

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

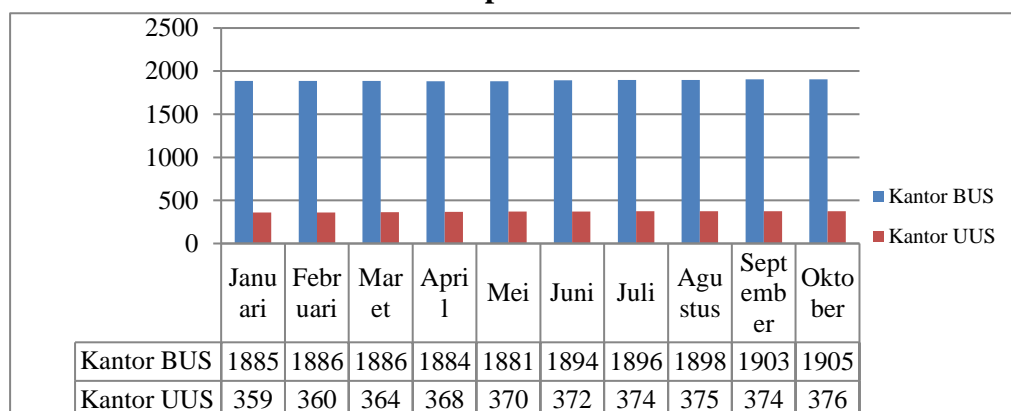
Indonesia mengalami peningkatan jumlah penduduk dari tahun ke tahun, bisa dibuktikan dengan data laju pertumbuhan penduduk yang ada di Badan Pusat Statistik yang mana Indonesia di antara tahun 2010-2016 mengalami pertumbuhan penduduk sebesar 1,36%.¹ Kenaikan jumlah penduduk ini menambah daftar kebutuhan masyarakat yang beragam, salah satunya dalam hal perekonomian. Kegiatan perekonomian yang dilakukan masyarakat tidak hanya membahas mengenai pemenuhan kebutuhan primer, sekunder, dan tersier. Salah satu kebutuhan masyarakat di bidang perekonomian yang berkaitan dengan lembaga keuangan. Lembaga ini dibutuhkan masyarakat sebagai lembaga yang mengatasi masalah di bidang keuangan yaitu tabungan ataupun pinjaman (kredit). Pada hakekatnya lembaga keuangan digunakan untuk menampung maupun membantu masyarakat dalam hal keuangan.

Seiring berjalannya waktu, lembaga keuangan yang ada tidak hanya bersifat konvensional. Hal ini senada UU No. 7 Tahun 1992, sedangkan istilah bank syariah terdapat di UU No. 10 Tahun 1998. Kemudian direvisi ke UU No. 21 Tahun 2008 yang menyebabkan kekuatan hukum bank syariah semakin kokoh dan perkembangan bank syariah semakin banyak yang mendukung. UU

¹ Diakses melalui <https://www.bps.go.id/statictable/2009/02/20/1268/laju-pertumbuhan-penduduk-menurut-provinsi.html>, hari Senin, tanggal 15 Mei 2019, pukul 09.20 WIB.

ini juga yang memperkenalkan sekaligus mengakui sistem konvensional dan syariah dalam mendukung layanan perbankan. Setiap perbankan konvensional diperbolehkan membuka lembaga keuangan syariah dengan alasan untuk mempermudah pemenuhan kebutuhan finansial masyarakat. Berikut data perkembangan bank syariah dilihat dari segi jaringan kantor:

Gambar Grafik 1.1.
Perkembangan Bank Syariah (Segi Jaringan Kantor)
Januari - September 2019



Sumber : Statistik Perbankan Syariah Tahun Oktober 2019.²

Berdasarkan grafik 1.1 tersebut, perkembangan jaringan kantor mengalami peningkatan jumlah meskipun peningkatannya tipis yaitu beberapa bulan sekali mengalami kenaikan 1 jaringan kantor. Meskipun begitu dengan kenaikan yang tidak terlalu signifikan tersebut membuktikan bahwa perbankan syariah berupaya memberikan pelayanan kepada masyarakat serta lebih dekat dengan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan finansial masyarakat serta tetap menjaga keeksistensian di tengah persaingan perbankan.

² Diakses dari <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---Oktober-2019.aspx>, hari Selasa, tanggal 28 Januari 2020, pukul 13.01 WIB.

Bank syariah/bank islam ialah lembaga bergerak dalam layanan keuangan yang mendasarkan dirinya pada Al-qur'an, hadits, pengoperasionalan secara Islam, pembagian keuntungan dengan bagi hasil bukan didasarkan pada bunga. Seperti Firman Allah SWT Q.S. Al-Imran : 130

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ (١٣٠)

*Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung.*³

Istilah riba sendiri memiliki makna yang begitu banyak di dalam Al-Qur'an, dari arti tumbuh, menyuburkan, mengembang, dan sebagainya. Riba adalah Riba merupakan salah satu larangan yang ada di Agama Islam jika berkaitan dengan keuangan terutama perihal utang piutang. Dimana utang piutang sendiri bagian dari kegiatan lembaga keuangan yang berkaitan dengan sistem bunga yang masih dalam perdebatan sampai saat ini.⁴

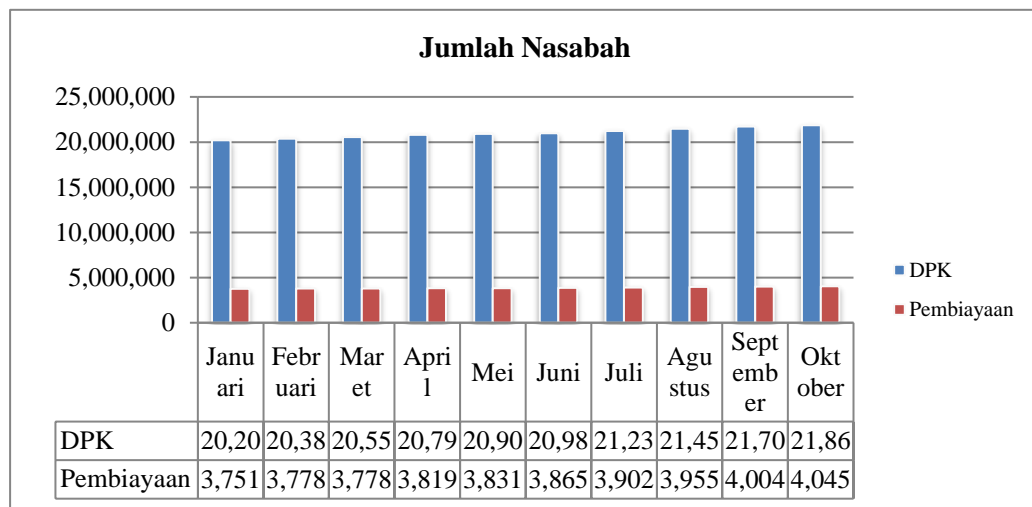
Penerapan sistem perbankan konvensional dan syariah ini ditunjukkan kepada masyarakat agar masyarakat memilih sistem perbankan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya. Karena pada hakikatnya, sistem perbankan konvensional dan syariah itu berbeda, baik dari segi kegiatan operasional yang meliputi sistem pembagian keuntungan maupun dalam sumber hukum yang menjadi landasan bagi keduanya. Sumber hukum untuk perbankan konvensional didasarkan dengan hukum positif berupa UU sedangkan perbankan syariah didasarkan bukan hanya UU melainkan dasar syariah berupa Al-Qur'an, hadits, dan ijma'. Tetapi dari segi fungsi, fungsi

³ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an, Terjemah, dan Tafsir*, (Jakarta: Jabal, 2010), hal. 66.

⁴ Veithzal Rivai, Arviyan Arifin, *Islamic Banking*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), hal. 326.

kedua lembaga tersebut sama, yaitu sebagai lembaga penghubung pihak yang modalnya banyak dengan yang bermodal kurang. Berikut data perkembangan jumlah nasabah lembaga keuangan syariah:

Gambar Grafik 1.2
Perkembangan Jumlah Nasabah BUS dan UUS Bulan Januari – Agustus 2019



Sumber: Data Statistik Perbankan Syariah Bulan Oktober 2019.⁵

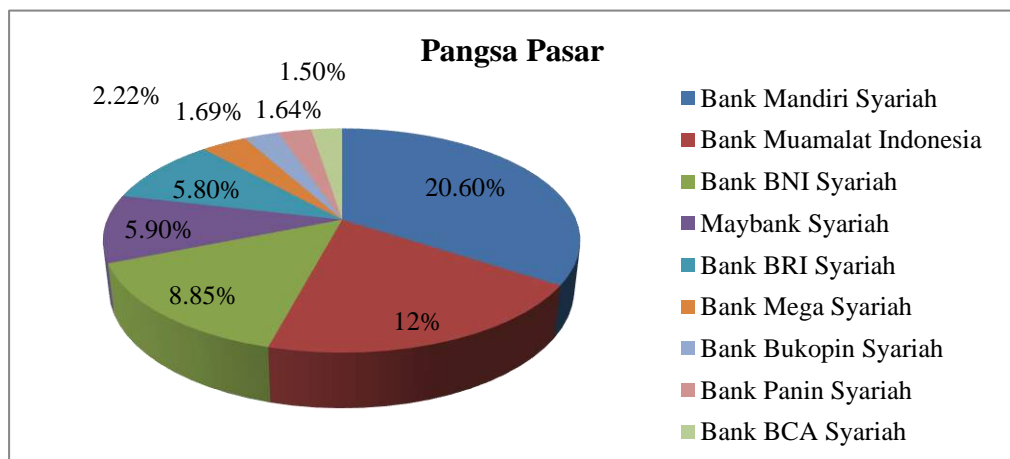
Berdasarkan grafik 1.2 tersebut, bahwasanya keberadaan bank syariah maupun lembaga keuangan syariah lainnya di tengah-tengah masyarakat semakin meningkat. Data perkembangan tersebut terus mengalami peningkatan yang signifikan, terutama digunakan masyarakat untuk hal pendanaan atau tabungan. Dapat disimpulkan jika bank syariah mampu dipercaya masyarakat untuk dapat mengelola dana yang disimpannya sesuai dengan standar operasionalnya. Bank Islam pertama sekaligus menjadi pelopor berdirinya bank syariah lainnya di Indonesia, yaitu Bank Muamalat Indonesia. Tanggal 01

⁵ Diakses dari <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---Oktober-2019.aspx>, hari Selasa, tanggal 28 Januari 2020, pukul 13.01 WIB.

Mei 2019 atau 27 Syawal 1412 resmi beroperasi.⁶ Sama halnya dengan bank-bank syariah lainnya Bank Muamalat sendiri memiliki fungsi sebagai lembaga keuangan *intermediary* (perantara) serta memiliki 3 kegiatan, yaitu penghimpunan dana, penyaluran dana, dan jasa dan terimplementasi ke masing-masing produk.

Dengan pertambahan kelembagaan perbankan yang meningkat, serta jumlah nasabah yang juga meningkat secara signifikan maka perbankan syariah terus berupaya mempertahankan bisnis keuangannya untuk memenangkan persaingan bisnis secara lebih kompeten agar nasabah yang ada di bank syariah dapat lebih memberikan kepercayaan keuangan di bank syariah masing-masing. Karena saat ini juga, persaingan bisnis keuangan semakin meningkat guna memperebutkan posisi terbaik di pangsa pasar. Berikut persaingan bisnis keuangan antar bank syariah dilihat dari segi pangsa pasar:

Gambar Diagram 1.3
Pangsa Pasar Antar Bank Syariah di Indonesia Tahun 2018



Sumber : Diolah dari rekapan masing-masing annual report Bank Syariah Tahun 2018

⁶ Diakses dari <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, hari Selasa, tanggal 06 Agustus 2019, pukul 08.04 WIB.

Berdasarkan diagram 1.1 di atas, bahwasanya perebutan pangsa pasar tahun 2018 dimenangkan oleh Bank Mandiri Syariah dengan prosentase 20,60% yang kemudian disusul oleh Bank Muamalat Indonesia sebesar 12%. Perebutan pangsa pasar ini sebagai salah satu bukti bahwa antar bank syariah saling bersaing dalam bisnis keuangan dan hal ini menjadikan setiap bank syariah harus siap menghadapi tantangan. Keadaan ini mewajibkannya untuk lebih professional dalam memberikan pelayanan nasabah bukan hanya sekedar menjadikan nasabah sebagai nasabah tetapi sebagai hubungan kemitraan, serta mempertahankan nasabah agar tetap menjadi mitra kerjanya. Dalam hal ini, Bank Muamalat Indonesia dituntut mempertahankan bisnis keuangannya. Salah satu strategi yang diterapkan di Bank Muamalat Indonesia adalah dengan memberikan *Service Excellence*.

Umumnya pelayanan bersifat tidak terlihat namun bisa dirasakan melalui pengalaman langsung. Menurut Atep Adya Barata, arti penting *service excellence* ialah merupakan penentu keberhasilan taktik berbisnis hal ini dibuktikan dengan peningkatan profit karena mampu menarik konsumen untuk tetap loyal dengan produk yang ada, kemudian digunakan sebagai media persaingan untuk peningkatan *customer royalty* serta menjadi ciri khas atau pembeda antar perusahaan jasa yang memiliki produk yang sama sehingga bisa dikenal masyarakat dengan ciri khas tertentu.⁷ Peningkatan loyalitas nasabah yang berujung pada peningkatan profit usaha tersebut sama halnya yang diungkapkan dalam penelitian yang dihasilkan oleh Retno Sri Rahayu, dimana

⁷Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003), hal. 31.

dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa *service excellence* memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah.⁸

Keberhasilan dalam mempraktekkan *service excellence* ini tidak bisa dilepaskan dari kemampuan untuk memilih pendekatan beserta indikator apa yang digunakan dalam penerapan *service excellence*. Salah satu konsep *service excellence* yang bisa dipakai ialah berdasarkan konsep Atep Adya Barata (2003:31-32), yaitu meningkatkan sikap pelayanan berdasarkan *attitude* (sikap), *ability* (kemampuan), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (aksi), dan *accountability* (tanggungjawab). Faktor-faktor yang mempengaruhi *service excellence* yang mendasar dipengaruhi salah satunya oleh fasilitas dan sumber daya manusia. Dalam hal ini berkaitan dengan mengenai sarana dan prasarana seperti kenyamanan ruangan, perlengkapan dan peralatan yang digunakan untuk memberikan pelayanan serta pihak ini juga yang nantinya menerapkan *service excellence* guna mempertahankan nasabah.

Menurut Joao Muni, dalam bisnis apapun itu bentuknya implementasi *service excellence* tidak hanya pelayanan yang bersifat kasat mata, artinya bertindak sebatas pada sikap yang sopan dalam tindak pelayanan melainkan juga pada nilai yang terkandung di dalamnya yaitu berupa nilai rasa aman, kepercayaan, kepuasan dari pelayanan yang di dapat. Sehingga, pelayanan prima yang diberikan oleh sektor bisnis yang tertuju pada profit dapat

⁸ Retno Sri Rahayu, *Pengaruh Service Excellence Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BNI Syariah KC Semarang)*, (Semarang: Skripsi, 2018), diakses pada tanggal : 01 September 2018, pukul : 21.46 WIB.

memperoleh keuntungan.⁹ Menurut Freddy Rangkuti, pentingnya *Service Excellence* bagi bank ialah akan memiliki nasabah dengan loyalitas yang tinggi dalam berbisnis seraya menjamin keberlangsungan perusahaan dalam jangka panjang. Sebesar apapun promosi perusahaan dilakukan dengan biaya yang tinggi namun jika tidak didukung dengan yang namanya pelayanan yang baik, kecil kemungkinan untuk mencapai apa yang dicitakan perusahaan. Selain itu memiliki nasabah yang berloyalitas tinggi dapat memberikan keuntungan dalam hal peningkatan Dana pihak ketiga di bank, kemudian penghematan biaya promosi karena nasabah yang loyal dengan sendirinya akan memberikan rekomendasi kepada pihak lain.¹⁰

Dalam dunia bisnis, kesetiaan dan loyalitas nasabah merupakan “pusatnya laba” yang tidak hanya tertuju pada kepuasan nasabah saja. Dalam persaingan apapun itu bentuknya, tidak cukup mengandalkan kepuasan nasabah. Tidak ada jaminan jika nasabah yang puas akan menjadi nasabah loyal. Loyalitas pelanggan telah menjadi *moving target* dari setiap perusahaan yang harus terus dikejar agar dapat bersaing.¹¹ Bank Syariah pertama di Indonesia ialah Bank Muamalat Indonesia (BMI). Seiring berjalannya waktu, perkembangan Bank Muamalat dengan berbagai produk semakin diakui di masyarakat. Terbukti di awal tahun 2020 ini Bank Muamalat Indonesia masuk 5 besar bank BUMN

⁹ Joao Muni, *Aspek-aspek Desentralisasi Teori dan Aplikasi State Border Governance Timor Leste-Indonesia*, (Pasuruan:Qiara Media, 2018), hal. 160-161.

¹⁰ Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellence : Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*, (Jakarta:Gramedia Pustaka Utama, 2017), hal. 172-173.

¹¹ Ika Wahyu Setyarini, *Pengaruh Pengawasan, Evaluasi, dan Audit Kinerja Karyawan Terhadap Loyalitas Anggota BMT Berkah Trenggalek*, (Tulungagung: Jurnal An-Nisbah, 2016), Vol. 03 No.01, hal. 126-127.

mendapatkan peringkat jawara di *Satisfaction* (kepuasan), *Loyalty* (loyalitas), *and Engagement* (keterikatan) (SLE) yang diselenggarakan oleh *Marketing Research Indonesia* (MRI) bersama dengan info bank sebesar 56,00%.¹²

Salah satu Kantor Cabang Utama (KCU) di wilayah Jawa Timur adalah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri sebagai bagian dan wujud dukungan visi dan misi yang dimiliki oleh Bank Muamalat Indonesia. Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri adalah salah satu bagian dari Bank Muamalat Indonesia yang mengembangkan jasa keuangannya di wilayah Kediri. Bank Muamalat KCU Kediri ini berdiri pada tanggal 15 Maret 2004 di Jl. Hasanuddin No.26 Kelurahan Dandangan, Kota Kediri. Yang mana dalam kegiatan operasionalnya Bank Muamalat KCU Kediri ini membawahi kantor cabang pembantu lainnya yaitu Bank Muamalat KCP Tulungagung dan KCP Blitar. Hal ini berkaitan dengan peningkatan kemudahan pelayanan keuangan serta peningkatan minat nasabah berbasis syariah. Jadi, Bank Muamalat KCU Kediri ini menjadi pusatnya Bank Muamalat sekalisidenan Kota Kediri.

Dalam hal ini, penulis menjadikan Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri sebagai lokasi penelitian. Selain itu lokasi Bank Muamalat KCU Kediri ini dekat dengan lokasi perbelanjaan serta berada di sekitar alun-alun Kota Kediri serta Masjid Besar Kediri ditambah lagi lokasinya strategis dekat dengan jalan raya yang bisa dijangkau oleh kendaraan pribadi serta dekat dengan sekolah-sekolah dan pabrik rokok. Jika dibandingkan dengan lokasi bank syariah lainnya letaknya berjauhan. Sehingga mempermudah untuk menarik nasabah.

¹² Majalah infobank Bulan Januari 2020.

Berikut perkembangan jumlah DPK di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri tahun 2016-2018:

Tabel 1.1
Jumlah DPK dan Pembiayaan Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri
Tahun 2016-2018 (Dalam Jutaan Rupiah)

Tahun	Jumlah DPK	Jumlah Pembiayaan
2016	119.977.182	22.333.578
2017	131.651.433	26.574.405
2018	134.677.470	28.565.933

Sumber : Data olahan dari Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri.

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, Bank Muamalat KCU Kediri mengalami kenaikan dari tahun 2016 ke 2017 sebesar 11.674.251. Sedangkan dari tahun 2017 ke 2018 jumlah dana DPK juga mengalami kenaikan meskipun jumlahnya tidak sebesar kenaikan di tahun sebelumnya yaitu 3.026.037. Hal ini dipengaruhi dengan adanya peningkatan pangsa pasar yang tidak signifikan di tahun 2018, yaitu sebesar 12% berbeda dengan tahun sebelumnya 22%. Dibandingkan dengan jumlah nasabah pembiayaan, nasabah DPK berjumlah lebih banyak dibandingkan nasabah pembiayaan. Hal ini menjadi gambaran bahwasanya Bank Muamalat KCU Kediri lebih diberikan kepercayaan nasabah dalam hal pendanaan.

Dengan jumlah nasabah yang tidak sebanding dengan jumlah pegawai, pelayanan menjadi kunci utama kepuasan nasabah. Maka dari itu, Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri melakukan survey tingkat kepuasan nasabah yang dinilai ialah mampu melakukan pemenuhan kebutuhan layanan keuangan prinsip syariah dan kepuasan pelanggan. Berikut survey tingkat kepuasan nasabah

Tabel 1.2
Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri
Tahun 2018

CCSI 2018	Skala			
	Sangat tidak puas	Tidak puas	Puas	Sangat puas
<i>People</i>	0,09%	2,21%	77,27%	20,43%
<i>Tangible</i>	0,16%	9,35%	80,61%	9,88%
Nilai Kepuasan Nasabah : 95,40%				

Sumber : Data Olahan dari Bank Muamalat Indonesia.

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, bahwasanya Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri dalam memberikan pelayanan kepada nasabah telah memberikan nilai kepuasan dalam standar puas yang lebih besar daripada ketidakpuasan. Keberhasilan Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri untuk mencapai kepuasan nasabah telah terbukti dengan hasil tersebut sehingga nasabah yang ada di Bank Muamalat KCU Kediri seharusnya dipertahankan untuk menjadi nasabah yang loyal. Hal inilah yang menjadikan Bank Muamalat KCU Kediri semakin mengembangkan jasa keuangannya sebagai bentuk perwujudan peningkatan layanan masyarakat. Diharapkan dengan adanya kelembagaan yang dekat dengan masyarakat mempermudah memberikan pelayanan.

Berlatarkan uraian singkat permasalahannya, peneliti menginginkan studi lebih dalam mengenai upaya yang dilakukan oleh Bank Muamalat KC Kediri dalam meningkatkan loyalitas nasabah melalui *Service Excellence*. Untuk selanjutnya, ditariklah judul **“Implementasi *Service Excellence* Sebagai Upaya Peningkatan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri)”**.

B. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah

Untuk menghindari permasalahan yang terlalu lebar, selayaknya ditentukan batasan penelitian. Berikut masalah yang dirasa timbul:

1. Konsep *Service Excellence* di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri.
2. Keunggulan *Service Excellence* Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri.
3. Konsep *Service Excellence* di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri ditinjau dari pengalaman nasabahnya.
4. Standar pelayanan di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri.
5. Faktor penghambat dan pendukung pemberian *service excellence* di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri.
6. Peneliti tertarik untuk mengetahui secara mendalam bagaimana implementasi *Service Excellence* yang telah diterapkan Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri sebagai upaya untuk meningkatkan loyalitas nasabah.

Dari beberapa identifikasi yang kemungkinan muncul, maka pembatasan masalahnya sebagai berikut:

1. Konsep *Service Excellence* di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri.
2. Konsep *service excellence* di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri ditinjau dari pengalaman nasabahnya.
3. Analisis implementasi *Service Excellence* di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri sebagai upaya untuk meningkatkan loyalitas nasabah.

C. Fokus Penelitian

Adapun rumusan masalah yang akan dijadikan sebagai fokus penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana konsep *Service Excellence* di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri?
2. Bagaimana konsep *Service Excellence* di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri didasarkan pada pengalaman nasabahnya?
3. Bagaimana analisis implementasi *Service Excellence* sebagai upaya untuk meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri?

D. Tujuan Penelitian

Bertujuan untuk:

1. Menjelaskan konsep *Service Excellence* di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri.
2. Menjelaskan konsep *Service Excellence* di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri didasarkan pada pengalaman nasabahnya.
3. Menganalisis pengimplementasian *Service Excellence* sebagai upaya untuk peningkatan loyalitas nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri.

E. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat berguna secara teori sebagai pengembangan teoritis maupun dalam bentuk praktis kaitannya memecahkan permasalahan secara aktual.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian berjudul *Implementasi Service Excellence Sebagai Upaya Peningkatan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri)* ini diharapkan dapat menambah kajian ilmu pengetahuan dan penelitian dengan bidang yang sama terkait dengan pemberian pelayanan nasabah sesuai dengan prinsip dan etika Islam.

2. Manfaat Praktis :

- a. Teruntuk lembaga bank, berguna untuk perbandingan menentukan kebijakan dan penyempurnaan supaya mampu melakukan persaingan bisnis keuangan secara lebih kompeten serta sebagai salah satu langkah dalam hal peningkatan pelayanan ke nasabah sehingga nasabah memiliki tingkat loyalitas tinggi kepada Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri.
- b. Bagi civitas akademis, berguna sebagai bahan rujukan pustaka, khususnya Jurusan Perbankan Syariah sekaligus sebagai referensi pustaka bagi mahasiswa, staf, dan pengajar lainnya maupun pihak-pihak yang berkepentingan.

- c. Bagi Penelitian Selanjutnya, sumbangsih pustaka acuan untuk penelitian sejenis dalam hal pengimplementasian *service excellence* sebagai upaya peningkatan loyalitas nasabah

F. Penegasan Istilah

1. Penegasan Konseptual

Secara konseptual yaitu penegasan konsep-konsep pokok yang digunakan peneliti yang disesuaikan dengan teori-teori yang sudah ada.¹³

a. *Service Excellence*

Service Excellence merupakan istilah yang diterjemahkan ke dalam kalimat pelayanan prima. Pelayanan sendiri diartikan sebagai usaha memberikan atau memenuhi akan kebutuhan orang lain. Sedangkan pelayanan prima atau *service excellence* adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan kepada pelanggan untuk memenuhi akan kebutuhan orang lain sekaligus menjadi ciri khas instansi sehingga mudah dikenal di masyarakat meskipun antar perusahaan itu memiliki penawaran barang atau jasa yang sama, misalnya saja perbankan.¹⁴

b. Loyalitas Nasabah

Secara harfiah, loyal diartikan sebagai suatu kesetiaan. Kesadaran diri sendiri yang bisa menimbulkan rasa setia.¹⁵ Loyalitas adalah kesetiaan

¹³ Umar Suryadi Bakry, *Pedoman Penulisan Skripsi Hubungan Internasional*, (Yogyakarta: Deepublish, 2016), hal. 24.

¹⁴ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan Ed.1*, (Jakarta: Gramedia, 2014), hal. 75.

¹⁵ Warnadi dan Aris Triyono, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hal. 32.

terus-menerus terhadap suatu perusahaan.¹⁶ Menurut UU No. 10 Tahun 1998, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa perbankan.¹⁷

Sehingga loyalitas nasabah adalah pelanggan berkomitmen untuk melakukan pembelian berulang dan konsisten bagi merk/produk tertentu.¹⁸

c. Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk yang mengawali perjalanannya sebagai lembaga keuangan syariah.¹⁹ Sedangkan lokasi dari Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri berada di Jalan Sultan Hasanuddin No. 26, Dandangan, Kecamatan Kediri, Kota Kediri, Jawa Timur.

2. Penegasan Operasional

Secara operasional yaitu penjelasan konsep-konsep yang sudah ada menjadi sebuah konsep yang bersifat abstrak dengan menggunakan kata-kata deksriptif yang lebih jelas dan menyeluruh.²⁰ Dari judul penelitian yang ada tersebut, maka peneliti ingin menjelaskan terkait dengan pengimplementasian *service excellence* yang ada di Bank Muamalat KCU Kediri sebagai upaya dalam meningkatkan loyalitas nasabah, baik

¹⁶ Soegeng Wahyoedi dan Saporso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Atas Religiusitas, Kualitas Layanan, Trust, dan Loyalitas*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hal. 24.

¹⁷ UU No. 10 Tahun 1998.

¹⁸ Soegeng Wahyoedi dan Saporso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: ...*, hal. 26.

¹⁹ Diakses dari <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, hari Selasa, tanggal 03 September 2019, pukul 09.27 WIB.

²⁰ Umar Suryadi Bakry, *Pedoman Penulisan Skripsi Hubungan Internasional*, (Yogyakarta: Deepublish, 2016), hal. 24.

dari segi konsep, pelaksanaan, serta upaya sehingga mampu meningkatkan loyalitas nasabah.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yang disusun oleh peneliti sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah mengenai segala hal yang melatarbelakangi peneliti mengambil judul, rumusan permasalahan, maksud dilakukannya penelitian, pembatasan masalah, gunanya penelitian, penegasan kata, dan penyusunan penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Berisikan mengenai materi dari teori-teori besar beserta teori yang dihasilkan oleh penelitian sebelumnya. Keberadaan teori digunakan untuk menjelaskan atau membahas hasil penelitian dari lapangan. Dengan bahasa lain, berawal dari data yang ada di lapangan, didukung oleh teori-teori, lalu dijelaskan berupa deskripsi, dan kemudian disimpulkan hasil penelitian tersebut. Kajian pustaka digunakan untuk menjawab permasalahan dalam skripsi ini sesuai dengan fokus penelitian yang dibuat.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini, berisi mengenai pendekatan dan jenis penelitian dilanjutkan dengan penentuan tempat penelitian, ada tidaknya peneliti di lapangan, kemudian menjelaskan terkait dengan referensi mendapatkan berikut dengan cara mengumpulkan serta menganalisis data dan terakhir pengujian orisinalitas data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini, berisi mengenai uraian deskripsi dari data yang disajikan sesuai topik dan pertanyaan yang telah dibuat dalam rumusan masalah dan hasil penganalisisan data. Pemaparan data diperoleh dari hasil observasi di lapangan, hasil wawancara dengan narasumber yang telah ditentukan, serta deskripsi dari hasil pengumpulan data dengan teknik pengumpulan data yang sudah ditentukan.

BAB V : PEMBAHASAN

Dalam bab ini memuat mengenai analisis peneliti, keterkaitan antara pola-pola, kategori-kategori, dan dimensi-dimensi serta posisi temuan peneliti terhadap temuan peneliti sebelumnya sekaligus dengan temuan teori yang didapatkan dari hasil temuan lapangan.

BAB VI : PENUTUP

Bagian ini berisikan kesimpulan dan saran/rekomendasi yang dijelaskan dengan menggunakan metode kualitatif yang dapat menjelaskan penemuan yang sesuai dengan rumusan masalah yang dibuat. Sedangkan saran atau rekomendasi dibuat oleh peneliti untuk pihak-pihak yang berhubungan dengan jenis atau objek.