

BAB IV

PAPARAN DATA DAN HASIL

A. Profil lembaga

1. Sejarah singkat Bank Muamalat Indonesia

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (Bank Muamalat Indonesia) memulai perjalanan bisnisnya sebagai bank syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia.

Bank Muamalat Indonesia resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H. Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia.

Bank Muamalat Indonesia juga memiliki tabungan instan yaitu *Shar-e Gold Debit Visa* yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan *e-*

channel seperti internet banking, *mobile banking*, ATM, dan *cash management*.

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

Bank Muamalat Indonesia membuka kantor cabang pembantu di wilayah Blitar sejak pada tanggal 30 April 2010. Gedung pertama berada di Jalan Cepaka No. 26 Kota Blitar, selanjutnya pada tanggal 15 Agustus tahun 2015, Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Blitar pindah di Jalan Ahmad Yani kompleks Ruko Merdeka Timur Center (MTC) Blok H kelurahan Kepanjenlor Kecamatan Kepanjenkidul Kota Blitar

Tahun 2015 Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju

mewujudkan visi menjadi “*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*”.¹

2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia

Visi Bank Muamalat Indonesia adalah menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional, sedangkan misi Bank Muamalat Indonesia adalah membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

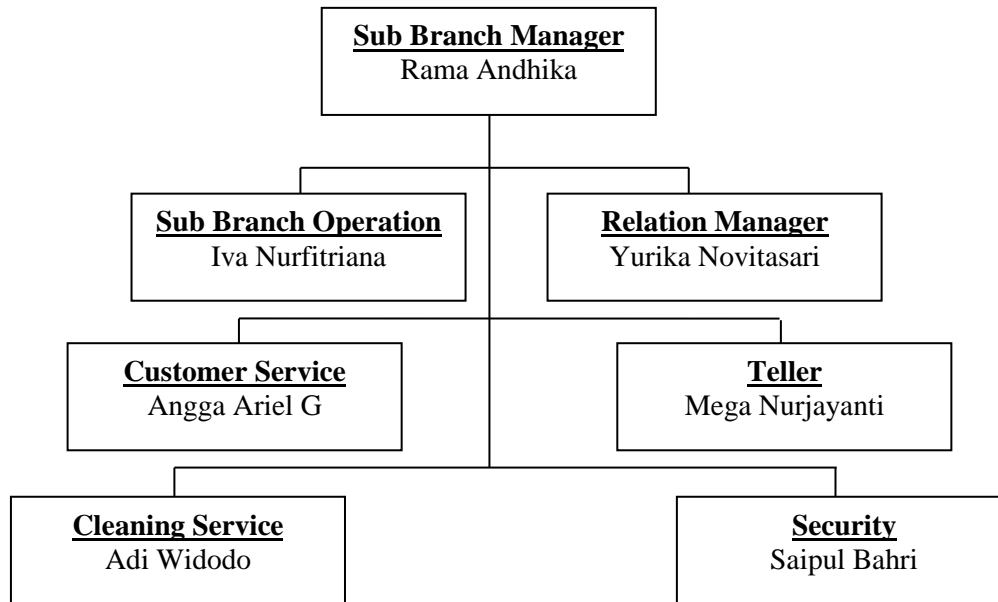
3. Struktur Organisasi Lembaga

Struktur organisasi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar, sebagai berikut:

¹ <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat.html> (diakses pada tanggal 22 Februari 2018, pukul 17.00 WIB).

Gambar 4.1

**Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia
Kantor Cabang Pembantu Blitar**



Sumber: Data intern Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar, 2018.

4. Job Discription Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Blitar

a. *Sub Branch Manager*

SUB Branch Manager adalah seorang pemimpin dan pengawasan kegiatan Bank Muamalat sehari-hari sesuai dengan kebijaksanaan umum yang telah disetujui dewan komisaris dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).

SUB Branch Manager Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Blitar bertugas merencanakan, mengkoordinir dan mensupervisi seluruh

kegiatan cabang pembantu yang meliputi kegiatan operasional, bisnis badan pengembangan cabang pembantu, guna menjamin tercapainya target anggaran cabang pembantu baik secara kuantitatif maupun kualitatif.

b. *Sub Branch Operation*

SUB Branch Operation pada Bank Muamalat bertugas memiliki aktivitas utama mengawasi dan memeriksa kegiatan operasional pada suatu kantor cabang pembantu yang harus dipertanggung jawabkan kepada *SUB Branch Manager* serta membantu memperkenalkan, menjelaskan dan menawarkan produk Bank Muamalat.

c. *Relation Manager*

Relationship Manager pada Bank Muamalat bertugas untuk memperkenalkan, menjelaskan dan menawarkan produk penanaman dana di Bank Muamalat Indonesia, mengenai keuntungan dan keistimewaan serta persyaratan dari produk tersebut kepada calon nasabah maupun nasabah baik secara langsung maupun melalui telepon guna memastikan calon nasabah mengerti tentang produk tersebut dan prosedur pengajuan permohonannya.

d. *Customer Service*

Customer Service pada bertugas memberikan informasi kepada nasabah mengenai produk dan layanan Bank Muamalat Indonesia serta

memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah terkait dengan produk dan layanan Bank Muamalat.

e. Teller

Teller pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Blitar bertugas melayani transaksi tunai maupun non tunai, dalam mata uang rupiah dan valuta asing.

f. *Cleaning Service*

Cleaning Service bertugas memelihara kekayaan kantor dan membantu kegiatan pegawai yang lain.

g. *Security*

Security bertugas untuk siap siaga terhadap situasi kantor, memantau keluar masuk nasabah ke kantor, *menfull* (mengeluarkan dan memasukan uang dari khas anah bersama *teller* dan pejabat bank), pengawalan penyeteroran uang ke Bank Indonesia, serta membantu customer service dalam penjualan shar-e.

B. Temuan penelitian

1. Pelayanan yang digunakan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi maupun perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak

terwujud dan tidak dapat dimiliki.² Sistem pelayanan pada bank pada dasarnya adalah sebagai berikut:

- 1) Pemenuhan, yaitu sesuai dengan hukum dan prinsip yang digunakan
- 2) Jaminan, yaitu memberikan rasa aman kepada nasabah, bersikap sopan, memberikan jawaban atas segala pertanyaan nasabah, memberikan perhatian individual terhadap nasabah.
- 3) Keandalan, yaitu melakukan sesuatu yang sesuai dengan janji sesuai dengan apa yang dijanjikan, tepat waktu, bebas kesalahan.
- 4) *Tangibility*, yaitu peralatan modern, fasilitas fisik menarik, fasilitas, bahan yang berkaitan dengan pelayanan bank (seperti pamflet atau pernyataan) dalam bentuk fisik.
- 5) *Empaty*, yaitu perhatian personal bagi nasabah, jam kerja yang sesuai bagi semua nasabah.
- 6) Ketanggapan, yaitu jujur dalam pelayanan, pelayanan cepat dan tepat, selalu ingin membantu nasabah, tidak bersikap kerepotan dalam membantu nasabah.³

Hal-hal di atas adalah standart pelayanan yang umum dalam perbankan. Bank Muamalat KCP Blitar menggunakan standart pelayanan

² Al Arif Nur Rianto, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal.211

³ Puji nAstutik, Septin DKK, Jurnal Management Bisnis. Vol.2, No.1., 2009, hal.50-51

perbankan yang sama dengan pelayanan perbankan pada umumnya, hal ini juga diungkapkan oleh Ibu Iva Nurvitriana mengenai pelayanan yang digunakan di Bank Muamalat KCP Blitar yaitu :

“dasar pelayanan yang digunakan pada bank Muamalat KCP Blitar pada dasarnya hampir sama dengan standar pelayanan perbankan pada umumnya, namun banyak nilai-nilai syariah yang dipakai dalam pelayanan juga.”⁴

Dan serupa juga diungkapkan oleh Bapak Angga Ariel Gautama selaku Teller di Bank Muamalat KCP Blitar:

“sebenarnya memang pada dasarnya pelayanan nya sama saja pada umumnya di bank, tapi ada beberapa aturan khusus dari Bank Muamalat pusat ya seperti itu.”⁵

Jadi kesimpulan dari pernyataan narasumber diatas bahwa sistem pelayanan yang digunakan di Bank Muamalat KCP Blitar pada dasarnya sama saja dengan system pelayanan pada bank pada umumnya.

2. Standar operasional prosedur yang diterapkan oleh *customer service* pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

Pelayanan yang digunakan di Bank Muamalat KCP Blitar yaitu tetap menggunakan pelayanan sebagai mana pada umumnya pada bank namun di Bank Muamalat KCP Blitar seluruh pelayanan wajib mengacu pada

⁴ Wawancara dengan Ibu Iva Nurvitriana, (Supervisor Bank Muamalat KCP Blitar), 25 Juni 2018

⁵ Wawancara dengan Angga Ariel Gautama, (Teller bank Muamalat KCP Blitar), 25 Juni 2018

standart operasional yang telah ditetapkan oleh Bank Muamalat pusat ,
sebagaimana yang dikatakan oleh bapak Rama Andhika selaku Sub
Branch Manager Bank Muamalat KCP Blitar :

“service excellence selalu diterapkan di setiap perusahaan ya,
pasti seperti itu. Di Bank Muamalat KCP Blitar para staf
menerapkan pelayanan sesuai dengan SOP yang telah di
tentukan oleh Bank Muamalat pusat, dan selalu di upgrade
oleh pusat.”⁶

Selain itu hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Saiful Bahri selaku
satpam di Bank Muamalat KCP Blitar :

“melayani nasabah dengan sepenuh hati serta sesuai standart
operasional pelayanan sehingga parameter penilaian security
bisa tercapai dengan baik.”⁷

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Bank Muamalat KCP blitar selalu
mengacu pada standart operasional yang telah baku yang telah ditetapkan
oleh kantor pusat Bank Muamalat Indonesia yang selalu di *upgrade* oleh
pusat Bank Muamalat Indonesia.

Bank Muamalat KCP Blitar memiliki perhatian khusus terhadap
service excellence yaitu dengan melakukan *breffing* setiap hari dipagi hari
oleh sub branch managerselaku pimpinan di kantor Bank Muamalta KCP
Blitar seperti yang dikatakan Bapak rama Andhika selaku Sub baranch
Manager Bank Muamalat KCP Blitar :

⁶ Wawancara dengan Bapak Rama Andhika (Sub Branch Manager Bank Muamalat KCP Blitar), 2 juli 2018.

⁷ Wawancara dengan Bapak Saiful Bahri (satpam bank Muamalat KCP Blitar, 2 juli 2018).

“dalam *service excellence* kami memberikan perhatian khusus dalam hal ini , ya seperti briefing yang saya pimpin langsung setiap 15 menit sebelum jam kerja dimulai, hal ini saya lakukan agar dapat mengontrol khususnya mengenai pelayanan di bank.”⁸

dalam pelayanan yang digunakan oleh Bank Muamalat KCP Blitar yaitu sesuai dengan SOP / standart operasional pelayanan yang telah baku yang diterbitkan oleh Bank Muamalat Indonesia pusat Jakarta sebagai berikut:

a. Penampilan

Penampilan adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam memberikan “ first impression”, kesan pertama sangat penting karena dapat memberikan kesan positif atau negative yang akan mempengaruhi hubungan selanjutnya.

Faktor yang dapat mempengaruhi *first impression* :

1) Pakaian *customer service* wanita

- Memakai seragam sesuai ketentuan di Bank Muamalat, pakaian rapi, licin, tidak berbau dan bersih.
- Memakai *name tag* di tempat yang ditentukan.
- Posisi *name tag* harus terbaca dengan jelas oleh nasabah dan tidak terbalik serta tidak tertutup oleh jilbab ataupun aksesoris lain.

⁸ Wawancara dengan Bapak Rama Andhika (Sub Branch Manager Bank Muamalat KCP Blitar), 2 juli 2018.

- Jilbab dipakai dengan rapi dengan model yang sudah distandartkan.
 - Menjaga kebersihan badan sehingga tidak menimbulkan aroma yang mengganggu atau aroma yang menyengat.

2) Riasan

Riasan *customer service* wanita

- Wajib memakai riasan wajah minimal bedak dan ,lipstick dengan warna cerah dan tidak mencolok, sesuai yang distandartkan. Dalam pengaplikasiannya tidak boleh berlebihan.
- Penambahan aksesoris lain masih diperkenankan dengan pengaturan maksimal 2 buah cincin, 1 buah jam tangan dan 1 buah gelang.
- Kuku terpotong pendek dan rapi (tidak dipanjangkan) pada semua jari, bersih serta tidak diwarnai.

Riasan *customer service* pria

- Potongan rambut pria harus pendek dan rapi serta tidak diperkenankan melebihi daun telinga dan kerah baju.
- Harus menjaga kebersihan rambutnya.
- Pria hanya diperkenankan menggunakan jam tangan dan cincin kawin.

- Jika memelihara kumis dan jenggot, potongannya harus rapi
- Kuku rerpotong pendek dan rapi (tidak dipanjangkan) pada semua jari serta bersih.

3) Sepatu *customer service*

Wanita

- Wajib memakai sepatu yang tertutup, berwarna hitam polos, dengan tinggi hak sepatu minimal 3 cm dan maksimal 7 cm.
- Tidak diperkenankan memakai sandal saat jam layanan.

Pria

- Wajib memakai sepatu kulit dengan hak sepatu, model *oxford* (bertali) atau sepatu kulit model pantofel dan berwarna hitam.
- Memakai kaos kaki yang berwarna senada dengan celana panjang (hitam), motif kaos kaki tidak mencolok atau tanpa motif dengan panjang mencapai betis.
- Tidak diperkenankan memakai sandal saat jam layanan.

4) Persiapan *customer service*

Siapkan stock brosur/flyer, formulir yang diperlukan seperti APR dan dummy, formulir pengaduan nasabah, pendaftaran E-Banking, penutupan rekening, slip

setoran, buku tabungan, kartu ATM, sales kit, name desk, alat tulis , dll.

Catatan :

Customer service sudah siap di counter masing-masing minimal 15 menit sebelum jam pelayanan dimulai.⁹

Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Mega Nurjayanti selaku teller di bank Muamalat KCP Blitar :

“ jadi saya selaku teller harus melakukan pelayanan dengan penampilan seperti yang sudah ada di SOP ya, seperti harus pakai seragam sesuai jadwal, pakaian rapi bersih dan tidak bau badan, memakai nametag yang terbaca, memakai riasan yang tidak berlebihan, aksesoris tidak berlebihan dan lain lain , ya mestinya harus sesuai SOP begitu”¹⁰

Selain itu hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Angga Ariel Gautama :

“saya berpenampilan sesuai yang sudah diatur aturan di perusahaan. Untuk pakaian missal, memakai Name tag posisi name tag harus terbaca, menjaga kebersihan badan, dan memakai aksesoris yang telah ditentukan”¹¹

Hampir sama, begitu pula pernyataan Bapak Saiful Bahri :

“ untuk penampilan saya harus seperti standart seperti rapid an sesuai dengan peraturan POLRI, seperti atribut dan perlengkapan security seperti, emblem polda, tali pluit, borgol dan lain lain. Selain itu potongan rambut harus rapi, berbau

⁹ *Standart Operasional Pelayanan Bank Muamalat Indonesia*

¹⁰ *Wawancara dengan Mega Nurjayanti (Teller Bank Muamalat KCP Blitar) 17 Juli 2018*

¹¹ *Wawancara dengan Angga Ariel Gautama (Customer Service Bank Muamalat KCP Blitar), 2 Juli 2018*

wangi dan menggunakan aksesoris pendukung seperti jam tangan “¹²

Sedangkan dari pernyataan Bapak rama Andhika sebagai berikut :

“penampilan yang harus dilakukan staf ya kalau frontliner sesuai standart ya seperti memo dari pusat seperti itu. Sedangkan untuk staf lain ya kurang lebih sama namun tidak memakai sragam khusus ya .”¹³

Jadi dari beberapa pernyataan pada narasumber diatas bisa disimpulkan bahwa penampilan yang harus dilakukan oleh para staf Bank Muamalat KCP Blitar harus sesuai dengan standart operasional atau aturan yang telah dibuat oleh Bank Muamalat Indonesia pusat, seperti pakaian, aksesoris yang digunakan, sepatu, rambut, badan, kuku, dan ,lain-lain.

Selain penampilan bank Muamalat juga memberikan perhatian khusus terhadap pelayanan atau sikap staf khususnya *frontliner* yang secara langsung berhadapan dengan nasabah bank.

b. Sikap

1) Mengawali layanan

Greeting awal

- Berdiri ketika menyambut nasabah, tersenyum, salam

¹² Wawancara dengan Saiful Bahri (Satpam bank Muamalat KCP Blitar), 2 Juli 2018

¹³ Wawancara dengan Bapak Rama Andhika,(Sub Branch Manager Bank Muamalat KCP Blitar), 2 Juli 2018

- Mempersilahkan duduk dengan kata-kata dan isyarat tangan
- Memperkenalkan diri
- Menanyakan nama nasabah
- Menawarkan bantuan
- Menggunakan nama nasabah
- Mengucapkan dengan sebutan Pak/Bu

Contoh *script* mengawali pelayanan:

“Assalamualaikum Pak/Bu, “Silahkan duduk Bapak/Ibu” dengan gerakan tangan mempersilahkan customer service duduk setelah nasabah duduk “ saya dengan Pungky (nama frontliner), maaf dengan Bapak/Ibu siapa? Ada yang dapat kami bantu Pak/Bu... (sebut nama nasabah).”

Catatan :

- Jika nasabah tidak langsung menyerahkan nomor antrian, sebelum memulai layanan *customer service* meminta nomor antrian dari nasabah. “..... Baik Pak/Bu...(sebut nama nasabah). Maaf sebelumnya boleh saya minta nomor antrian Bapak/Ibu?”

- Apabila *customer service* telah meyakini bahwa nasabah non muslim, maka *customer service greeting* menggunakan selamat pagi (jam 08.00-11.00), siang (jam 11.00-15.30).

2) Sikap selama melayani

- Selalu tersenyum, antusias dan suara jelas terdengar ramah
- Selama melayani nasabah, *customer service* berada dalam posisi duduk tegak (tidak bersandar) condong kearah nasabah dan sikap tangan terbuka di atas meja (tidak melipat tangan).
- Menjaga kontak mata saat berbicara dengan nasabah
- Perhatian *customer service* harus fokus dengan nasabah dan transaksinya
- Penggunaan *handphone* tidak diperkenankan selama berada di meja kerja dan selama jam kerja.
- Tidak diperkenankan untuk makan dan minum dilokasi *counter* selama jam pelayanan atau menerima titipan transaksi apapun dari nasabah
- Menggunakan nama nasabah selama melayani (min. 5 kali)

3) Keberadaan *customer service*

- Apabila *customer service* meninggalkan *counter* (missal : istirahat, sholat, ke *toilet*) atau kondisi meja *customer service* kosong (tidak ada *customer service* yang bertugas), agar diberi tanda “*Closed*” atau ”Tutup”.
- Apabila dikondisi mendesak *customer service* harus melakukan/menyelesaikan transaksi sementara ada antrian nasabah, maka *customer service* wajib memasang tanda “ Proses Transaksi” di mejanya

4) Sikap menginterupsi layanan

- Ijin kepada nasabah untuk setiap interupsi yang dilakukan
- Sampaikan tujuan interupsi kepada nasabah
- Ucapkan terimakasih kepada nasabah setiap selesai melakukan interupsi

Contoh *script* :

“Maaf Bapak/Ibu .. (sebut nama nasabah), boleh saya tinggal sebentar untuk foto copy KTP nya sekaligus meminta otorasi kartu ATM Bapak/Ibu ?”

“Terimakasih telah menunggu ya Pak/Bu....(Sebut nama nasabah)”

Notes : jika interupsi datang dari karyawan internal, maka customer service tetap harus meminta izin terlebih dahulu kepada nasabah untuk berbicara dengan rekan kerjanya tersebut (namaun sebelum berbicara dengan *customer service* , karyawan yang ingin menginterupsi layanan tetap meminta izin langsung kepada nasabah). Tidak diperkenankan langsung melayani permintaan rekan kerjanya. Setelah selesai melayani nasabah yang didepanya, *customer service* baru dapat membantu permintaan dari rekan kerjanya.

5) *Customer intimacy*

- *Customer intimacy* adalah bagaimana seorang *frontliner* dapat membangun ikatan/kedekatan (*relationship*) yang kuat dengan nasabah, misalnya dengan cara menggali profil, menanyakan pekerjaannya, hobby, memberikan solusi secara

tuntas, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah sehingga membuat nasabah merasa nyaman serta diharapkan untuk selanjutnya kita dapat lebih mudah untuk melakukan penawaran produk kepada nasabah.

- Secara teknis, *customer intimacy* dapat dilakukan dengan melihat profil nasabah melalui system misalnya melihat rekening apa saja yang dimiliki oleh nasabah.
- Untuk mencairkan suasana, sebelum melakukan *customer intimacy* *customer service* dapat melakukan pendekatan awal terlebih dahulu dengan melakukan basa basi atau menyampaikan kalimat-kalimat ringan (small talk), seperti :
“mohon maaf, tadi jadi harus mengantri lama ya Pak/Bu....”
“Apa kabar Bapak/Ibu hari ini ? Mudah-mudahan selalu diberikan kesehatan ya Pak/Bu. Walaupun cuaca akhir-akhir ini sering hujan”
“hati-hati dijalan ya pak/Bu..”

Customer intimacy lanjutan

Moment/kondisi dapat dilakukanya *customer intimacy* adalah:

- Nasabah sedang mengisi formulir di meja *customer service*
- Nasabah sedang menunggu untuk transaksi ke teller (*customer service* sedang tidak ada nasabah yang dilayani/antrian nasabah)
- Nasabah hanya melakukan transaksi singkat (contoh : print buku/mutasi rekening)
- Sambil menunggu supervisor melakukan otorasi
- Saat memberikan/menawarkan brosur produk-produk lainnya

Contoh kalimat (*customer intimacy*):

- (jika nasabah wirausaha) “Bapak/Ibu, usahanya dibidang apa? Apakah untuk Bapak/Ibu pribadi atau pegawainya sudah difasilitasi dengan asuransi ?”
- (jika nasabah sudah menikah dan memiliki anak) “Bapak/Ibu putra/putrinya sudah bersekolah? Apakah sudah memiliki abungan untuk pendidikan?”
- (jika nasabah karyawan) “Bapak/Ibu apakah sudah memiliki fasilitas tabungan investasi untuk masa pansiu?”

6) Konsistensi penggunaan nama nasabah

- Selama melayani nasabah *customer service* harus konsisten menggunakan nama nasabah setelah panggilan Bapak/Ibu, minimal tiga kali selama pelayanan berlangsung (diluar greeting awal dan greeting akhir)
- Untuk nasabah yang sudah dikenal baik, maka boleh dipanggil dengan nama panggilan atau sapaan yang disukai oleh nasabah seperti: Mas, Mbak, Aa', Tete, Ncik, Koh, dll.

7) Sikap menjawab

- Ucapan terimakasih nasabah
Apabila nasabah menyampaikan ucapan terimakasih, maka jawaban teller : “dengan senang hati Bapak/Ibu.... (sebut nama nasabah).
- Sikap menjawab panggilan nasabah
Apabila nasabah memanggil Teller, maka jawaban Teller : “ iya Bapak/Ibu.... (sebut nama nasabah), ada yang dapat kami bantu ?”

8) Melakukan greeting di akhir layanan

- Menawarkan bantuan kembali
- Menggunakan nama nasabah
- Menggunakan sapaan Pak/Bu
- Tersenyum

- Berdiri (customer service berdiri setelah nasabah berdiri)
- Mengucapkan terimakasih
- Salam

Contoh *script* mengakhiri pelayanan :

“Ada yang bisa kami bantu, Bapak/Ibu.... (*sebut nama nasabah*)?” “ terimakasih atas kunjungan Bapak/Ibu.... (*sebut nama nasabah*) kami senang dapat melayani Bapak/Ibu” “Assalamualaikum”¹⁴

Seperti yang di ungkapkan oleh Bapak Angga Ariel Gautama :

“yang pertama melayani sesuai prosedur seperti greeting awal,sesuai prosedurnya berdiri menyambut nasabah, tersenyum, mempersilahkan duduk dengan kata-kata dan isyarat tangan, lalu menanyakan nama nasabah dan menawari memberikan bantuan seperti itu”¹⁵

Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Mega Nurjayanti mengenai sikap yang harus di lakukan ketika melayani nasabah agar terwujud *service exelence* :

“Ya kalau sikap atau perlakuan yang saya terapkan untuk melayani nasabah harus sesuai dengan SOP yang berlaku ya... contohnya seperti harus berdiri menyambut nasabah, bertanya nama nasabah, menghitung uang nasabah di depan nasabah dan lain lain banyak sekali ya”¹⁶

¹⁴ Standart operasional pelayanan SOP frontliner Bank Muamalat Indonesia.

¹⁵ Wawancara dengan Bapak Angga Ariel Gautama (customer service Bank Muamalat KCP Blitar), 2 Juli 2018

¹⁶ Wawancara dengan Ibu Mega Nurjayanti, (teller Bank Muamalat KCP Blitar), 17 Juli 2018

Dalam SOP pelayanan khususnya yang mengatur mengenai sikap ketika melayani nasabah hanya di khusukan untuk frontliner yang secara langsung berhadapan melayani nasabah di bank. Selain pernyataan dari bapak Angga Ariel Gautama dan Ibu Mega Nurjayanti, juga satu lagi staff bank yang secara langsung berhadapan dengan nasabah yaitu Bapak Saiful Bahri selaku satpam di Bank Muamalat KCP Blitar :

“untuk memberikan perhatian harus extra dan peka terhadap keperluan nasabah ya, seperti membukakan pintu, salam, menawarkan bantuan terus memberikan nomor antrian, mempersilahkan duduk, mempersilahkan untuk mengambil air minum yang tersedia atau koran supaya tidak jenuh ketika menunggu antrian.”¹⁷

Selain itu kepala Bank Muamalat KCP Blitar juga tentu berhadapan dengan nasabah meskipun tidak *intens* , seperti pernyataan Bapak Rama Andhika sebagai berikut:

“saya melayani nasabah ya tidak sesering mereka yang di frontliner ya, kebanyakan ketika dilapangan, saya melayani nasabah ya menurut budaya di Blitar ya sesuai dengan karakter nasabah lah missal jika nasabah menggunakan bahasa jawa, saya juga menggunakan bahasa jawa, saya harus fleksible begitu kurang lebihnya.”¹⁸

Dari beberapa pernyataan diatas dapat kita pahami bahwa peayanan yaitu berupa bersikap ketika melayani nasabah adalah

¹⁷ Wawancara dengan Bapak Saiful Bahri, (satpam Bank Muamalat KCP Blitar), 2 Juli 2018

¹⁸ Wawancara dengan Bapak Rama Andhika, (Sub Branch Manager Bank Muamalat KCP Blitar), 2 Juli 2018

kurang lebih harus sama sesuai dengan standart operasional yang telah ditentukan oleh Bank Muamalat Indonesia pusat, selain itu staf juga harus fleksible ketika melayani nasabah, yaitu menyesuaikan dengan budaya di daerah tersebut agar pelayanan dapat diterima dengan baik.

Pelayanan kepada nasabaha haruslah dibarengi dengan tanggungjawab yang baik agar service excellence tetap terjaga sehingga mewujudkan kualitas pelayanan yang senantiasa baik. Disini setiap karyawan memegang teguh tyanggungjawab atas pelayanan yang mereka laksanakan di Bank Muamalat KCP Blitar. Berikut beberapa pernyataan dari staf Bank Muamalat KCP Blitar yaitu Bapak Rama Andhika :

“saya selaku Sub Branch Manager tentu harus bertanggungjawab atas terlaksanakanya service excellence disini seperti contohnya kami melakukan brefing setiap pagi yaitu 15 menit sebelum jam kerja dimulai agar pelakasanaan service exellen selalu terpantau seperti itu.”¹⁹

Selain itu berikut juga pernyataan dari Bapak Angga Ariel Gautama:

“di kantor kami diadakan breefing setiap pagi sebelum jam layanan dibuka. Untuk menjaga keberlangsungan service excellence di Bank Muamalat, dan itu dilakukan setiap hari dipimpin oleh bapak SBM langsung”²⁰

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa Bank Muamalat KCP Blitar menerapkan *service excellence* yaitu berupa

¹⁹ Wawancara dengan Bapak Rama Andhika (Sub Branch Manager bank Muamalat KCP Blitar), 2 Juli 2018

²⁰ Wawancaradengan Bapak Angga Ariel Gautama (CUsomerservice Bank Muamalat KCP Blitar). 2 Juli 2018

tata aturan pelayanan yang sesuai dengan standart operasional yang telah ditentukan, serta selalu meng *upgrade* oleh Bank Muamalat pusat sehingga pelayanan yang digunakan oleh Bank Muamalat KCP Blitar selalu relevan, selain itu pelayana prima di Bank Muamalat KCP Blitar selalu terkontrol oleh *Sub Branch Manager* selaku kepala kantor yaitu dengan melaksanakan *breffing* setiap pagi sebelum jam pelayanan dimulai setiap harinya.

3. Hasil penerapan pelaksanaan pelayana dengan menggunakan standar operasional prosedur di Bank Muamalat KCP Blitar

Dalam melaksanakan pelayanan di lembaga keuangan di setiap lembaga tentu memiliki perbedaan yang khas sebagai ciri suatu lembaga tertentu. Dalam hal ini Bank Muamala KCP Blitar tentu memiliki ciri pelayanan khusus sebagai suatu lembaga keuangan terdepan. Dalam perbankan terdapat dua macam nasabah yaitu nasabah baru dan nasabah existing, nasabah baru adalah seorang pelanggan pada suatu lembaga keuangan yang belum memiliki tabungan / pelanggan yang akan membuka tabungan baru pada suatu lembaga keuangan bank. Sedangkan nasabah existing, adalah nasabah yang telah memiliki tabungan di suatu lembaga keuangan bank.

Dalam pelaksanaan pelayanan sesuai dengan SOP oleh *Customer service* di Bank Muamaat sudah dibahas di atas bahwa pelayanan yang

digunakan adalah sama dengan pelayanan yang umumnya digunakan pada lembaga keuangan lainnya. Seperti yang dikatakan oleh bapak Rama Andhika selaku sub branch manager, berikut pernyataan bapak Rama Andhika :

“ di sini (Bank Muamalat) menggunakan system pelayanan yang sama pada Bank lainya dan juga sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh Bank Muamalat pusat yang selalu di upgrade setiap bulanya”²¹

Selain itu beberapa nasabah juga memberikan keterangan sebagai berikut seperti yang di katakana oleh seorang nasabah dengan inisial R :

“pelayanan yang saya terima di Bank Muamalat cukup baik, selama saya menjadi nasabah tidak ada perbedaan perlakuan antara saya dengan nasabah lain, diperlakukan baik oleh CS nya”²²

Seperti keterangan yang dijelaskan oleh nasabah diatas bahwa pelayanan yang diterapkan di bank Muamalat KCP Blitar sangat baik dan ramah..

²¹ Wawancara dengan Bapak Rama Andhika, (Sub Branch Manager Bank Muamalat KCP Blitar), 2 Juli 2018

²² Wawancara dengan Ibu R, (Nasabah Bank Muamalat KCP Blitar), 5 Agustus 2018