 1, 2022, Diakses Pada 9/1/2022, <https://idalamat.com/alamat/72460/bank-muamalat-bengkulu-curup-kab-rejang-lebong-bengkulu>.

Lokasi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup terletak di Jalan Merdeka No. 732 Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Curup Kabupaten Rejang Lebong Provinsi Bengkulu, 39113.

Pemilihan letak posisi Bank Muamalat kcp curup ini sebab gampang dijangkau oleh warga yang mana Bank Muamalat ini terletak di simpang 4 lampu merah pasar tengah yang jadi jalur lintas untuk warga rejang lebong dalam beraktifitas semacam berangkat ke kantor, sekolah, universitas, masjid jamik, lapangan setia negeri serta yang lain.

C. Visi, Misi Dan Tujuan

1. Visi

Jadi bank syariah terbaik serta tercantum dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkatan regional.

2. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul serta berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan bersumber pada prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber energi manusia yang islami serta handal dan orientasi investasi yang inovatif, buat mengoptimalkan nilai kepada segala pemangku kepentingan.⁴⁷

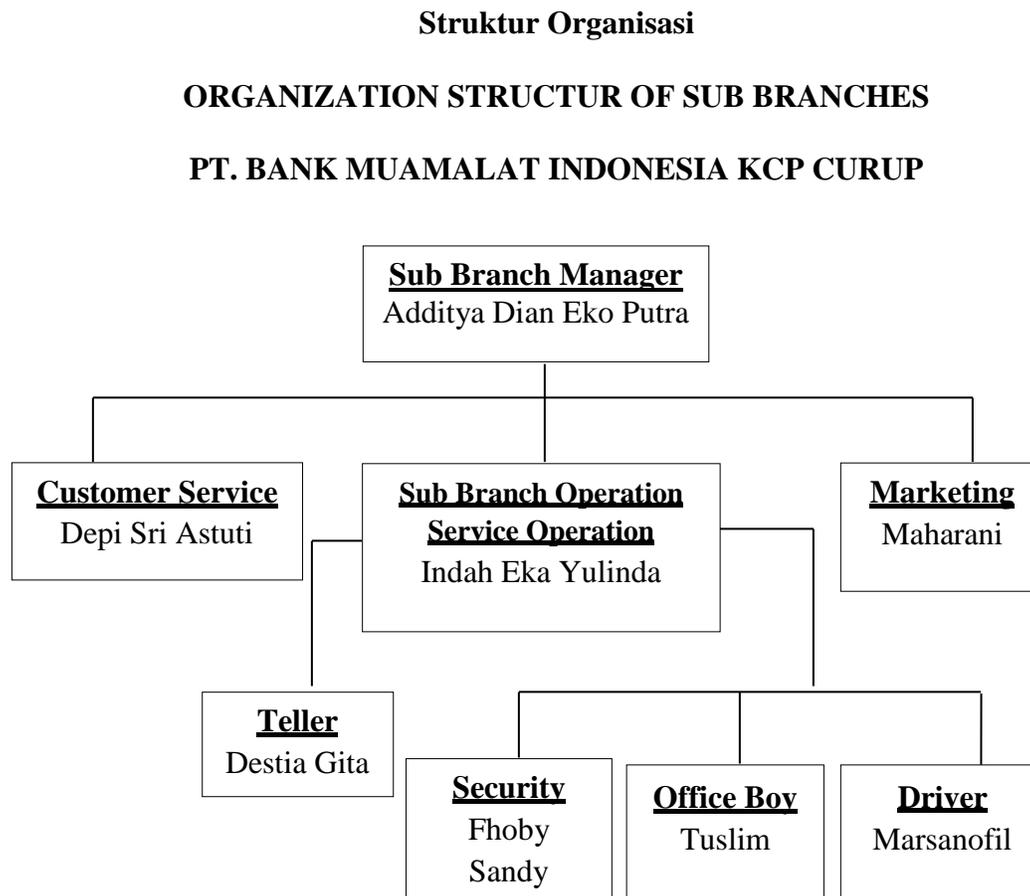
⁴⁷ Bank Muamalat, "Tentang Muamalat Visi & Misi," 2022, Diakses Pada 9/1/2022, <https://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi>.

3. Tujuan

- a. Tingkatkan mutu kehidupan sosial ekonomi warga Indonesia, sehingga hendak terus menjadi menurun kesenjangan sosial ekonomi, selaku akibat dari praktek- praktek kegiatan ekonomi yang tidak Islami.
- b. Tingkatkan partisipasi warga dalam proses pembangunan paling utama dalam bidang ekonomi keuangan yang sepanjang ini partisipasi warga menggunakan lembaga perbankan syariah masih kurang selaku akibat dari perilaku keraguan terhadap hukum bunga bank.
- c. Meningkatkan lembaga bank serta sistem perbankan yang sehat bersumber pada efektif serta keadilan, sehingga sanggup tingkatkan partisipasi nasyarakat buat menggalakkan ekonomi rakyat, dengan antara lain memperluas jaringan perbankan kedaerah- daerah pedesaan yang terpencil.
- d. Mendidik serta membimbing warga buat berpikir secara ekonomi berperilaku bisnis serta tingkatkan mutu hidup masyarakat.⁴⁸

⁴⁸ Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam Dan Lembaga-Lembaga Terkait BMI Dan Takaful Di Indonesia*, Cetakan 3 (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 1997), Hlm.77.

D. Struktur Organisasi



Sumber: Dokumentasi Bank Muamalat, Tahun 2022

E. Tugas Dan Wewenang

Struktur organisasi menggambarkan tanggung jawab dan kewajiban setiap karyawan sehingga dalam menjalankan tugas dan wewenangnya dapat dilakukan sesuai dengan jabatan atau posisinya di dalam organisasi.⁴⁹

1. Branch Manager

Branch Manager merupakan seorang yang jadi pimpinan kantor cabang. Mereka wajib jadi contoh untuk bawahan yang terletak di kantor cabang tersebut di dalam industri. Branch manager mempunyai hak serta wewenang buat menanggulangi kasus dengan menghasilkan kebijakan. Ada pula tugas dari seseorang Branch Manager ialah:

- a. Mengawasi dan melaksanakan koordinasi dari aktivitas operasional.
- b. Mengetuai aktivitas pemasaran dalam kantor cabang.
- c. Memonitor seluruh aktivitas operasional industri(lingkup kantor cabang).
- d. Memantau prosedur operasional manajemen resiko.
- e. Melaksanakan pengembangan aktivitas.
- f. Membagikan pemecahan terhadap seluruh permasalahan.

⁴⁹ Bank Muamalat KCP. Curup, “Arsip PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup” Hlm.5.

2. Service Operational

Tugas serta wewenang service Operational ialah:

- a. Mensupervisi, mengkoordinir serta memonitor terhadap bidang operasional.
- b. Mengkoordinir serta memonitori tindak lanjut atas prinsip pengenalan nasabah serta anti pecurian duit.
- c. Melaksanakan pengawasan likuiditas serta pengendalian atas bayaran oprasional.
- d. Melaksanakan koordinasi serta permintaan, persetujuan, seversal, user ID, cuti, pengajuan mutasi serta rekrutmen karyawan.
- e. Melakukan guna control serta membenarkan akurasi informasi keuangan.
- f. Melaksanakan approval transaksi terhadap segala aktivitas oprasional.

3. Marketing

- a. Memperkenalkan produk Bank, terkhusus produk penghimpunan dana kepada calon nasabah ataupun nasabah.
- b. Mengumpulkan ataupun menghimpun dana tabungan, giro serta deposito.
- c. Mencarai calon nasabah.

4. Office Boy

- a. Membersikah dan merapikan meja, kursi, komputer dan perlengkapan lainnya.

- b. Menyapu dan mengepel serta membersihkan kaca.
- c. Membersihkan/vacum karpet atau lantai.
- d. Menyediakan minuman untuk karyawan.
- e. Mengirim atau mengambil dokumen antar divisi/bagian.
- f. Melayani permintaan fotocopy/faksimili.
- g. Membelikan dan menyiapkan makan siang karyawan.
- h. Membereskan piring, gelas, dan perlengkapan makan siang karyawan.
- i. Mengambil dan membereskan gelas minum dan perlengkapan makan karyawan serta membuang sampah diruang kerja karyawan.

5. Driver

- a. Menunjang kelancaran transportasi yang diperlukan kantor.
- b. Mengurus dan merawat kendaraan agar tetap bersih dan siap pakai.
- c. Melapor kerusakan kendaraan agar segera diperbaiki.
- d. Bersama petugas kantor dan satpam membawa uang setoran dari kantor cabang pembantu ke kantor cabang.

F. Produk-Produk Bank Muamalat Indonesia KCP Curup

Adapun produk-produk pendanaan dan pembiayaan pada Bank Muamalat Indonesia KCP Curup adalah sebagai berikut:⁵⁰

⁵⁰ Bank Muamalat, "Consumer & Retail Banking Produk & Layanan," 2021, Diakses Pada 17/12/2021, <https://www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-consumer>.

1. Produk Penghimpunan Dana (Funding)

a. Tabungan

1) Tabungan iB hijrah

Tabungan iB Hijrah, merupakan produk tabungan regular dari Bank Muamalat Indonesia. Tabungan ini memiliki dua akad, yang mana nasabah diberi pilihan untuk menentukan akad dari tabungan yang akan dibuat, akadnya ialah mudharabah dan wadi'ah, yang memberikan kemudahan akses oleh nasabah. Tabungan iB Hijrah memfasilitaskan dengan kartu ATM/Debit yaitu Shar-e Regular atau Shar-e Gold.

2) Tabungan iB Hijrah Dollar

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

3) Tabungan iB Hijrah Rencana

Tabungan ini didesain supaya tiap orang yang mempunyai kemauan buat melaksanakan perencanaan bisa mewujudkan niatnya cocok dengan keahlian. Tabungan ini mempunyai nisbah untuk hasil yang kompetitif, memaksimalkan akumulasi saldo dana kamu secara maksimal, sehingga perencanaan yang terbuat Insya Allah hendak cocok dengan sasaran yang sudah ditetapkan,

serta tabungan berencana ini memakai akad mudharabah(untuk hasil). Tabungan iB Hijrah Rencana, bisa digunakan buat, Pembelajaran, Wisata, Perkawinan, Umrah serta lain sebagainya.

4) Tabungan iB Hijrah Haji

Tabungan iB Hijrah Haji merupakan tipe simpanan dana pihak ketiga pada bank muamalat untuk nasabah perorangan yang berminat buat melakukan ibadah Haji secara terencana cocok dengan keahlian serta jangka waktu yang disepakati akad yang digunakan merupakan *wadi'ah*.

5) TabunganKU

TabunganKU merupakan tabungan buat perseorangan dengan persyarikat gampang serta ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank- bank di Indonesia guna meningkatkan budaya menabung dan tingkatkan kesejahteraan warga. Ada pula akad yang digunakan merupakan wadi' ah ataupun titipan.

6) Tabungan iB Hijrah Prima

Tabungan dengan untuk hasil nyaris setara dengan untuk hasil deposito. Tabungan ini dapat di ambil tiap dikala semacam seperti tabungan. Ada pula akad yang digunakan merupakan mudharabah mutlaqah.

7) Tabungan IB Hijrah Rencana Berhadiah

Tabungan IB Hijrah Rencana Berhadiah merupakan tabungan yang menawarkan untuk hasil yang maksimal sekalian hadiah opsi dimuka cocok dengan setoran dini serta setoran tabungan tiap bulannya dalam jangka yang disepakati nasabah.

8) Tabungan IB Hijrah Prima Berhadiah

Tabungan IB Hijrah Pima Berhadiah merupakan tabungan yang menawarkan untuk hasil maksimal sekalian hadiah opsi dimuka cocok saldo tanpa kurangi nilai tabungan.

b. Giro

1) Giro Muamalat Ultima iB

Giro Muamalat Ultima iB merupakan produk giro berbasis akad mudharabah yang membagikan kemudahan bertransaksi serta untuk hasil yang kompetitif. Fasilitas untuk nasabah perorangan ataupun non perorangan buat penuhi kebutuhan transaksi bisnis sekalian membagikan imbal hasil yang maksimal. Minimum pembukaan giro muamalat sebesar Rp 25. 000. 000.

2) Giro Muamalat Attijary iB

Giro Muamalat Attijary iB merupakan produk giro berbasis akad wadi' ah yang membagikan kemudahan serta kenyamanan dalam bertransaksi serta ialah fasilitas untuk penuhi kebutuhan transaksi bisnis nasabah perorangan ataupun non- perorangan yang didukung oleh kebutuhah sarana cash management. Ada

pula fakta kepemilikan muamalat berbentuk cek ataupun bilyet giro. Minimum pembukaan giro muamalat attijary iB sebesar Rp 1. 000. 000.

3) Deposito Mudharabah

Deposito Mudharabah merupakan tabungan berjangka yang ada opsi jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan serta 12 bulan, minimum pembukaan deposito sebesar Rp 5. 000. 000,- dengan tingkatan untuk hasil deposito yang kompetitif, ada pula fakta kepemilikan deposito berbentuk bilyet deposito.

2. Produk Pembiayaan Dana (Lending)

a. KPR Muamalat iB

KPR (Kredit Pembiayaan Rumah) Muamalat merupakan produk pembiayaan yang hendak menolong Kamu buat pembelian property ready stock maupun indent, berupa rumah tinggal, rumah susun, apartemen, condotel, pembangunan rumah, renovasi rumah, ataupun pengalihan take- over KPR dari bank lain bank konvensional ataupun bank syariah.

b. Pembiayaan Multiguna

Pembiayaan multiguna merupakan sarana pembiayaan konsumen bersumber pada akad murabahah ataupun akad ijarah multijasa ataupun akad kafalah, yang:

- 1) Didukung oleh jaminan/ agunan (collateral) berbentuk: hunian ialah rumah, rumah susun), kios, rumah toko ataupun rumah kantor, kendaraan bermotor, dan deposito.
 - 2) Diharuskan terdapatnya agunan ialah semacam SK kerja, bila payroll di BMI (collateral) buat nominal pembiayaan iB Muamalat Multiguna optimal Rp 50.000.000,-
- c. Pembiayaan Konsumer Duo
- Pembelian property berbentuk rumah tinggal serta rumah susun (flat/ apartemen/ kondominium).
- d. Pembiayaan Modal Kerja
- Pembiayaan Modal Kerja merupakan produk pembiayaan yang hendak menolong kebutuhan modal kerja usaha kamu sehingga kelancaran operasional serta rencana pengembangan usaha kamu hendak terjamin.
- e. Pembiayaan Investasi
- Pembiayaan Investasi merupakan produk pembiayaan yang hendak menolong kebutuhan investasi usaha kamu sehingga menunjang rencana perluasan yang sudah kamu susun.

3. Produk Jasa (Service Products)

a. *Wakalah*

Berarti penyerahan, pendelegasian ataupun pemberian mandat. Secara teknis perbankan, wakalah merupakan akad pemberian

wewenang ataupun kuasa dari lembaga ataupun seorang(selaku pemberi mandat) kepada pihak lain(selaku wakil) buat melakukan urusan dengan batasan kewenangan serta waktu tertentu. Seluruh hak serta kewajiban yang diemban wakil wajib mengatasnamakan yang membagikan kuasa.

b. *Kafalah*

Kafalah ialah jaminan yang diberikan oleh penanggung(kafil) kepada pihak ketiga buat penuhi kewajiban pihak kedua ataupun yang ditanggung. Dalam penafsiran lain, kafalah pula berarti alihkan tanggung jawab seorang yang dipastikan dengan berpegang pada tanggung jawab orang lain selaku penjamin.

c. *Hawalah*

Hawalah Merupakan pengalihan hutang dari orang yang berhutang kepada orang lain yang harus menanggungnya. Dalam penafsiran lain, ialah pemindahan beban hutang dari muhil (orang yang berhutang) jadi tanggungan muhal' alaih ataupun orang yang berkewajiban membayar hutang.

d. *Rahn*

Rahn merupakan menahan salah satu kepunyaan sang peminjam selaku jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Benda yang ditahan tersebut mempunyai nilai murah, sehingga pihak yang menahan mendapatkan jaminan buat bisa mengambil segala ataupun sebagian

piutangnya. Secara simpel rahn merupakan jaminan hutang ataupun gadai.

e. *Qardh*

Qardh merupakan pemberian harta kepada orang lain yang bisa ditagih ataupun dimohon kembali. Bagi teknis Perbankan, *qardh* merupakan pemberian pinjaman dari Bank ke nasabah yang dipergunakan buat kebutuhan menekan, semacam dana talangan dengan kriteria tertentu serta bukan buat pinjaman yang bertabiat konsumtif. Pengembalian pinjaman ditetapkan dalam jangka waktu tertentu (cocok konvensi bersama) sebesar pinjaman tanpa terdapat bonus keuntungan serta pembayarannya dicoba secara angsuran ataupun sekalian.

4. Jasa Layanan (Services)

a. *ATM (Automatic Teller Machine) Muamalat*

Layanan ATM mempermudah nasabah melaksanakan penarikan dana tunai, pemindah bukuan antara rekening, pengecekan saldo, pembayaran Zakat, Infaq, Sedekah (cuma pada ATM Muamalat), tagihan telepon, dan pembayaran semacam:

- 1) Listrik PLN.
- 2) Pascabayar.
- 3) Paket informasi.
- 4) Tiket Pesawat: Garuda Indonesia.

- 5) Internet: Telkom Internet, Telkom Pay.
- 6) Televisi Berlangganan: Topas Televisi, Transvision, MNC Vision.
- 7) Virtual account.
- 8) Ziswaf.
- 9) Pulsa, GOPAY dan OVO.

ATM muamalat telah terintegrasi dengan ATM PRIMA serta ATM Bersama, bisa digunakan buat transfer ataupun tarik tunai. Serta pula nasabah bisa menggunakan ATM VISA yang dapat digunakan di segala dunia.

b. Salam Muamalat

Ialah layanan Phone Banking 24 jam serta call center yang membagikan kemudahan untuk nasabah, tiap dikala serta di manapun nasabah terletak buat mendapatkan data menimpa produk, saldo serta data transaksi, dan transfer antara rekening. Memakai SalamMuamalat bisa menghubungi 021- 1500016.

c. Pembayaran Zakat, Infaq serta Sedekah (ZIS)

Jasa yang mempermudah nasabah dalam membayar ZIS, baik ke lembaga pengelola ZIS Bank Muamalat ataupun ke lembaga-lembaga ZIS yang lain yang berkolaborasi dengan Bank Muamalat, lewat Phone Banking serta ATM Muamalat di segala cabang Bank Muamalat.

d. Internet Banking Muamalat

Layanan perbankan elektronik lewat akses internet dengan memakai sms token yang bisa beroperasi 24 jam 7 hari seminggu dengan gampang, kapan saja, serta dimana saja. Nasabah dapat melaksanakan monitoring atas transaksi keuangan individu ataupun bisnis dari segala rekening kamu di Bank Muamalat dalam CIF (Customer Information File).

e. Muamalat Din(*Digital Islamic Network*)

Layanan mobile banking Bank Muamalat yang bisa diakses kapan saja serta di mana saja oleh segala penggunanya. Muamalat Din mempunyai bermacam- macam fitur menarik seperti fitur finansial serta non finansial pula fitur new look, biometric login, single portfolio view, serta smart transfer.

f. Jasa- jasa lain

Bank Muamalat pula sediakan jasa- jasa Perbankan yang lain kepada warga luas, semacam transfer, standing instruction, bank draft, virtual account, cash management, gerai muamalat, rujukan Bank.

g. DPLK (Dana Pensiun Lembaga Keuangan) Muamalat

Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Muamalat merupakan penyelenggara Program Pensiun Iuran Tetap (PPIP) yang didirikan oleh Bank Muamalat Indonesia yang disahkan bersumber pada SK Menteri Keuangan Nomor. KEP- 485/ Kilometer. 17/ 1997

bertepatan pada 10 Oktober 1997. PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk selaku pendiri merupakan industri yang bergerak dalam bidang perbankan dengan pengelolaan bersumber pada Syariat Islam. Bank Muamalat menampilkan kinerja yang tetap terus bertambah, baik dari aspek kenaikan peninggalan ataupun ekspansi jaringan, di samping itu, terdapatnya Dewan Pengawas Syariah yang beranggotakan ulama lebih membagikan kenyamanan dalam bertransaksi dengan membagikan hasil pengelolaan yang kompetitif, nyaman serta kepastian pengelolaan secara syariah. Dengan sokongan jaringan Bank Muamalat tersebar di 34 provinsi di Indonesia, DPLK Muamalat siap membagikan layanan di tiap outlet baik buat registrasi, setoran, ataupun pembayaran khasiat pensiun di setelah itu hari. Mengingat kalau program pensiun ialah program kesejahteraan jangka panjang, hingga yang dibutuhkan merupakan hasil yang maksimal, pengelolaan yang nyaman serta efektif, dan layanan yang gampang serta menyenangkan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Bagaimana Bentuk layanan *Frontliner* di Bank Muamalat KCP Curup

Etika pelayanan dalam perbankan harus mampu memberikan kepuasan kepada nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Karyawan harus bersikap ramah, sopan, serta berpenampilan yang menarik, karyawan harus mampu membuat nasabah merasa nyaman selama berada di dalam ruangan bank.

Ada pula tugas serta wewenang dari customer service ialah:

4. Melayani pendaftaran produk bank serta menolong menanggapi persoalan nasabah menimpa produk atau yang terdapat di bank.
5. Melayani kasus atas komplain dari nasabah yang merasa tidak puas terhadap layanan ataupun produk bank.
6. Melayani serta penuhi harapan nasabah dengan membagikan pelayanan yang kilat serta pas.
7. Melaksanakan sebagian pekerjaan administrasi semacam melaksanakan sistem filing atas berkas-berkas yang terdapat dalam

tanggung jawab bank dengan benar serta apik supaya bisa ditemui dengan gampang dikala dibutuhkan.

Ada pula tugas serta wewenang dari Teller ialah:

1. Penerimaan serta pembayaran tunai ataupun non tunai dalam wujud rupiah ataupun valuta asing buat bahan- bahan perbankan semacam tabungan (giro), deposito, kliring, kiriman duit dalam serta luar negara, inkanso dalam serta luar negara, bank note/ traveler sheque dan bermacam pelayanan yang tercantum dalam pelayanan bank (misalnya: pembayaran listrik, telepon, PAM, serta lain- lain).
2. Mengecek kelengkapan transaksi yang lagi ditangani.
3. Mengecek saldo duit tunai teller pada cash box.
4. Melaksanakan sistem filing serta arsip cocok prosedur yang berlaku.
5. Melayani nasabah dalam transaksi finansial yang bertabiat raga.
6. Pengaturan duit tunai serta penyelesaian proses transaksi.
7. Verifikasi ataupun pencocokan ciri tangan pada formulir ataupun dokumen asli buat membenarkan ciri tangan tersebut legal.
8. Mengecek kelengkapan formulir transaksi, keaslian serta pengisian warkat cek ataupun bilyet giro yang dicoba oleh nasabah.

Pelayanan Security di Bank Muamalat KCP Curup ialah:

1. Memperkuat keamanan aset.
2. Mengambil tindakan pencegahan terhadap barang-barang yang tidak diinginkan di lingkungan kerja untuk memaksimalkan keselamatan.
3. Melaporkan dan mencatat setiap kegiatan dan kejadian setiap hari pada transkrip atau buku mutasi.
4. Melindungi semua orang di lingkungan kerja dengan memantau semua aktivitas orang di lingkungan yang aman.
5. Membantu menetapkan beberapa aturan yang berkaitan dengan keselamatan dan kenyamanan perusahaan atau organisasi yang berfungsi dengan baik.

Nasabah akan merasa puas jika karyawan mampu memberikan pelayanan yang baik, kualitas pelayanan dapat dinyatakan baik berdasarkan sudut pandang dari nasabah bukan berdasarkan penyedia jasa. Bank yang menganut konsep pelayanan jelas akan menyesuaikan diri pada nasabah serta mengutamakan kepuasan nasabah. Untuk lebih memperjelaskan pembahasan mengenai etika pelayanan *frontliner* terhadap nasabah maka peneliti telah melakukan wawancara kepada pimpinan dan karyawan yang bertugas sebagai *frontliner* di Bank Muamalat KCP Curup, maka akan diuraikan dalam beberapa penyajian data dari hasil wawancara dengan narasumber, untuk memperjelaskan

pembahasan berikut uraian mengenai subjek penelitian serta keterangan yang telah didapatkan peneliti.

Wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada pimpinan Bank Muamalat Kantor Cabang Curup yaitu Bapak Additya Dian Eko Putra.⁵¹

Peneliti menanyakan tentang bagaimana sikap karyawan saat memberikan pelayanan agar nasabah merasa nyaman saat berada di ruangan bank. Kemudian di jawab oleh Bapak Adittya Dian Eko Putra selaku pimpinan Bank Muamalat KCP Curup.

“Bank Muamalat sudah mempunyai standar pelayanan dan dievaluasi setiap bulan, standar pelayanan yang utama sistem kerja yang digunakan Bank Muamalat yaitu individual service standar yang diterapkan kepada karyawan frontliner. yang melakukan penilaian Brand Manager jadi ada dua orang satu untuk fokus pada bisnis dan operasional. Mereka melakukan penilaian dengan cara survey langsung dengan cara mengamati dan menganalisa serta ada daftar yang harus di ceklis dalam melakukan penilaian tersebut. Berkaitan dengan sikap karyawan terdapat banyak sikap yang dilakukan karyawan dalam melayani nasabah mulai dari salam, tatap mata, cara memanggil nama nasabah dengan sebutan apa.”

Kemudian peneliti lanjut wawancara dengan pertanyaan apakah ada perbedaan pelayanan terhadap macam-macam sikap nasabah. Kemudian dijawab Ibu Depi Sriastuti selaku *customer service* Bank Muamalat KCP Curup.⁵²

“Untuk pelayanan yang standar sesuai dengan 5S, tetapi jika menemukan nasabah yang mudah marah-marrah maka kami selaku karyawan bank tidak boleh melakukan hal yang sama dengan nasabah

⁵¹ Adittya Eko Putra, wawancara, Kamis 02 Juni 2022 Pukul 14.00 WIB.

⁵² Depi Sriastuti, wawancara, Kamis 02 Juni 2022 puku 16.00 WIB.

saya selaku customer service kata-kata yang sering diucapkan yaitu salam, maaf dan terimakasih, pada Bank Muamalat tidak boleh melakukan sikap marah kepada nasabah dikarenakan seorang karyawan harus mampu melayani nasabah sampai nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.”

Kemudian peneliti lanjut pertanyaan berikut apakah pegawai Bank Muamalat harus berpenampilan sesuai dengan syariat Islam. Kemudian pertanyaan ini dijawab oleh Bapak Aditya selaku pimpinan Bank Muamalat KCP Curup.

“Harus berpenampilan sesuai dengan syariat Islam, Bank Muamalat mempunyai standar baju seragam yang harus dipakai pada hari yang telah ditentukan untuk hari senin dan rabu memakai pakaian warna abu-abu, selasa dan kamis memakai pakaian berwarna oren, untuk hari jum’at dibebaskan untuk berpakaian syar’i bagi wanita jilbab harus menutup dada.

Selanjutnya penelitian melakukan wawancara dengan pertanyaan apakah selalu bersikap sabar saat melayani nasabah. dijawab Devi Sulastri selaku *customer service* Bank Muamalat KCP Curup.

“Iya benar, kami karyawan harus sikap sabar dalam melayani nasabah dan harus sesuai dengan standar pelayanan yang telah diterapkan oleh Bank Muamalat. Dalam Melayani nasabah kami selaku karyawan bank harus beretika sopan santun kepada nasabah, hal ini dilakukan agar nasabah merasa Nyman saat ada di ruangan bank.”

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pertanyaan bagaimana sikap saat memberikan pelayanan agar nasabah merasa nyaman saat berada di ruangan bank. Dijawab oleh Ibu Destia Gita selaku *teller* Bank Muamalat KCP Curup.⁵³

⁵³ Destia Gita, *Wawancara*, Senin 06 Juni 2022 Pukul 15.30 WIB.

“Kami dalam memberikan pelayanan kepada nasabah saat pandemi ada standar tersendiri dari pihak bank yang harus dipatuhi oleh karyawan, standar pelayanan ini kami terapkan sebaik mungkin jika melayani nasabah yaitu dengan mengucapkan salam, menanyakan keperluan nasabah dan memahami kebutuhan nasabah, dalam melayani nasabah saya harus cepat dan tepat agar nasabah tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang saya berikan. Jika melayani nasabah dengan cepat dan tidak ada kendala tentunya nasabah akan merasa nyaman selama berada di Bank.”

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan pertanyaan bagaimana cara menyambut nasabah yang datang ke bank.

“Jika ada nasabah yang datang ke bank kami melayani nasabah sesuai dengan SOP yang telah diterapkan seperti saat nasabah masuk ruangan saya menyambut nasabah dengan berdiri sambil mengucapkan salam dan senyum, lalu bertanya nama nasabah, apa yang bisa dibantu, jika ada kesalahan maka saya akan mengucapkan kata maaf kepada nasabah.

Hasil wawancara peneliti dengan karyawan Bank Muamalat pimpinan dan *frontliner*, peneliti dapat menyimpulkan bahwa etika karyawan bank muamalat dalam memberikan pelayanan kepada nasabah harus sesuai dengan standar pelayanan yang telah diterapkan di Bank Muamalat. Melayani nasabah harus bersikap sopan santun seperti menyambut kedatangan nasabah karyawan berdiri sambil mengucapkan salam, mempersilakan nasabah untuk duduk, terus bertanya apa yang bisa dibantu dengan wajah yang senyum setiap melayani nasabah. Etika pelayanan *frontliner* Bank Muamalat sudah sesuai dengan standar pelayanan yang telah diterapkan, semua karyawan mampu melayani nasabah dengan beretika yang baik, berkomunikasi yang baik kepada

nasabah sampai nasabah merasa puas saat berada di bank dan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh *frontliner*.

Peneliti melakukan wawancara kepada nasabah untuk menguatkan hasil pengamatan peneliti selama meneliti di Bank Muamalat dengan pertanyaan bagaimana etika karyawan bank saat melayani nasabah. dijawab oleh Ibu Tri Yoneta.⁵⁴

“Menurut saya etika karyawan Bank Muamalat mereka melayani nasabah dengan bersikap ramah, mengucapkan salam dengan sopan santun. Etika mereka membuat saya merasa dilayani dengan baik dan keperluan saya sudah terpenuhi.”

Selanjutnya peneliti wawancara kepada nasabah dengan Ibu Reni Saputri selaku nasabah Bank Muamalat KCP Curup.⁵⁵

“Menurut saya sikap karyawan Bank Muamalat dalam melayani nasabah karyawan-karyawannya bersikap ramah, saat mau masuk ruangan bank bertemu dengan satpam dengan mengucapkan kata salam, terus menanyakan apa keperluan dan diarahkan sesuai dengan keperluan saya, namun saat mau keluar dari ruangan satpam terkadang tidak selalu membuka kan pintu karena berjaga di depan bank, tetapi satpam selain menyalani nasabah dia juga bertanggung jawab ketika ada ketinggalan kunci motor dan menjaga kendaraan nasabah dengan baik, menyimpan helm ketika hujan. Semua karyawan Bank Muamalat sudah menerapkan standar pelayanan yang telah diterapkan oleh pimpinan, hal ini dibuktikan ketika saya berada di bank karyawannya melayani dengan senyum, wajah yang ceria, dan sikap sopan santun. Adanya pelayanan seperti membuat saya selaku nasabah merasa dihargai dan dilayani dengan baik.”

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Sudarto selaku nasabah yang aktif di Bank Muamalat KCP Curup.⁵⁶

⁵⁴ Tri Yoneta, *Wawancara*, Selasa 07 Juni 2022 Pukul 09.00 WIB.

⁵⁵ Reni Saputri, *Wawancara*, Selasa 07 Juni 2022 Pukul 11.00 WIB.

“Etika karyawan bank jika lihat dari etika mereka semuanya ramah saat melayani nasabah, melayani nasabah dengan cepat sehingga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Mereka menyambut nasabah selalu mengucapkan salam, jika ada kesalahan mereka mengucapkan kata maaf, dengan kata-kata yang sering diucapkan saya selaku nasabah merasa dilayani dengan baik.”

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Rahman Saputra selaku nasabah Bank Muamalat KCP Curup.⁵⁷

“Untuk Etika karyawan Bank Muamalat sudah sesuai dengan standar pelayanan yang telah terapkan, hal ini dapat saya rasakan ketika karyawan bank melayani nasabah mereka ramah, menyampa nasabah dengan salam sambil berdiri, mengucapkan kata terimakasih. Dengan sikap mereka melayani nasabah dengan baik saya selaku nasabah merasa puas.”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan nasabah peneliti dapat simpulkan bahwa etika pelayanan karyawan Bank Muamalat sangat baik jika melayani nasabah, nasabah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *frontliner*. Kepuasan nasabah dapat dilihat ketika etika pelayanan karyawan melayani nasabah dengan baik, beretika sesuai dengan 5S. Karyawan Bank Muamalat pandai bersikap sopan santun kepada nasabah dan memperlakukan nasabah dengan baik seperti memperlakukan diri sendiri. Saat melayani berbagai sikap-sikap nasabah para *frontliner* tidak membedakan etika pelayanan saat melayani berbagai sikap nasabah, jika menemukan nasabah yang mudah emosional maka karyawan tidak boleh memperlakukan nasabah dengan sikap yang kasar.

⁵⁶ Sudarto, *Wawancara*, Selasa 07 Juni 2022 Pukul 13.00 WIB.

⁵⁷ Rahman Saputra, *Wawancara*, Selasa 07 Juni 2022 Pukul 14.00 WIB.

2. Bagaimana Bentuk Keluhan Terhadap Layanan *Frontliner* di Bank Muamalat KCP Curup

Keluhan disebabkan karena ada rasa ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan atau produk yang telah disediakan tidak memuaskan.

a. Bentuk keluhan terhadap *Customer Service*

Peneliti melakukan wawancara kepada nasabah Bank Muamalat Mengenai keluhan nasabah, wawancara dengan Ibu Sulastri selaku nasabah Bank Muamalat KCP Curup.⁵⁸

“Saya pernah mengajukan keluhan mengenai aplikasi MDIN saya tidak bisa login, lalu customer service menangani keluhan saya dengan cepat hanya butuh beberapa menit saja dan meminta saya untuk membuat password yang baru. Setelah memasukan password yang baru maka aplikasi saya bisa login kembali dan bisa menggunakan MDIN.”

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada nasabah dengan Bapak Santo Saputra selaku nasabah Bank Muamalat yang menyatakan bahwa:⁵⁹

“Saya pernah mengajukan keluhan mengenai ATM terblokir tidak bisa di gunakan lagi, setelah sampai di bank saya dilayani dengan baik sehingga membuat saya nyaman dengan pelayanan, untuk keluhan yang saya alami karyawan bank mengantikan dengan ATM yang baru dikarenakan yang lama tidak dapat digunakan lagi untuk penyelesaiannya tidak membuat waktu yang lama.”

Selanjutnya peneliti wawancara kepada Ibu Sintia Putri selaku nasabah Bank Muamalat yang menyatakan bahwa.⁶⁰

⁵⁸ Sulastri, *Wawancara*, Rabu 08 Juni 2022 Pukul 09.00 WIB.

⁵⁹ Santo Saputra, *Wawancara*, Rabu 08 Juni 2022 Pukul 09.00 WIB.

⁶⁰ Sintia Putri, *Wawancara*, Rabu 08 Juni 2022 Pukul 11.00 WIB.

“Saat saya mengantikan handhpone saya tidak bisa login ke aplikasi MDIN, lalu saya datang langsung ke Bank mengajukan keluhan yang saya alami, karyawan bank melakukan proses penyelesaian dengan cepat mengarahkan saya untuk menginstal ulang aplikasi dengan sopan santun untuk meneyelesaikan keluhan yang saya alami, untuk penyelesaiannya tidak membutuhkan waktu yang lama.

b. Bentuk keluhan terhadap Teller

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Muktar Irawan selaku nasabah Bank Muamalat KCP Curup.⁶¹

“Saya pernah mengalami keluhan saat saya mau melakukan transfer, tetapi nomor rekening yang saya masukan salah dan saldo saya sudah terpotong. Jadi saya bingung gimana cara agar saldo saya kembali dan datang ke bank mengajukan keluhan tersebut”.

Selanjutnya peneliti wawancara kepada Ibu Tri Susanti selaku nasabah di Bank Muamalat KCP Curup.⁶²

“Saya pernah mengeluh kepada karyawan Bank Muamalat dikarenakan saldo saya lama masuk kerekening, padahal saya sudah lama melakukan transfer ke rekening saya, lalu saya datang ke bank menanyakan kepada pihak bank kenapa saldo tidak masuk kerekening saya”.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada bapak Yudistira selaku nasabah bank Muamalat.⁶³

“Keluhan yang saya pernah terjadi yaitu saat ingin melakukan tarik tunai, setelah saya datang ke bank dan ingin melakukan tarik tunai teller melayani saya sangatb lama sehingga menghabiskan waktu, setelah

⁶¹ Muktar Irawan, Wawancara, 07 Juni 2022 Pukul 13.00 WIB.

⁶² Tri Susanti, Wawancara, Rabu 08 Juni 2022 Pukul 16.00 WIB

⁶³ Yudistira, Wawancara, Rabu 08 Juni 2022 Pukul 17.00 WIB.

menunggu lama ternyata proses penarikan tidak bisa dikarenakan ada gangguan jaringan”.

c. Keluhan Terhadap Satpam

Peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Rendi Saputra selaku nasabah Bank Muamalat Kcp Curup⁶⁴.

“saya pernah mengeluh kepada satpam Bank Muamalat dimana saat saya datang ke bank satpam tidak ada di depan, padahal saya ingin menanyakan sesuatu, dikarenakan satpam tidak ada jadi saya bingung masuk apa tidak keruangan.”

Selanjutnya peneliti wawancara dengan Ibu Resi Marlinda selaku nasabah Bank Muamalat.⁶⁵

“Saat saya datang ke Bank saya lupa mengambil kunci motor saya menyadari disaat saya mau balik kerumah, saya merasa panik dikarenakan kunci motor saya hilang lalu saya bertanya kepada satpam mengenai kunci motor saya”.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada Bapak Faris Agustian selaku nasabah Bank Muamalat.⁶⁶

“Saya pernah mengeluh terhadap pelayanan satpam Bank Muamalat dikarenakan di saat saya sudah lama menunggu antrian tetapi orang lain yang didahulukan yang tidak sesuai dengan nomor antrian”.

⁶⁴ Rendi Saputra, Wawancara, Kamis 09 Juni 2022 Pukul 10.00 WIB

⁶⁵ Resi Marlinda, Wawancara, Kamis 09 Juni 2022 Pukul 11.00 WIB .

⁶⁶ Faris Agustian, Wawancara, Rabu 08 Juni 2022 Pukul 15.00 WIB.

3. Bagaimana Bentuk Penyelesaian Terhadap Pelayanan *Frontliner* di Bank Muamalat KCP Curup

Penyelesaian suatu hal yang harus dikerjakan dengan cepat agar nasabah tidak merasa kecewa terhadap suatu perusahaan.

a. Bentuk Penyelesaian *Customer Service*

Peneliti melakukan wawancara kepada *customer service* dengan pertanyaan bagaimana cara menangani keluhan negatif nasabah pengguna Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) agar tidak menyebar luas. Pertanyaan ini dijawab oleh Ibu Depi Sriastuti selaku *customer service* Bank Muamalat KCP Curup.⁶⁷

1. “Untuk nasabah yang mempunyai keluhan berkaitan dengan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) maka saya harus bisa menyelesaikan dengan cepat paling lambat 24 jam. Apabila keluhan nasabah saya tidak bisa menyelesaikan maka saya lapor dengan pimpinan meminta solusi untuk mengatasi keluhan nasabah. Jika keluhan-keluhan nasabah terselesai dengan cepat tentu saja nasabah tidak akan menyebarkan isu negative mengenai pelayanan yang kami berikan saat melayani nasabah. Setelah permasalahan keluhan ini sudah selesai maka saya harap kepada nasabah untuk tidak menyebarkan permasalahan mengenai keluhan kepada nasabah atau pun masyarakat. Jika nasabah mengalami keluhan ATM terblokir maka saya akan mengganti dengan yang baru”
2. “Tergantung keluhan nasabah kalau memang telalu over tidak bisa ditangani oleh saya tetap selalu bilang kata maaf kepada nasabah dan tetap membantu proses penyelesaian keluhannya kemudian solusinya saya ke atasan langsung jika penjelasan saya kurang puas kepada nasabah dan kami berupaya agar keluhan dapat diselesaikan dengan cepat.”

⁶⁷ Devi Sriastuti, *Wawancara*, Rabu 08 Juni 2022 Pukul 16.30 WIB.

Peneliti melanjutkan melakukan wawancara dengan pertanyaan bagaimana menangani keluhan nasabah dengan menunjukkan rasa empati. Pertanyaan ini dijawab oleh Ibu Depi Sriastuti selaku *customer service* Bank Muamalat KCP Curup.

“Pertama saya menyambutkan nasabah dengan mengucapkan salam bertanya siapa nama nasabah, terus bertanya apa yang bisa dibantu. Jika bertemu nasabah yang mengajukan keluhan maka saya selaku karyawan bank akan mendengar terlebih dahulu apa keluhan dari nasabah, setelah nasabah sudah menyampaikan keluhan saya menjawab dengan sopan serta memberikan penjelasan kepada nasabah.”

b. Bentuk Penyelesaian teller

Pertanyaan selanjutnya apa solusi yang diberikan pihak bank kepada nasabah yang mempunyai keluhan. Pertanyaan ini dijawab oleh Ibu Destia Gita selaku teller di Bank Muamalat KCP Curup.

“Yang pertama tergantung jenis keluhan-keluhan nasabah solusi yang diberikan pihak bank yaitu:

- 1. Menjanjikan bahwa penyelesaian akan terselesai selama nasabah datang ke bank setelah nasabah sudah keluar dari bank maka masalah harus dapat diselesaikan.*
- 2. Jika terjadi salah transfer dan melibatkan bank lain maka penyelesaiannya membutuhkan waktu empat belas hari kerja untuk mengkonfirmasi kepada pihak ketiga.*
- 3. Jika saldo nasabah lama masuk maka kami akan menghunkan nasabah menginformasikan bahwa ada gangguan jaringan sehingga saldo tidak masuk rekening mereka. Untuk penyelesaiannya itu membutuhkan waktu sampai jaringan kembali normal.*

Pertanyaan selanjutnya bagaimana cara pihak bank bekerjasama kepada nasabah agar nasabah merasa puas dengan pelayanan dijawab oleh Destia Gita selaku *teller* Bank Muamalat KCP Curup.

“Tentunya saya memberikan pelayanan yang baik dan beretika yang sopan saat berkomunikasi dengan nasabah, untuk berkerjasama dengan nasabah tentunya kami harus melayani segala apa yang diinginkan nasabah apa yang bisa dibantu sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan. Sehingga nasabah akan tetap menggunakan produk-produk yang telah disediakan oleh Bank Muamalat. Jika kami ada nasabah yang mengajukan keluhan maka kami akan menangani keluhan-keluhan nasabah dengan cepat sehingga tidak membuat nasabah tidak puas.”

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara dengan pertanyaan bagaimana cara pihak bank agar nasabah memberikan komentar yang positif. Dijawab oleh Ibu Gita Detiana selaku *Teller* Bank Muamalat Kantor Cabang Curup.

*“Kami setiap pelayanan sudah ada SOP yang telah diterapkan di Bank Muamalat, jadi jika nasabah sudah merasa nyaman dengan pelayanan kita merasa puas dan apa kebutuhan nasabah sudah dipenuhi dan keluhan-keluhan sudah dapat diselesaikan dengan cepat otomatis nasabah memberikan komentar yang positif karena dari pusat kami ada telepon ke nasabah langsung untuk menanyakan pelayanan di kantor cabang. Bank Muamalat sudah melakukan evaluasi setiap bulan, menanyakan testimoni nasabah terus ada yang namanya *mystery shopper* yang merupakan lembaga luar atau lembaga independen yang melakukan penilaian apakah sudah sesuai dengan scenario yang telah disetujui sebelumnya, kemudian memberikan laporan tentang hasil tugas karyawan.”*

Selanjutnya peneliti lanjut wawancara dengan pertanyaan apakah pihak bank sudah melakukan evaluasi terhadap keluhan nasabah sebelumnya. Dijawab Bapak Addtiya selaku pimpinan di Bank Muamalat KCP Curup.

“Setiap ada keluhan-keluhan nasabah tentunya kami akan menjadikan bahan evaluasi agar keluhan-keluhan nasabah tidak terulang lagi dengan adanya keluhan nasabah kami akan meningkatkan kualitas dalam pelayanan dan kualitas produk yang akan diberikan kepada

nasabah. Kami akan berusaha menangani keluhan nasabah sampai keluhan-keluhan dapat diselesaikan hal ini merupakan rasa tanggung jawab kami sebagai karyawan untuk menyelesaikan keluhan yang dialami nasabah.”

c. Bentuk Penyelesaian Satpam

“Saya selalu melakukan pengawasan di bank saya tidak selalu berada di satu tempat saja, selalu melihat ruangan apakah aman atau tidak, di bank sudah ada CCTV di ruangan ataupun diluar bank. Untuk diluar bank saya juga mengawasi kendaraan nasabah terkadang ada nasabah yang lupa bawa kunci motor maka saya akan menyimpan kunci motor tersebut setelah nasabah selesai dan mau keluar maka saya akan memberikan kunci motor tersebut dan memperingatkan kepada nasabah agar kejadian ini tidak terulang lagi, untuk dalam ruangan saya melihat sikap nasabah jika ada nasabah yang emosional maka akan dipindahkan dulu keruangan tertentu di bagian belakang. Kami karyawan bank selalu bekerja sama, di karenakan di Bank Muamalat satpamnya cuma saya sendiri.”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada pihak Bank Muamalat peneliti dapat menyimpulkan bahwa proses menangani keluhan nasabah dapat diselesaikan dengan cepat, apabila keluhan yang dialami nasabah membutuhkan waktu untuk proses penyelesaiannya paling lama 24 jam kerja dan setiap ada keluhan-keluhan nasabah pihak bank akan berusaha dengan sebaik mungkin agar dapat menyelesaikan keluhan nasabah dengan cepat.

Karyawan Bank Muamalat jika ada nasabah mengajukan keluhan dengan emosi, maka mereka berusaha membuat mereka merasa nyaman terlebih dahulu, karyawan tidak boleh bersikap kasar menunjukkan wajah

yang marah kepada nasabah, dikarenakan di Bank Muamalat sudah ada standar pelayanan yang telah diterapkan oleh atasan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan nasabah Bank Muamalat maka dapat peneliti simpulkan bahwa karyawan Bank Muamalat mampu menyelesaikan keluhan-keluhan nasabah dengan proses yang cepat dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah diterapkan. Nasabah merasa puas dengan karyawan dikarenakan karyawan mampu menangani keluhan-keluhan nasabah dan beretika yang baik terhadap nasabah menerima keluhan-keluhan yang dialami nasabah.

B. Pembahasan

Karyawan harus beretika yang ramah, sopan, serta berpenampilan yang menarik, karyawan harus mampu membuat nasabah merasa nyaman selama berada di dalam ruangan bank.

1. Bagaimana Bentuk layanan *Frontliner* di Bank Muamalat KCP

Curup

Frontliner dalam melayani nasabah harus memiliki etika yang baik sesuai SOP yang telah diterapkan, etika pelayanan *frontliner* yang harus diterapkan yaitu seperti:⁶⁸ Sopan santun yaitu bersikap sopan

⁶⁸ Erda, E.L., and Lemiyana, L.L.,(2016). *Pengaruh Etika Frontliner Terhadap Kenyaman Nasabah di Perbankan Syariah Kota. I-Economics: A Research Jounar On Islamic Economics*, 2 (2), 40.

santun kepada orang lain terutama kepada nasabah, senyum dan menunjukkan wajah ceria dalam melayani nasabah.

komunikatif yaitu *frontliner* harus mampu menguasai dasar-dasar komunikasi agar tidak terjadi diskomunikasi antara pihak bank dan nasabah, percaya diri maksudnya seorang karyawan harus memiliki keyakinan tentang apa yang diperlukan dalam melayani nasabah, sabar dan pengertian menunjukkan diri mampu berpikir secara dewasa dan berpenampilan yang rapi, tanggung jawab artinya seorang *frontliner* harus mempertanggung jawabkan tugas yang telah di berikan, dan seorang *frontliner* harus mampu membrikan pelayanan terbaik kepada nasabah.

2. Bagaimana Bentuk Keluhan Terhadap Layanan *Frontliner* di Bank Muamalat KCP Curup

Keluhan nasabah timbul dikarenakan ada rasa ketidakpuasan terhadap pelayanan ataupun produk yang telah disediakan oleh bank. Setiap perusahaan tidak lepas dari yang namanya keluhan nasabah, ada beberapa penyebab terjadinya keluhan nasabah yaitu:

1. Jika pelayanan perusahaan tidak baik seperti tidak sopan dan tidak memenuhi keinginan nasabah,
2. Karyawan yang kurang memahami tentang produk yang telah disediakan oleh bank, hal tersebut akan menyebabkan nasabah merasa kesal dan tidak puas untuk pelayanan yang diberikan.

3. Harapan nasabah yang tidak sesuai
4. Pelayanan selama proses tidak memuaskan

3. Bagaimana Bentuk Penyelesaian Terhadap Pelayanan *Frontliner* di Bank Muamalat KCP Curup

Menangani keluhan dan complain nasabah perlu strategi khusus yang dapat dilakukan seorang *frontliner* untuk mengatasi keluhan-keluhan nasabah sebagai berikut:⁶⁹ Tanggap menangani keluhan nasabah *frontliner* harus cepat menyelesaikan keluhan-keluhan nasabah, segera memintak maaf dan berempati maksudnya setelah mendengarkan semua keluhan yang disampaikan nasabah segera memintak maaf atas kurang nyaman atas pelayanan yang diberikan dan berikan seyuman pada nasabah agar merasa senang dan lega karena *frontliner* mau menanggapi keluhan nasabah dengan serius, sebagai bahan evaluasi *frontliner* harus belajar dari keluhan-keluhan nasabah agar pelayanan bisa menjadi lebih baik kedepannya jangan lupa berterimakasih kepada nasabah atas keluhan yang disampaikan oleh nasabah, menjalin kerjasama yang baik dengan nasabah dan jika karyawan sudah mampu menangani keluhan nasabah karyawan memintak nasabah untuk

⁶⁹ Noviantina, I. (2020). Kontribusi *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan (Handling Complain) Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Blitar. h. 25.

mempublikasikan review positif bahwa karyawan sudah dapat menangani keluhan nasabah dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada Bank Muamalat KCP Curup dengan mewawancarai karyawan dan para nasabah.

Dengan demikian dapat peneliti simpulkan bahwa etika pelayanan *frontliner* Bank Muamalat dan cara menangani Keluhan nasabah antara lain sebagai berikut:

1. Bentuk layanan yang karyawan bank terapkan sudah sesuai dengan standar operasional yang telah ditentukan oleh pimpinan Bank Muamalat. Etika dalam melayani nasabah yang telah dijalankan oleh *frontliner* Bank Muamalat mulai dari nasabah masuk bank ada satpam yang menyapa nasabah dengan salam, wajah yang ceria, berbicara sopan santun. *Teller* dan *customer service* jika melayani nasabah mereka memanggil nasabah dengan berdiri mengucapkan salam dengan wajah yang ceria dan mempersikan nasabah untuk duduk, dan berbicara dengan sopan santun kepada nasabah bertanya apa yang bisa dibantu. Karyawan Bank Muamalat jika memberikan penjelasan kepada nasabah mereka berbicara dengan pelan dan mereka melayani nasabah Sampai nasabah merasa puas dengan pelayanan *frontliner*. Bagi karyawan Bank Muamalat etika dalam perbankan sangat penting jika etika pelayanan bagus maka citra perusahaan akan tetap terjaga. Berkomunikasi dengan baik dan wajah yang ceria kepada nasabah akan membuat nasabah

merasa nyaman selama berada di ruangan Bank Muamalat. Jika nasabah ingin keluar dari ruang bank maka karyawan berdiri sambil mengucapkan terimakasih kepada nasabah.

2. Karyawan Bank Muamalat jika menemukan nasabah yang mengajukan keluhan maka mereka akan menyelesaikan dengan cepat, apabila keluhan nasabah membutuhkan proses maka karyawan akan menyelesaikan dengan waktu paling lama 24 jam kerja dan menjanjikan kepada nasabah bahwa keluhan ini dapat diselesaikan tetap membutuhkan waktu. Apabila *frontliner* suda tidak bisa menanganinya maka mereka bisa langsung menghadap pimpinan meminta solusi. Ketika nasabah mengajukan keluhan maka karyawan selalu menggunakan kata-kata maaf kepada nasabah atas kelalaian yang telah dilimpahkan kepada nasabah. Segala keluhan-keluhan harus ditangani dengan cepat agar tidak menimbulkan isu yang negatif kepada nasabah yang lainnya. Jika dilihat cara menangani Keluhan nasabahnya Bank Muamalat sudah mampu menangani dengan cepat setiap ada pengajuan keluhan mengenai Muamalat Bank Muamalat ada *reability* (kehandalan) karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan *responsivennes* (daya tanggap) yaitu melayani nasabah dengan cepat dan akurat, menangani Keluhan nasabah dengan baik dan beretika sopan santun.

Kemudian hasil analisis peneliti pada Bank Muamalat KCP Curup dapat peneliti simpulkan bahwa etika *frontliner* Bank Muamalat KCP Curup dalam melayani nasabah sudah cukup baik dan sesuai dengan standar layanan yang diterapkan, dan penanganan keluhan-keluhan nasabah sudah diselesaikan dengan proses yang cepat tepat sehingga membuat nasabah merasa puas dengan pelayanan karyawan Bank Muamalat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

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

1. Bentuk layanan di Bank Muamalat harus sesuai dengan standar yang telah diterapkan oleh pimpinan. Karyawan Bank Muamalat tidak boleh menunjukkan wajah yang judes saat melayani nasabah. Nasabah yang datang ke bank harus dilayani dengan senyum dan wajah yang ceria hal ini dilakukan agar nasabah merasa puas dengan pelayanan, karyawan Bank Muamalat harus mampu berkomunikasi yang baik sopan santun agar dapat bekerja sama dengan nasabah. Jika karyawan beretika yang baik maka nasabah akan melakukan hal yang sama, nasabah sangat penting dikarenakan mereka adalah tamu yang harus dihormati dan dilayani dengan baik.
2. Bentuk keluhan nasabah di Bank Muamalat itu disebabkan oleh pelayanan *frontliner* yang kurang memuaskan. Adapun keluhan di Bank Muamalat yaitu: Aplikasi, ATM, Saldo nasabah, Pelayanan karyawan.
3. Bentuk penyelesaian keluhan nasabah merupakan suatu hal yang harus diselesaikan dengan cepat agar isu negatif tidak menyebar luas, jika isu tersebut menyebar luas maka citra perusahaan akan buruk dimata nasabah, dan apabila karyawan mampu menyelesaikan keluhan-keluhan nasabah

dengan cepat makan nasabah juga bisa memberikan komentar yang positif baik kepada karyawan ataupun kepada nasabah yang lain. Bank Muamalat KCP Curup sudah menyelesaikan keluhan-keluhan nasabah dengan cepat dan beretika sopan santun. Karyawan mengucapkan kata maaf kepada nasabah atas ketidak puasan yang dialami nasabah dan melayani nasabah dengan baik.

B. Saran

1. Bagi Bank Muamalat KCP Curup tetaplah selalu beretika yang baik saat melayani nasabah yang datang ke bank, dan mementingkan kepentingan nasabah agar terciptanya rasa puas dengan pelayanan.
2. Semoga Bank Muamalat bisa melayani keluhan-keluhan nasabah dengan cepat dan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan kepada nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggia, Putri. (2020). “ 9 Cara Atasi Keluhan Nasabah dan Komplain Demi Kemajuan Usahamu”
- Artanti, Y., & Ningsih, L. (2011). Pengaruh Penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah pt. bank muamalat Indonesia, tbk. Dengan kepuasan nasabah sebagai variable perantara (studi pada nasabah bank muamalat cabang Surabaya). *Benefit: jurnal manajemen dan bisnis*.
- Astuti, Yuli. (2018). “ Layanan Lembaga Keuangan Syariah”, (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia).
- Endang Trihastuti, Aselina. (2021). *Etika Bisnis Islam*, (Yogyakarta : Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA).
- Erda, E.L., and Lemiyana, L.L., (2016). Pengaruh Etika Frontliner Terhadap Kenyaman Nasabah di Perbankan Syariah Kota. *I-Economics: A Research Jounar On Islamic Economics*.
- Ferinia, Roylana. (2021). “Perilaku Konsumen Kepariwisataaan” (Jakarta: Yayasan Kita Menulis).
- Hafni Sahir, Syafrida. (2020). “Keterampilan Manajerial Efektif”, (Jakarta: Yayasan Kita Menulis).
- Hamid, A., & Zubair, M.K. (2019). Implementasi Etika Islam Dalam Pemasaran Produk Bank Syariah. *BALLLLANCA: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*.
- Hengki Wijaya, Umrati. Analisis Data Kualitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan, (Makasar: Suzana Claudia Setiana)
- Indriyani, S., & Mardiana, S. (2016). Pengaruh Penanganan Keluhan (Complain Handling) Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa Pada Penguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung. *Jurnal Bissi Darmajaya*.
- Istijanto, (2009). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*, (Jakarta: GRAMEDIA)

- Kasmir. (2008). Pemasaran Bank Edisi Revisi, (Jakarta: Kencana).
- Lukman, Fauroni. (2006). Etika Bisnis dalam Al-Qur'an, (Yogyakarta: Pustaka Pesantren).
- Moeljono, Djokosantoso. (2003). "Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi", (Jakarta: PT. Gramedia).
- Muhayatsah, A. (2020). Etika Bisnis Islam dalam Perspektif Pemikiran Al-Ghazali. AT-TIJARAH: Jurnal Penelitian Keuangan dan Perbankan Syariah.
- Nasir, Munawir. (2019). "Etika dan Komunikasi dalam Bisnis" (Makasar: CV. Social Politic Genius)
- Nasution, (2002). Metode Penelitian dan Naturalistik Kualitatif, (Bandung: Transito)
- Noviantina, I. (2020). Kontribusi Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan (Handling Complain) Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Blitar.
- Nurmah Semil, Nurmah. (2018). Pelayanan Prima Instansi Pemerintah, (Jakarta: Kencana)
- Pendi, Pepen. (2020). "Sukses Menjadi Pramugari", (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020).
- Putri, I.S. (2020). Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan (Studi Kasus Di Kantor Pos Bandung 40000).
- Putritama, A. (2018). Penerapan Etika Bisnis Islam dalam Industri Perbankan Syariah. Nominal: Barameter Riset Akuntansi dan Manajemen.
- Rachman, Marjoni. (2011). "Manajemen Pelayanan Publik", (Jakarta: CV Tahta Media Group).
- Rahmayanti, Nina. (2010). "Manajemen Pelayanan Prima", (Yogyakarta: Graha Ilmu)
- Ramadhanti, I. (2019). Analisis Penerapan Etika Bisnis Islam di Bank Muamalat Indonesia Kota Tengerang (Doctoral dissertation, UIN SMH BANTEN).

- Rifka, (2017). "step by step lancar membuat SHOP", (Yogyakarta: huta publisher).
- Rismawati. (2020). "Konsep Corporate Spriritual Responsibility". Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Rizan, Mohammad. (2022). Metode Penelitian Bisnis (Malang: Ahli Media Press).
- Ruslan, Rosady. (2013). Metode Penelitian, (Jakarta: Raja Grafindo Persada).
- Safitri, Irfana. (2018). "Analisis Pelayanan Frontliner dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Di KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan" Skripsi (pekalongan: Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam).
- Sudarmanto, Eko. (2022). Metode Riset Kuantitatif dan Kualitatif, (Jakarta: Yayasan Kita Menulis).
- Sudaryana, Bambang. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, (Yogyakarta: CV BUDI UTAMA).
- Sugiyono, (2017). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta).
- Suherman, Sapri. (2013). "Kiat Sukses Seorang Pemasar Bank", (Bogor: IPB Press).
- Sukiani, Hikmah. (2020). "Sistem Penanganan Keluhan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bogor Sudirman." Skripsi. Fak. Perbankan & Keuangan Diplomatiga, Bogor.
- Sundari, Eva. (2021). "Dinamika Citra dan Playanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam", (Jawa Barat: Penerbit Adab).
- Titan Gumitha, Ratu. (2021). "Kapabilitas Pkl Finansial di Masa Covid-19).
- Tryana, S. M. (2020). Strategi BRI Cabang Sidrap dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Terhadap Nasabah (Analisis Etika Bisnis Islam) (Doctoral Dissertation, IAIN Parepare).
- Tuginem , Ratna Trisiyani. (2018). "Otomatis Tata Kelola Humas Dan Protokol", (Jakarta: PT Gramedia).

Wahyoedi Saporso, Sugeng. (2019). *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*,
(Yogyakarta: CV BUDI UTAMA)

L

A

M

P

I

R

A

N



BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI
 Nomor: /In.34/FS.02/PP.00.9/02/2022

Pada hari ini Selasa Tanggal 22 Bulan Februari Tahun 2022 tel.
 dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi atas :

Nama : ERDI REKAWATI
 Prodi / Jurusan : PERBANKAN SYARIAH
 Judul : ANALISIS ETIKA PELAYANAN FRONTLINER DALAM MEMANGANI KELUHAN NABAWAH (STUDI KHASUS BANK MUHAMMADIYAH EC CURUP)

Dengan Petugas Seminar Proposal Skripsi sebagai berikut :

Moderator : Dwi Wijati

Calon Pmbb I : Dr. Muhammad Istan, SE, M.Pd, MM.
 Calon Pmbb II : Ahmad Danu Suaputra, M.S.I.

Berdasarkan analisis kedua calon pembimbing, serta masukan audiens, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Dr. M. Istan, SE, M. Pd, MM. : tidak menggunakan studi kasus dan studi kasus langsung masuk ke latar belakang. Bisa menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Di latar belakang harus ada 2-3 di paragraf antara teori dan praktek. Ada 2 paragraf mengenai pranct bank muamalah.
2. harus mengetahui kriteria etika di dalam batasan masalah, mengidentifikasi batasan etika ada berapa. Jangan mengambil di referensi di
3. Penelitian judul harus di contumkan referensinya, teori, kriteria harus di contumkan.
4. Ahmad Danu Suaputra, M.S.I.
5. bagian Metode penelitian standar pelayanan muamalat sebagai teori penelitian
2. baca tentang penelitian kualitatif, tidak harus ada sebelum penelitian
3. harus ada panduan wawancara dengan landasan teori yg dipakai

Dengan berbagai catatan tersebut di atas, maka judul proposal ini dinyatakan Layak / Tidak Layak untuk diteruskan dalam rangka penggarapan penelitian skripsi. Kepada saudara presenter yang proposalnya dinyatakan layak dengan berbagai catatan, wajib melakukan perbaikan berdasarkan konsultasi dengan kedua calon pembimbing paling lambat 14 hari setelah seminar ini, yaitu pada tanggal 8 bulan Maret tahun 2022, apabila sampai pada tanggal tersebut saudara tidak dapat menyelesaikan perbaikan, maka hak saudara atas judul proposal dinyatakan gugur.

Demikian agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 22 Februari 2022

Moderator

Dwi Wijati

Calon Pembimbing II

Calon Pembimbing I

Dr. Muhammad Istan, SE, M. Pd, MM
 NIP. 196207192008041008

Ahmad Danu Suaputra, M.S.I.
 NIP. 19890404200301011



IAIN CURUP

KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : Erni Bekawati
 NIM : 1861049
 FAKULTAS/PRODI : Syariah dan Ekonomi Islam / Perbankan Syariah
 PEMBIMBING I : Dr. Muhammad Istan, SE., M.Pd., MM
 PEMBIMBING II : Ahmad Dani Supriata, S.E.I., M.Si
 JUDUL SKRIPSI : Analisis Etika Pelayanan Frontliner ~~dan~~ Muamalat dalam Menanggapi Keluhan Nasabah

* Kartu konsultasi ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan pembimbing 1 atau pembimbing 2;

* Dianjurkan kepada mahasiswa yang menulis skripsi untuk berkonsultasi sebanyak mungkin dengan pembimbing 1 minimal 2 (dua) kali, dan konsultasi pembimbing 2 minimal 5 (lima) kali dibuktikan dengan kolom yang di sediakan;

* Agar ada waktu cukup untuk perbaikan skripsi sebelum diujikan diharapkan agar konsultasi terakhir dengan pembimbing dilakukan paling lambat sebelum ujian skripsi.



IAIN CURUP

KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : Erni Bekawati
 NIM : 1861049
 FAKULTAS/PRODI : Syariah dan Ekonomi Islam / Perbankan Syariah
 PEMBIMBING I : Dr. Muhammad Istan, SE., M.Pd., MM
 PEMBIMBING II : Ahmad Dani Supriata, S.E.I., M.Si
 JUDUL SKRIPSI : Analisis Etika Pelayanan frontliner Bant Muamalat dalam Menanggapi Keluhan Nasabah

Kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diajukan untuk ujian skripsi IAIN Curup.

Pembimbing I

Dr. Muhammad Istan, SE., M.Pd., MM
 NIP. 19702192006091008

Pembimbing II

Ahmad Dani Supriata S.E.I. M.Si
 NIP. 1990042019031011



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Jl. Dr. AR. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0782) 21010-7008041 Fax (0782) 21010 Curup 38109
Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas_syariah@iaincurup.ac.id

Nomor : 0168/In.34/FS/PP.00.9/04/2022
Lamp : Proposal dan Instrumen
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Curup, 21 April 2022

Kepada Yth,
Pimpinan Bank Muamalat KCP Curup
Di-
Curup

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka penyusunan skripsi strata satu (S1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Nama : Erni Rekawati
Nomor Induk Mahasiswa : 18631049
Progran Studi : Perbankan Syariah (PS)
Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam
Judul Skripsi : Analisis Etika Pelayanan Frontliner Bank Muamalat dalam Menangani Keluhan Nasabah
Waktu Penelitian : 21 April 2022 Sampai Dengan 21 Juni 2022
Tempat Penelitian : Bank Muamalat

Mohon kiranya, Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat rekomendasi izin penelitian ini kami sampaikan, atas kerja sama dan izinya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dekan,



Dr. Yusufri, M.Ag
NIP.197002021008031007


Bank Muamalat

No. : 41 /BMI/CRP/VI/2022

Curup,

22 Juni 2022
22 Dzulqadah 1443 H

Kepada Yth
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Curup

Perihal : **Konfirmasi Mahasiswa Penelitian**

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,
Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan segala aktivitas sehari-hari, Aamiin.

Menindaklanjuti surat permohonan penelitian mahasiswa berikut:

Nama mahasiswa: Emi Rekawati
NIM : 18631049
Program studi : Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan bahwa kami memberikan izin kepada mahasiswa dimaksud untuk melakukan penelitian di PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pembantu Curup dalam rangka penyelesaian skripsi yang bersangkutan dengan judul " **Etika Pelayanan Frontliner Bank Muamalat Dalam Menangani Keluhan Nasabah**".

Demikian surat konfirmasi ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih
Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
CABANG PEMBANTU CURUP


Additva Dian Eko Putra
Sub-Branch Manager

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk
Kantor Cabang Curup
Jl. Merdeka No. 732 Pasar Baru Kota Curup,
Kabupaten Rejang Lebong

0732 - 22290
0732 - 23900
Info@muamalatbank.com



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

Jl. Dr. A.K. Gani Rotali Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119
 Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: Fakultasyariah@ekonomiislamiain@gmail.com

**BIODATA ALUMNI
 MAHASISWA FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
 TAHUN AKADEMIK 2022**

Nama Mahasiswa / NIM : Emi Rekawati / 18631049
 Prodi : Perbankan Syariah
 Tempat / Tanggal Lahir : Desa Suka Negeri/ 07 September 1999
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Alamat Tempat Tinggal : Desa Suka Negeri Kecamatan Topos
 Nomor Telepon / HP : 083178602034
 Email / Facebook : emirekawati25@gmail.com / Emi Rekawati Putrinolia

Tanggal Masuk STAIN : 10 Agustus 2018
 Pembimbing Akademik : Hendrianto, MA
 Pembimbing Skripsi I/II : Dr. Muhammad Istan, SE, M.Pd., MM / Ahmad Danu Syaputra, SEI
 Angkatan : 2018
 IPK Terakhir : 3.44
 Biaya Kuliah : Orang Tua /2.400.000
 Jalur Masuk : Mandiri
 Asal SMA/SMK/MA : SMA
 Jurusan SMA/SMK/MA : SMA
 Pesan / Saran untuk Jurusan : Semoga Lebih Efektif Dalam Melayani Mahasiswa

ORANG TUA
 Nama Ibu Kandung : Kasmila Wati
 Nama Bapak Kandung : Suparno
 Alamat Orang Tua : Desa Suka Negeri
 Pendidikan Orang Tua : Ibu (SD) Ayah (SD)
 Pekerjaan Orang Tua : Ibu (Petani) Ayah (Petani)

LAIN-LAIN
 Pekerjaan lain :
 Tinggi / Berat Badan :cm /kg
 Status Perkawinan :
 Nama Suami / Istri :
 Prestasi yang pernah diraih :
 Pengalaman Organisasi :
 Pendidikan Karakter yang pernah Diikuti (Soft Skill Training) :



Curup, 10 Juli 2022
 Mahasiswa Ybs.

 (Emi Rekawati)
 NIM 18631049

PEDOMAN WAWANCARA
ANALISIS ETIKA PELAYANAN FRONTLINER BANK MUAMALAT DALAM
MENANGANI KELUHAN NASABAH

A. Pertanyaan Untuk Teller

1. Bagaimana sikap saat memberikan pelayanan agar nasabah merasa nyaman saat berada di ruangan Bank?
2. Bagaimana cara menangani keluhan nasabah dengan menunjukkan empati?
3. Bagaimana cara pihak bank bekerjasama kepada nasabah agar nasabah merasa puas dengan pelayanan?
4. Apakah pihak bank sudah melakukan evaluasi terhadap keluhan nasabah sebelumnya?

B. Pertanyaan Untuk Customer Service

1. Apakah ada perbedaan pelayanan terhadap maca,-macam sikap nasabah?
2. Apakah seorang pegawai Bank Syariah harus berpenampilan sesuai dengan syariat Islam?
3. Bagaimana cara menangani keluhan negatif nasabah (pengguna MDIN) agar tidak menyebar luas?
4. Apa solusi yang diberikan pihak bank kepada nasabah yang mempunyai keluhan?
5. Bagaimana cara pihak bank agar nasabah memberikan komentar yang positif?
6. Apa bentuk aspirasi pihak bank terhadap nasabah yang mempunyai keluhan?

C. Pertanyaan Untuk Satpam

1. Apakah dalam pelayanan sebagai seorang karyawan bank sudah menerapkan 5S (Seyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun)?
2. Bagaimana pelayanan mengawasi seluruh wilayah bank dari pintu masuk dan seluruh ruang bank?
3. Apakah selalu membuka pintu saat nasabah datang dan keluar bank?
4. Apakah selalu menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian sesuai dengan keperluan nasabah?

D. Pertanyaan Untuk Nasabah

1. Bagaimana etika karyawan bank saat melayani nasabah ?
2. Apakah karyawan Bank Muamalat saat melayani nasabah meunjukkan sikap yang ramah?
3. Apakah karyawan Bank Muamalat sudah melayani nasabah sesuai dengan SOP yang diterapkan?
4. Apakah selama menggunakan Muamalat DIN pernah mengalami keluhan?
5. Apakah karyawan Bank Muamalat menyelesaikan keluhan nasabah dengan cepat?

KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Reni Saputri

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Menerangkan dengan sebenar-benarnya bahwa:

Nama : Erni Rekawati

Nim : 18631049

Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul " ANALISIS ETIKA PELAYANAN *FRONTLINER* BANK MUAMALAT DALAM MENANGANI KELUHAN NASABAH". Demikian surat keterangan ini dibuat sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Curup, 07 Juni 2022



Reni Saputri

KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tri Yoneta

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Menerangkan dengan sebenar-benarnya bahwa:

Nama : Erni Rekawati

Nim : 18631049

Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul " ANALISIS ETIKA PELAYANAN *FRONTLINER* BANK MUAMALAT DALAM MENANGANI KELUHAN NASABAH". Demikian surat keterangan ii dibuat sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Curup, 07 Juni 2022



Tri Yoneta

KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sudarto

Pekerjaan : Swasta

Menerangkan dengan sebenar-benarnya bahwa:

Nama : Erni Rekawati

Nim : 18631049

Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul " ANALISIS ETIKA PELAYANAN *FRONTLINER* BANK MUAMALAT DALAM MENANGANI KELUHAN NASABAH". Demikian surat keterangan ini dibuat sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Curup, 07 Juni 2022



Sudarto

KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rahman Saputra

Pekerjaan : Swasta

Menerangkan dengan sebenar-benarnya bahwa:

Nama : Erni Rekawati

Nim : 18631049

Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "ANALISIS ETIKA PELAYANAN *FRONTLINER* BANK MUAMALAT DALAM MENANGANI KELUHAN NASABAH". Demikian surat keterangan ini dibuat sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Curup, 07 Juni 2022



Rahman Saputra

KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Santo Saputra

Pekerjaan : Swasta

Menerangkan dengan sebenar-benarnya bahwa:

Nama : Erni Rekawati

Nim : 18631049

Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "ANALISIS ETIKA PELAYANAN *FRONTLINER* BANK MUAMALAT DALAM MENANGANI KELUHAN NASABAH". Demikian surat keterangan ini dibuat sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Curup, 08 Juni 2022



Santo Saputra

KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sintia Putri

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Menerangkan dengan sebenar-benarnya bahwa:

Nama : Erni Rekawati

Nim : 18631049

Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "ANALISIS ETIKA PELAYANAN *FRONTLINER* BANK MUAMALAT DALAM MENANGANI KELUHAN NASABAH". Demikian surat keterangan ini dibuat sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Curup, 08 Juni 2022



Sintia Putri

KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sulastri

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Menerangkan dengan sebenar-benarnya bahwa:

Nama : Erni Rekawati

Nim : 18631049

Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul " ANALISIS ETIKA PELAYANAN *FRONTLINER* BANK MUAMALAT DALAM MENANGANI KELUHAN NASABAH". Demikian surat keterangan ii dibuat sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Curup, 08 Juni 2022


Sulastri

KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Reni Saputri

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Menerangkan dengan sebenar-benarnya bahwa:

Nama : Erni Rekawati

Nim : 18631049

Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "ANALISIS ETIKA PELAYANAN *FRONTLINER* BANK MUAMALAT DALAM MENANGANI KELUHAN NASABAH". Demikian surat keterangan ini dibuat sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Curup, 07 Juni 2022



Reni Saputri

KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tri Yoneta

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Mencerangkan dengan sebenar-benarnya bahwa:

Nama : Emi Rekawati

Nim : 18631049

Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul " ANALISIS ETIKA PELAYANAN *FRONTLINER* BANK MUAMALAT DALAM MENANGANI KELUHAN NASABAH". Demikian surat keterangan ii dibuat sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Curup, 07 Juni 2022



Tri Yoneta

DOKUMENTASI













