

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Sejarah Perusahaan

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk atau yang biasa dikenal dengan nama Bank Muamalat Indonesia merupakan bank syariah pertama yang memulai perjalanannya sebagai lembaga keuangan syariah di Indonesia pada November 1991 atau 24 *Rabi'us Tsani* 1412 H dan secara resmi beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992 atau 27 *Syawal* 1412 H dengan modal awal yang dimiliki sebesar Rp.106.126.382.000.¹ Bank Muamalat Indonesia didirikan atas gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI), pengusaha muslim serta dukungan dari Pemerintah Indonesia dalam sebuah lokakarya MUI yang memutuskan agar MUI segera mendirikan bank tanpa bunga. Pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia memperoleh ijin sebagai Bank Devisa dan terdaftar dalam perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia. Dukungan positif dari pemerintah inilah yang menjadi alasan Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi mengeluarkan produk-produk yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti Asuransi Syariah (*Asuransi Takaful*).

¹ Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hal. 13.

Kemudian dilanjutkan di tahun 2004 dikeluarkannya produk *Shar-e* yang merupakan produk tabungan instan pertama di Indonesia. Di tahun 2009, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Luar negeri, yaitu Kuala Lumpur, Malaysia. Selanjutnya di tahun 2011 dikeluarkannya produk *Shar-e Gold* Debit Visa serta layanan *e-channel* seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM, dan *cash management*. Di usianya yang ke-20, Bank Muamalat melakukan *rebranding* terhadap logo dengan tujuan untuk meningkatkan *awareness* atas *image* sebagai bank murni syariah pertama. Seiring berjalannya waktu, perkembangan Bank Muamalat dengan berbagai produk semakin diakui di masyarakat.² Hal ini menjadikan Bank Muamalat semakin mengembangkan bisnis keuangannya dengan dibuktikan semakin luasnya jaringan kantor. Hingga saat ini, Bank Muamalat telah memiliki Jaringan Muamalat sebanyak 276 kantor layanan yang terdiri dari 83 kantor cabang utama, 50 kantor cabang pembantu, dan 43 kantor kas. Khusus untuk Jawa Timur, Bali, dan Nusa Tenggara sebanyak 35 jaringan operasi.³

Salah satu kantor cabang utama yang didirikan di Provinsi Jawa Timur adalah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama Kediri yang didirikan pada tanggal 15 Maret 2004 merupakan salah satu kantor cabang utama (KCU) milik Bank Muamalat Indonesia yang berada di Jln. Hasanudin No. 26, Kelurahan Dandangan, Kota Kediri. Keberadaan lokasi Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri ini dianggap sangatlah strategis, mengingat dekatnya lokasi dengan lembaga pendidikan, pabrik, serta daerah perbelanjaan.

² Dikutip dari <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, hari Jumat, tanggal 03 Januari 2020, pukul 12.30 WIB.

³ Annual Report Bank Muamalat Indonesia Tahun 2018.

Selain itu lokasinya berada di tengah kota, dekat perempatan, dan mudah dijangkau dengan kendaraan pribadi. Selain itu, Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri merupakan kantor cabang utama yang membawahi kantor cabang pembantu lainnya yang ada di karisidenan Kediri, yaitu Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dan Blitar.

2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri

a. Visi Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri

Bank Muamalat Indonesia mempunyai visi yaitu “*The Best Islamic and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*”. Maksud dari visi tersebut ialah Bank Muamalat Indonesia “Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang semakin diakui di tingkat regional.

b. Misi Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri

Misi yang dimiliki oleh Bank Muamalat Indonesia untuk mencapai visi yang dimilikinya, sebagai berikut:

- 1) 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.⁴

⁴ Dikutip dari <https://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi>, hari Jumat, tanggal 03 Januari 2020, pukul 12.30 WIB.

3. Situasi dan Kondisi Fisik

Bank Muamalat Indonesia (BMI) KCU Kediri berada di Jln. Hasanudin No. 26, Kelurahan Dandangan, Kota Kediri yang kondisi jalan di depan kantor merupakan jalan besar yang ramai karena berada di jalan yang searah dengan pusat perbelanjaan, perusahaan, dan lembaga pendidikan. Kondisi perusahaan yang megah, luas, memiliki parkir yang luas, serta memiliki 2 lantai dengan ruangan yang rapi, bersih, disegarkan dengan beberapa tanaman hidup di dalam ruang pelayanan membuat Bank Muamalat Indonesia menjadi salah satu andalan Bank syariah di Kota Kediri serta dengan posisi yang strategis merupakan situasi yang baik untuk sebuah lembaga mendekati dirinya dengan nasabah. Situasi dan kondisi dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Dekat dengan nasabah pekerja

Lokasi Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri dekat dengan kantor-kantor besar, seperti kantor BPJS, kantor Perpajakan, lembaga pendidikan, dan sebagainya. Hal ini menjadi peluang bagi Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri untuk lebih dekat dengan nasabah sebagai penyedia layanan perbankan yang berbasis syariah.

b. Dekat dengan perumahan penduduk dan sekolah

Lokasi yang berdekatan dengan rumah penduduk maupun sekolah memungkinkan masyarakat dan para siswa untuk memanfaatkan jasa perbankan Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri untuk transaksi harian berupa menabung dan menarik uang di ATM.

c. Kemudahan jangkauan menuju bank

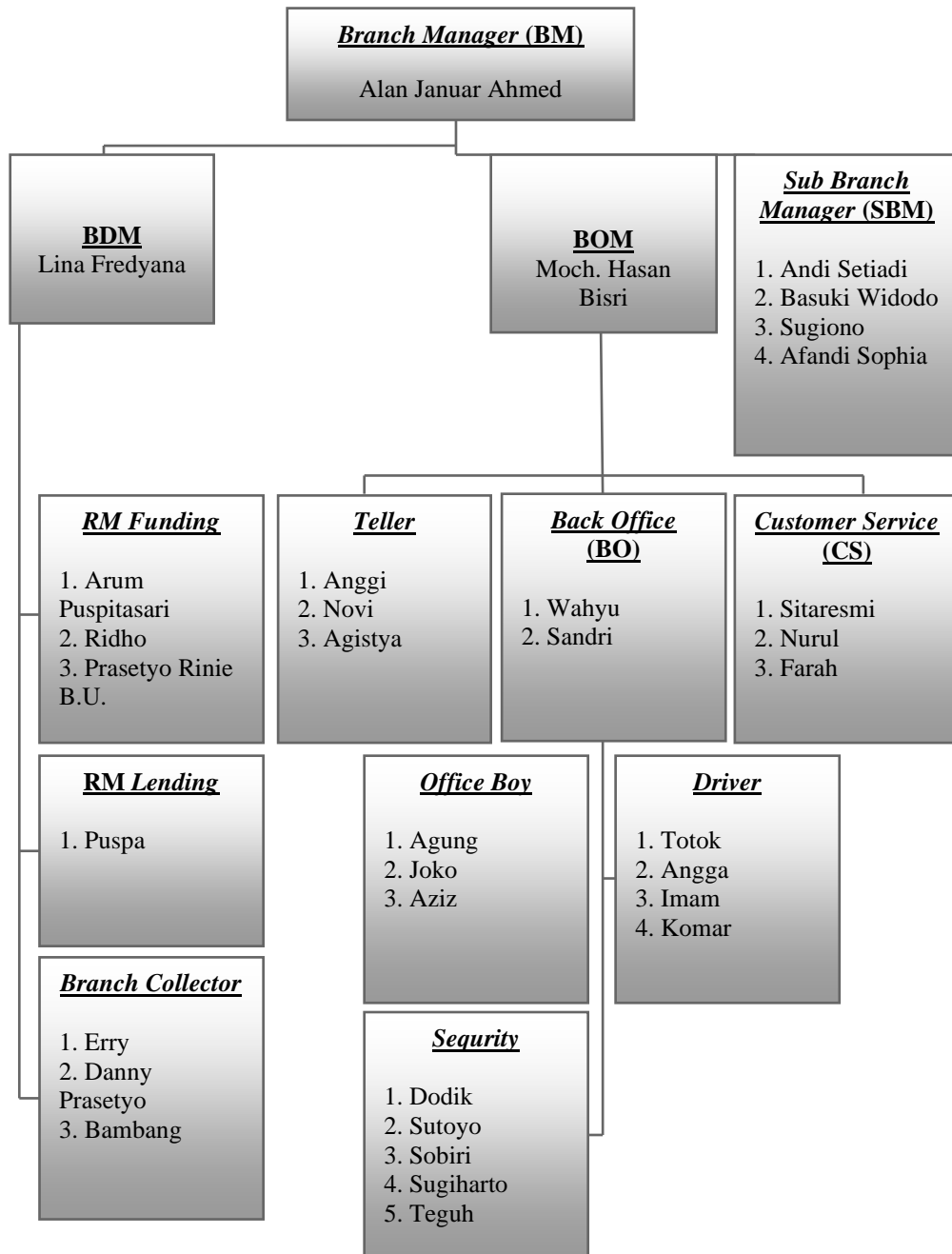
Keberadaan Bank Muamalat Indonesia yang berada di tengah Kota Kediri dengan letak berada di jalan besar, dilalui kendaraan pribadi, dan dekat dengan perempatan, memudahkan masyarakat untuk menemukannya.

d. Keamanan lingkungan

Di depan kantor Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri sering terlintas mobil patroli serta di kantor terdapat 5 satpam untuk melakukan penjagaan segala transaksi yang dilakukan, sehingga keamanan dapat terpenuhi.

4. Struktur Lembaga Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri

Gambar 4.1
Struktur Lembaga Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri



Berikut tugas dan wewenang dari masing-masing bagian tersebut:⁵

a. *Branch Manager*

Branch Manager merupakan pimpinan kantor cabang yang mempunyai tanggungjawab atas pencapaian kinerja cabang dengan melakukan POAC untuk mencapai target penjualan yang ditetapkan perusahaan. Tugas dan wewenang dari *branch manager*, sebagai berikut:

- 1) Memimpin kegiatan pemasaran perbankan.
- 2) Bertindak sebagai pimpinan cabang dan bertanggungjawab kepada Direktur atas operasional cabang.
- 3) Melakukan kegiatan monitor dan pengamatan terhadap kinerja SDM.
- 4) Memberikan penilaian terhadap SDM dan pihak yang melakukan pengambilan keputusan atas permasalahan yang ada.

b. *Sub Branch Manager (SBM)*

Sub Branch Manager merupakan pihak yang membantu *Branch Manager* dalam melakukan monitoring kegiatan operasional cabang agar lebih akurat dan sesuai dengan peraturan perbankan di Indonesia. Berikut tugas dan wewenang dari SBM:

- 1) Memeriksa dan menandatangani warkat permohonan pemindahbukuan, transfer, dan sebagainya.
- 2) Melakukan pengelolaan keuangan dan transaksinya.

⁵ Ashri Quraisyin Assa'adiyah, *Analisis Segmentas, Targeting, Positioning Pada Proses Penyaluran Produk Pembiayaan Murabahah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama Kediri*, (Tulungagung: Skripsi, 2018), diakses pada tanggal : 16 Januari 2020, pukul : 13.38 WIB.

- 3) Memastikan bahwa segala kegiatan operasional sesuai dengan peraturan yang berlaku.

c. *Branch Operational Manager (BOM)*

Branch Operational Manager ialah posisi yang memiliki tanggungjawab untuk berkoordinasi dan mengelola berbagai fungsi administrasi yang ada di cabang. Tugas dan wewenang yang dilakukannya, sebagai berikut:

- 1) Melakukan pemastian kinerja *Operatinal Head* dari mulai proses persetujuan kredit sampai dengan pemenuhan kewajiban cabang ke rekan (asuransi) bisa berjalan sesuai dengan yang ditargetkan, serta *monitoring* terhadap pembayaran nasabah.
- 2) Melakukan pengontrolan atas kinerja bawahannya.
- 3) Mengawasi dan memelihara aset yang ada guna mendukung *profit*.
- 4) Mengontrol pelaksanaan SOP yang dijalankan oleh pegawai.
- 5) Mengawasi penerimaan angsuran dan setoran yang masuk ke bank setiap hari.

d. *Branch Development Manager (BDM)*

Tugas dan wewenang di bagian ini adalah:

- 1) Melakukan perencanaan strategis, pengaturan jadwal kunjungan ke cabang serta penetapan target penjualan.
- 2) Memantau petugas penagihan dan tempo pembayaran nasabah.
- 3) Menganalisis dan menetapkan strategi pemasaran.

e. *Relationship Manager Funding (RM funding)*

Posisi ini mempunyai tanggungjawab untuk menganalisis peluang penjualan produk, memperoleh nasabah potensial serta menjaga hubungan baik dengan nasabah. Berikut tugas dan wewenang dari *RM funding* :

- 1) Mencari nasabah yang berpotensi memiliki pendanaan segar.
- 2) Memproses pengiriman uang sesuai dengan permintaan nasabah.

f. *Relationship Manager Lending (RM Lending)*

Tugas dan wewenang dari jabatan ini, sebagai berikut:

- 1) Memasarkan produk yang ada di Bank Muamalat dan lebih mencari nasabah yang berpotensi dalam hal pembiayaan.
- 2) Memonitoring nasabah pembiayaan dalam hal jangka waktu pembayaran angsuran.
- 3) Menganalisis dan melakukan *survey* calon nasabah pembiayaan.
- 4) Melakukan penagihan terhadap nasabah pembiayaan yang bermasalah.

g. *Branch Collector*

Branch collector merupakan posisi jabatan yang bertugas untuk melakukan penagihan atas piutang bank yang berupa dana pembiayaan yang diberikan kepada nasabah pembiayaan guna meminimalisir pembiayaan bermasalah yang merugikan bank.

h. *Teller*

Merupakan posisi jabatan yang menjalankan kegiatan pelayanan transaksi keuangan perbankan kepada nasabah di kantor. Tugas dan wewenangnya sebagai berikut:

- 1) Mengatur, memelihara, dan menjaga saldo atau uang kas yang ada di box khasanah bank.
- 2) Melaksanakan transaksi keuangan, baik setor tunai maupun pembayaran.
- 3) Pelaksanaan mutasi keuangan antar teller bank dan wajib membuat laporan keuangan harian.

i. *Customer Service (CS)*

Merupakan jabatan yang memberikan pelayanan dalam hal kepuasan nasabah, memberikan informasi, serta menyelesaikan keluhan nasabah. Tugas dan wewenang CS sebagai berikut:

- 1) Memberikan keterangan atau informasi mengenai produk yang ada di Bank Muamalat kepada nasabah.
- 2) Memberi nomor rekening tabungan atau deposito kepada nasabah sesuai dengan nomor urutan.
- 3) Menerima, memeriksa, dan meregister berkas pengajuan pembukaan rekening ataupun pembiayaan.
- 4) Menerima dan melayani complain dari nasabah.

j. *Back Office*

Back Office bertugas untuk melakukan pengadministrasian dari pihak *front office* serta pengurusan dokumen yang berkaitan dengan transaksi keuangan nasabah, seperti pencetakan *bilyet giro*.

k. *Non-Bank Staff*

Non-Bank Staff bertugas sebagai pengamanan kekayaan kantor serta pemeliharaan segala sesuatu yang ada di kantor. Bagian ini meliputi 3 hal, sebagai berikut:

- 1) *Office Boy*, dengan tugas memelihara kekayaan kantor dan membantu kegiatan pegawai lainnya, serta membersihkan kantor.
- 2) *Security*, dengan tugas untuk menjaga keamanan kantor, memantau setiap pihak yang keluar masuk bank, pengawalan setoran uang, membantu bagian CS untuk menjelaskan informasi produk yang ada kepada nasabah, serta *menfull* (memasukan dan mengeluarkan dana khasanah bersama teller dan pejabat lainnya).
- 3) *Driver*, bertugas dalam hal transportasi dan pemeliharaan kendaraan kantor seperti mobil haji.

5. Produk Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri

Berikut produk dan pelayanan yang ada di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri:⁶

a. Produk Tabungan

- 1) Tabungan iB Hijrah

⁶ *E-sales kit* Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri.

Tabungan iB Hijrah ini merupakan tabungan yang nyaman dan mudah untuk digunakan maupun dalam pembuatannya. Syarat pembukaan untuk tabungan ini mudah dengan melakukan setoran Ro.25.000 bisa mendapatkan fasilitas berupa layanan *e-banking*, bebas biaya tarik tunai di jaringan prima/bersama, biaya layanan gratis, dan bisa mendapatkan kartu ATM reguler untuk transaksi setiap hari.

2) Tabungan iB Hijrah Prima

Hampir sama dengan jenis tabungan sebelumnya, hanya saja untuk setoran awal minimal Rp.100.000, menggunakan akad mudharabah sehingga ada bagi hasil antara bank dengan nasabah.

3) Tabungan iB Hijrah Rencana

Tabungan iB Hijrah Rencana adalah solusi perencanaan keuangan yang baik untuk mewujudkan rencana keuangan di masa mendatang, baik digunakan untuk pendidikan, pernikahan, dan sebagainya.

4) Tabungan iB Hijrah Haji (RTJH)

Bank Muamalat Indonesia dipercayai oleh Kementerian Agama untuk menjadi salah satu Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Haji, sehingga dalam hal ini Bank Muamaat Indonesia membuka produk khusus tabungan haji untuk mewujudkan impian nasabah ke Baitullah.

5) Tabungan iB Hijrah Valas

Tabungan syariah dalam bentuk valuta asing US Dollar (USD) dan Singapura Dollar (SGD) yang ditujukan untuk melayani segala

kegiatan transaksi keuangan yang berkaitan dengan keuangan internasional.

6) TabunganKu

TabunganKu merupakan jenis tabungan yang paling simple dan murah dan biasanya digunakan untuk khusus para nasabah yang hanya untuk menabung saja dan minim melakukan pengambilan uang.

7) Tabungan iB Sempel

Tabungan yang diperuntukan untuk siswa dengan persyaratan mudah dan ringan serta fasilitas yang mendukung untuk pembelajaran siswa dalam kegiatan menabung.

8) Tabungan iB Hijrah Prima Berhadiah

Merupakan tabungan berjangka dengan keuntungan berupa hadiah sesuai dengan pilihan nasabah.

9) Tabungan iB Hijrah Rencana Berhadiah

Merupakan jenis tabungan dengan perencanaan keuangan yang tepat guna mewujudkan rencana dan impian di masa depan dengan lebih baik sesuai prinsip syariah, seperti perencanaan pendidikan, pernikahan, perjalanan ibadah atau umrah, kendaraan, rumah, berkorban, dan sebagainya.

b. Produk Pembiayaan

1) KPR iB Muamalat

KPR iB Muamalat merupakan produk pembiayaan dari Bank Muamalat untuk membantu anda mendapatkan hunian yang sesuai

dengan impian nasabah serta penagihan KPR dari bank lain dengan 2 pilihan akad, yaitu murabahah dan musyarakah mutanaqishah.

2) Pembiayaan iB Muamalat Pensiun

iB Muamalat Pensiun merupakan produk pembiayaan yang membantu nasabah ketika hari tua dengan berbagai kemudahan dan fasilitas yang memberikan kenyamanan dana. Produk ini memberikan fasilitas pensiunan untuk kepemilikan rumah, renovasi rumah, kendaraan, dan sebagainya.

3) Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

Produk pembiayaan yang membantu nasabah dalam mempermudah biaya konsumtif seperti bahan bangunan untuk renovasi rumah, kepemilikan sepeda motor, biaya pendidikan, dan sebagainya.

c. Produk Giro

1) Giro iB Hijrah Attijary

Produk giro dengan menggunakan akad wadiah yang memberikan rasa nyaman dan aman ketika bertransaksi serta sebagai pemenuhan transaksi nasabah non-perorangan yang dilengkapi dengan fasilitas *cash management system*.

2) Giro iB Hijrah Ultima

Sama dengan produk giro sebelumnya hanya saja yang membedakan adalah akadnya. Untuk yang ultima memakai akad mudharabah mutlaqah jadi ada bagi hasilnya.

d. Produk Deposito

1) Deposito iB Hijrah

Deposito syariah yang dapat berbentuk mata uang rupiah maupun dollar dengan setoran minimal Rp.5.000.000 dan adanya pilihan jangka waktu jatuh tempo serta bagi hasil.

B. Temuan Penelitian

1. Konsep *Service Excellence* di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri

Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri merupakan salah satu bagian dari Bank Muamalat Indonesia yang hakekatnya memiliki fungsi penghimpun dana, penyalur dana, dan pemberian jasa keuangan lainnya. Mengingat bahwasanya bank syariah di Indonesia semakin berkembang dengan perebutan pangsa pasar yang semakin besar serta isu yang beredar mengenai Bank Muamalat Indonesia, hal ini menjadikan Bank Muamalat KCU Kediri harus memiliki nilai lebih di masyarakat untuk mampu bertahan hidup di tengah persaingan pangsa pasar antar bank syariah serta mampu mencapai tujuan bersama yang tersirat dalam visi dan misi Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri. Untuk mencapai hal tersebut, salah satu strategi yang digunakan adalah melalui pelayanan prima (*service excellence*). Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwasanya *service excellence* yang baik adalah mampu mencakup 6A kriteria kualitas pelayanan, yaitu *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (aksi), dan *accountability* (tanggungjawab). Berkaitan dengan penelitian ini, kualitas pelayanan 6A tersebut menjadi tolak ukur dalam *service excellence* di Bank

Muamalat KCU Kediri. Terdapat konsep *service excellence* yang ditawarkan di Bank Muamalat KCU Kediri dan menjadi pembeda dengan pelayanan di bank syariah lainnya sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami, selaku *Relationship Manager (RM) Funding* dari Bank Muamalat KCU Kediri menjelaskan:

“Sebenarnya untuk hakekat *service excellence* Bank Muamalat KCU Kediri itu sendiri, yaitu berpatok pada *Islamic, Modern, and Professional*. Jadi, dalam memberikan *service excellence* kepada nasabah harus sesuai dengan 3 patokan tersebut. Dan yang menjadi pembeda antara *service excellence* Bank Muamalat KCU Kediri dengan bank syariah lainnya, ya terletak di 3 patokan tersebut. Karena 3 patokan tersebut hanya dimiliki dan dipakai Bank Muamalat KCU Kediri dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Jadi, setiap *service excellence* yang dinamakan *service excellence* itu sudah sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh Bank Muamalat Indonesia yang ada di pusat, sehingga dalam memberikan *service* kepada nasabah semuanya sudah ada aturannya. Seperti bagaimana menerima tamu, bagaimana cara mempersilahkan nasabah, dan lain sebagainya itu sudah ada aturannya dari Bank Muamalat Indonesia.”⁷

Dengan adanya persaingan bisnis keuangan yang semakin berkembang, memang diperlukan suatu pembeda antara bank syariah satu dengan bank syariah lainnya. Salah satunya melalui pemberian *service excellence* kepada nasabah yang termuat dalam suatu patokan tertentu dengan tujuan agar *service excellence* yang diberikan mampu untuk menciptakan *service* yang terbaik. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Sitaresmi Ananda Putri dengan posisi sebagai *Customer Service* menjelaskan:

“Untuk hakekat *service excellence* sendiri di Bank Muamalat KCU Kediri ini pastilah memberikan pelayanan yang prima dan terbaik pegawai kepada nasabah. Jadi, pegawai memberikan secara penuh kemampuan dan keterampilan yang kami miliki untuk secara total diberikan kepada nasabah. Disini kami dalam memberikan pelayanan berpatokan pada 3 hal, yaitu

⁷ Hasil observasi dan wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami, selaku RM *Funding* Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Jumat, 31 Januari 2020.

Islam, Modern, dan Professional. Untuk patokan pertama, yaitu Islam maksudnya itu dalam memberikan pelayanan pegawai harus bisa menerapkan landasan Islam sebagai acuan dalam bertingkah laku, berbusana, dan sebagainya. Kedua, yang dimaksud modern adalah pegawai mampu untuk berinovasi, mampu menyelesaikan masalah kebutuhan nasabah, serta bersikap terbuka dengan segala perubahan yang ada. Dan terakhir, professional yang artinya pegawai harus berkompeten di bidangnya, bertanggungjawab dengan tugasnya, serta mengutamakan pelayanan prima dalam setiap proses pelayanan. Jadi, 3 patokan yang hanya dimiliki oleh Bank Muamalat KCU Kediri menjadi dasar pembeda dengan bank syariah lainnya. Untuk selebihnya ada aturan sendiri yang mengatur tentang pelayanan.”⁸

Ketentuan pelaksanaan mengenai *service excellence* di Bank Muamalat KCU Kediri berpijak pada 3 hal, yaitu *Islamic, Modern, and Professional*. Dimana ketiga patokan tersebut harus dilaksanakan oleh semua pegawai yang berhubungan dengan nasabah untuk menciptakan suatu pelayanan yang terbaik karena inti dari sebuah *service* terletak pada *people*. Dan tujuan lainnya ialah untuk menciptakan kenyamanan, kepuasan, dan kelayaitasan nasabah.

Salah satu kriteria pelayanan yang harus terpenuhi untuk mewujudkan *service excellence*, yaitu *ability* (kemampuan). *Ability* (kemampuan) tergambar dengan ciri-ciri pegawai memiliki kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan bidangnya, komunikatif, mampu menjalin hubungan baik dengan nasabah, serta mampu memberikan rasa aman dalam bertransaksi. Kaitannya dengan *ability* (kemampuan) di Bank Muamalat KCU Kediri, sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami, selaku *Relationship Manager (RM) Funding* menjelaskan:

“Nah, kalau untuk kemampuan pegawai itu harus disamaratakan. Maksudnya disini, setiap pegawai yang ada di Bank Muamalat KCU Kediri

⁸ Hasil observasi dan wawancara dengan Sitaesmi Ananda Putri, selaku *Customer Service* Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Jumat, 31 Januari 2020.

harus memiliki kemampuan dan keterampilan sesuai dengan bidangnya. Keterampilan itu nanti berupa, bagaimana pegawai berbicara, berbusana, memberikan pelayanan, dan sebagainya. Jadi, pegawai yang memberikan pelayanan kepada nasabah harus diberikan pelatihan sesuai bidangnya. Mampu atau tidaknya seorang pegawai wajib mentaati segala peraturan mengenai pelayanan kepada nasabah. Kemampuan menjalin hubungan yang baik dengan nasabah memang harus dimiliki oleh setiap bank. Di bank Muamalat KCU Kediri sendiri biasanya melakukan silaturahmi kepada nasabah. Jadi, semisal ada nasabah sudah selesai melakukan pembukaan rekening kemudian dipasrahkan ke pihak RM *Funding* khususnya untuk nasabah DPK atau kalau itu nasabah pembiayaan berarti ke RM *Landing*, yang paling sering kita kunjungan kemudian sharing mengenai apa yang dibutuhkan nasabah.”⁹

Pegawai yang berhubungan dengan pelayanan nasabah haruslah pegawai yang ahli dibidangnya. Meskipun pegawai tersebut berlatar belakang yang berbeda dengan pekerjaannya, hal ini tidak menjadi penghalang Bank Muamalat KCU Kediri dalam memberikan *service excellence* kepada nasabah. Seperti halnya yang dijelaskan oleh Sitaresmi Ananda Putri dengan posisi sebagai *Customer Service* menjelaskan:

“Dilihat dari segi kemampuan, memang pegawai diwajibkan untuk memiliki kemampuan dan pengetahuan yang sesuai dengan bidang kerjanya, baik itu kemampuan berbusana, berkomunikasi yang efektif, beretika, dan sebagainya. Jadi, sebelum kami masuk ke Bank Muamalat KCU Kediri ini semacam ada *training* atau pelatihan dan untuk pelatihannya sendiri disesuaikan dengan posisinya, misalnya untuk CS sendiri ada yang namanya CSDP (*Customer Service Development Program*). Untuk jangka waktu pelatihan sendiri sudah ada ketetapan dari *Muamalat Center* yang ada di Jakarta, karena tempat pelatihannya pun juga berbeda-beda, ada yang di *Muamalat Training* dengan waktu tertentu, di *Muamalat Institute* juga begitu. Kalau jangka waktu pelatihan tergantung dengan SOP dari *Muamalat Center*.”¹⁰

Pelatihan atau *training* merupakan sesuatu hal penting bagi seorang pegawai dalam menunjang karir yang dimilikinya. Selain itu, dengan adanya *training*

⁹ Hasil observasi dan wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami, selaku RM *Funding* Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Jumat, 31 Januari 2020.

¹⁰ Hasil observasi dan wawancara dengan Sitaresmi Ananda Putri, selaku *Customer Service* Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Jumat, 31 Januari 2020.

dari yang awalnya tidak bisa menjadi bisa sehingga mampu untuk memberikan pelayanan prima bagi nasabahnya. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Anggi Pramandha Putri dengan posisi sebagai *teller* menjelaskan:

“Sebelum masuk menjadi bagian dari Bank Muamalat KCU Kediri, saya ikut program MULIA (*Muamalat Indonesia Apprentice*) – *Teller*, jadi semacam magang *teller*. Jadi, di dalam magang itu saya belajar tentang bagaimana menjadi seorang *teller* sesuai dengan SOP yang ada di Bank Muamalat Indonesia. Keuntungan lain yang saya dapatkan ialah berupa uang saku, *transpot*, tunjangan, BPJS, THR, dan beasiswa.”¹¹

Beberapa hari yang lalu tepatnya tanggal 01 Januari 2020, di Bank Muamalat KCU Kediri melakukan *Security Gathering* dengan tujuan untuk menambah kerakraban, kekompakan, serta kemampuan guna mampu untuk meningkatkan pelayanan prima kepada nasabah. Mengingat Bank Muamalat KCU Kediri merupakan kantor cabang utama yang membawahi 2 kantor cabang pembantu lainnya, yaitu Tulungagung dan Blitar sehingga diperlukan suatu koordinasi dan kerjasama dalam peningkatan *service excellence* kepada nasabah. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Mohamad Sobiri dengan posisi *Security* menjelaskan:

“Di tanggal 01 Januari 2020 kemarin baru saja dilaksanakan *Security Gathering* di Bank Muamalat KCU Kediri ini, jadi di acara itu semua *security* yang ada di Bank Muamalat Kediri, Tulungagung, dan Blitar dikumpulkan jadi satu untuk mempererat koordinasi antar cabang dalam hal pelayanan kepada nasabah. Mengingat, *security* yang ada di Bank Muamalat tidak hanya sebagai pihak yang membukakan pintu kemudian menanyakan kebutuhan nasabah, lalu menjaga agar setiap transaksi nasabah aman dan terkendali, tetapi juga dituntut untuk memiliki kemampuan memahami produk serta cara menanggapi permasalahan atas kebutuhan nasabah.”¹²

¹¹ Hasil observasi dan wawancara dengan Anggi, selaku *Teller* Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Jumat, 31 Januari 2020.

¹² Hasil observasi dan wawancara dengan Bapak Mohamad Sobiri, selaku *Security* Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Jumat, 31 Januari 2020.

Keamanan dalam bertransaksi merupakan kebutuhan bagi setiap nasabah ketika melakukan transaksi di bank. Keamanan tidak hanya didapat dari segi ketersediaan alat pemantau atau CCTV serta adanya di bank syariah tersebut. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami, selaku *Relationship Manager (RM) Funding* menjelaskan:

“Kalau untuk masalah kemampuan keamanan dalam bertransaksi di bank, Bank Muamalat KCU Kediri tidak hanya memberikan berupa adanya CCTV dan *security*, tetapi hal lainnya. Misalnya saja ada nasabah dengan transaksi yang besar, maka si nasabah tersebut akan diberikan fasilitas prioritas atau biasa dikenal dengan nasabah prioritas. Nasabah prioritas itu biasanya ditentukan oleh Muamalat Pusat yang diberitahukan ke *Relationship Marketing (RM)* nya masing-masing untuk diberikan sebuah kartu prioritas sebagai bukti bahwa dia adalah nasabah prioritas. Jadi, kalau nasabah prioritas itu menginginkan sebuah transaksi dalam jumlah besar, nasabah tinggal menghubungi pihak *RM Funding*. Jadi, keamanannya tetap terjaga dengan baik.”¹³

Kemampuan pegawai merupakan kunci utama dalam memberikan *service excellence* kepada nasabah. Melalui kemampuan yang dimiliki pegawai dapat menciptakan kepuasan bagi nasabah akan terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan, sebagaimana yang diungkapkan oleh nasabah MK:

“Saya puas dengan pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Kediri kepada saya, mbak. Apalagi saya pernah bermasalah dengan *mobile banking* saya. Waktu itu, saya lupa *password* dan nomor id saya. Kemudian saya diarahkan oleh satpam ke bagian *customer service*, alhamdulillah dilayani dengan baik, kalau bicara juga pakai bahasa yang mudah dipahami, dan diselesaikan sampai tuntas. Jadi, saya yakin bahwa pegawai Bank Muamalat Kediri mampu diandalkan dalam memberikan pelayanan.”¹⁴

Di samping itu, sebuah *service excellence* harus mampu memenuhi kriteria kedua yaitu *attitude* (sikap). Untuk memenuhi kriteria sikap, maka poin yang

¹³ Hasil observasi dan wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami, selaku *RM Funding* Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Jumat, 31 Januari 2020.

¹⁴ Hasil observasi dan wawancara dengan Nasabah MK, selaku nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Kamis, 30 Januari 2020.

dinilai adalah sikap bangga yang dimiliki pegawai atas pekerjaan yang diampunya, memiliki sikap loyal terhadap pekerjaannya, melayani nasabah dengan penuh rasa hormat, antusias, dan percaya diri, serta sikap kehati-hatian dalam memberikan pelayanan. Sikap merupakan suatu tindakan yang tidak hanya dirasakan lewat perasaan tetapi juga dilihat langsung oleh si nasabah itu sendiri. Nasabah akan menilai secara langsung tentang perlakuan yang didapat dalam pelayanan di Bank Muamalat KCU Kediri. Maka dari itu, terdapat aturan masing-masing dalam bersikap di Bank Muamalat KCU Kediri, seperti yang ditegaskan oleh Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami, selaku *Relationship Manager (RM) Funding* yang menjelaskan:

“Kalau mengenai sikap, seorang pegawai yang ada di Bank Muamalat KCU Kediri harus mampu untuk memenuhi Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang ada di Bank Muamalat KCU Kediri, dari mulai sikap kemudian bagaimana cara melayani nasabah dengan baik dan benar. Terpenting dalam hal ini, sikap yang dimiliki harus mampu mencerminkan Islam, Modern, dan Profesional tadi.”¹⁵

Untuk lebih memahami mengenai bagaimana sikap yang dimiliki seorang pegawai Bank Muamalat KCU Kediri, ditegaskan kembali oleh Farah dengan posisi sebagai *Customer Service* yang menjelaskan:

“Berkaitan dengan sikap, kami selaku pihak *frontliner* sebelum masuk ke dalam dunia kerja telah dijelaskan sebelumnya mengenai *Service Ethics Moop*, yaitu sejenis pemberian materi mengenai bagaimana menjadi pegawai perbankan yang baik dalam pelayanan kepada nasabah, yang meliputi *Personality, Intelligence, Communication Skill, Energy, dan Experience*. Servis itu tujuannya untuk memenuhi kebutuhan orang lain guna menyenangkan orang lain, dalam hal ini nasabah. Dalam menyenangkan orang lain haruslah memiliki etika atau norma agar

¹⁵ Hasil observasi dan wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami, selaku RM *Funding* Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Jumat, 31 Januari 2020.

pelayanan yang diberikan bisa berjalan dengan baik, tidak melanggar peraturan yang ada, dan mengesankan bagi nasabah.”¹⁶

Kemudian ditegaskan kembali oleh Sitaresmi Ananda Putri dengan posisi sebagai *Customer Service*:

“Selain itu, tujuan utama adanya etika selain sebagai dasar dalam bersikap yang paling terpenting adalah untuk membujuk, mempertahankan, dan membina hubungan dengan nasabah. Etika yang dimaksud disini meliputi, sikap dan perilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, gerak-gerik (*body language*), jamuan makan, dan cara bertelepon. Sikap mendasar seperti ramah, jujur dalam bertindak, rajin, tepat waktu, sopan, murah senyum, simpatik, fleksibel, suka menolong nasabah, teliti dan berhati-hati dalam bertindak, dan memiliki sikap loyal terhadap pekerjaan yang ada. Di Bank Muamalat KCU Kediri ini sikap loyal pegawai dibuktikan dengan setiap hari di akhir jam pelayanan selesai, masing-masing pegawai akan dilakukan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan selama 1 hari tersebut, misal kalau CS itu setiap sore ada pelaporan ke pusat mengenai kinerja sehari yang telah dilakukannya.”¹⁷

Sikap yang diberikan pegawai Bank Muamalat KCU Kediri kepada nasabahnya menimbulkan kepercayaan dan perasaan tersendiri yang melekat bagi nasabah sehingga akan terus diingat oleh si nasabah, seperti halnya yang diungkapkan oleh nasabah SF:

“Sikap pegawai Bank Muamalat Kediri ini yang paling saya rasakan itu adalah cekatan, keramahan, dan kesabaran, mengingat saya sendiri umurnya sudah 56 tahun dan berurusan dengan bank syariah itu juga waktu pendaftaran haji. Awalnya saya tidak paham mengenai bagaimana mendaftar dan membuka rekening haji. Tapi, dari pihak pegawai Bank Muamalat Kediri dilayani dengan sabar, ramah, telaten, percaya diri, tegas, dan cekatan. Hal ini membuat saya merasa terhargai sebagai seorang nasabah dan lebih percaya menabung di Bank Muamalat.”¹⁸

¹⁶ Hasil observasi dan wawancara dengan Farah, selaku *Customer Service* Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Jumat, 31 Januari 2020.

¹⁷ Hasil observasi dan wawancara dengan Sitaresmi Ananda Putri, selaku *Customer Service* Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Jumat, 31 Januari 2020.

¹⁸ Hasil observasi dan wawancara dengan Nasabah SF, selaku nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Rabu, 29 Januari 2020.

Bank Muamalat KCU Kediri dalam memberikan *service excellence* kepada nasabah dituntut untuk selalu berpenampilan maksimal, baik dari penampilan fisik maupun non-fisik. Penampilan (*Appearance*) meliputi, penampilan pegawai sesuai dengan SOP Perusahaan, penampilan serasi dengan busana dan aksesoris yang baik, tampilan ruangan yang bersih, rapi, tidak panas, adanya fasilitas nasabah seperti kamar mandi, mushola, tempat parkir, ruang tunggu yang memadai, serta perlengkapan dan peralatan penunjang pelayanan. Penampilan merupakan hal pertama yang nantinya dilihat oleh nasabah, jika penampilan awal terkesan baik maka akan memberikan kesan pertama yang baik pula. Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami, selaku *Relationship Manager (RM) Funding* menjelaskan:

“Kalau *service excellence* dilihat dari segi penampilan itu juga harus sesuai dengan SOP nya, bagaimana bagian frontliner memakai jilbab dan seragamnya. Tetapi, kalau untuk RM *Funding* maupun *Landing* karena itu posisi yang tidak ada pakaian khususnya jadi diberikan bagaimana cara memakai jilbab dengan padu padan baju yang rapi dan bersih. Kalau untuk pegawai perempuan, untuk jilbabnya harus yang menutup dada, pakaiannya tidak boleh di atas pantat, kalau perempuan harus menggunakan rok, memakai perhiasan secukupnya. Sedangkan untuk pegawai laki-laki peraturan penampilan pasti yang rapi, sopan, bersih, berambut rapi, wanginya yang tidak mencolok, serta memakai pakaian berlengan panjang. Kalau dari segi kenyamanan nasabah, di Bank Muamalat KCU Kediri ini dilengkapi dengan berbagai fasilitas, salah satunya ialah mushola yang luas yang mampu membuat nasabah bisa ikut berjamaah dengan pegawai yang lainnya.”¹⁹

Penampilan memang menunjukkan citra perusahaan atau *image* perusahaan di mata nasabah. Ketika penampilan itu baik, maka menunjukkan citra atau *image* perusahaan yang baik pula, begitupun sebaliknya. Seperti halnya yang

¹⁹ Hasil observasi dan wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami, selaku RM *Funding* Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Jumat, 31 Januari 2020.

telah diungkapkan oleh Anggi Pramandha Putri dengan posisi sebagai *teller* menjelaskan:

“Penampilan itu sesuatu yang dilihat pertama oleh nasabah, penentu kesan pertama yang didapat oleh nasabah sehingga nantinya akan timbul penilaian nasabah terhadap perusahaan dan hal ini berhubungan dengan yang namanya citra perusahaan. Penampilan terdiri dari penampilan sikap dan penampilan keseluruhan. Penampilan sikap berkaitan dengan cara duduk, cara berdiri, cara berjalan, dan mimik muka ketika menghadap nasabah. Sedangkan penampilan keseluruhan ditunjukkan untuk kerapian, kebersihan, kesehatan, keserasian pakaian, dan sebagainya. Di Bank Muamalat KCU Kediri terdapat tampilan bagian *teller* yang dikhususkan untuk nasabah prioritas. Jadi, untuk nasabah prioritas yang menginginkan transaksi besar akan disendirikan sebagai bukti pemberian keamanan dan kenyamanan.”²⁰

Dipertegas kembali mengenai konsep penampilan oleh Sitaresmi Ananda Putri dengan posisi sebagai *Customer Service*:

“Penampilan prima yang diberikan Bank Muamalat KCU Kediri dapat ditunjukkan dengan cara berpenampilan sewajarnya. Berpenampilan sederhana disini maksudnya bukan tidak pakai *make up*, tetapi apa yang dikenakan itu harus serasi dan sepadan. Berpakaian yang baik menurut SOP itu, misalnya memakai pakaian dinas (seragam) sesuai dengan aturannya, pakaian bersih; rapi; dan necis, tidak boleh memakai aksesori yang berlebihan (max 3 perhiasan), menggunakan tanda pengenal, memakai jilbab yang menutup dada seperti ini, menggunakan rok bagi perempuan, sepatu berpantopel, bahan baju tidak boleh tipis, dan sebagainya. Semua itu sudah ada SOP nya masing-masing. Dan kalau berbicara mengenai SOP baik untuk teller, CS, dan pegawai lainnya itu ada masing-masing dan banyak. Tapi yang umum seperti yang telah saya sebutkan tadi.”²¹

Selain penampilan pegawai, hal yang patut dinilai mengenai penampilan fisik perusahaan itu sendiri, meliputi fasilitas untuk nasabah, sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Mohamad Sobiri dengan posisi *Security* menjelaskan:

“Fasilitas penunjang pelayanan di Bank Muamalat Kediri ini mulai dari tempat parkir luas yang dilengkapi dengan satpam sendiri, adanya CCTV, kemudian masuk ke ruang pelayanan yang dilengkapi dengan AC, TV, kursi

²⁰ Hasil observasi dan wawancara dengan Anggi, selaku *Teller* Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Jumat, 31 Januari 2020.

²¹ Hasil observasi dan wawancara dengan Sitaresmi Ananda Putri, selaku *Customer Service* Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Jumat, 31 Januari 2020.

nasabah yang memadai berjumlah 8 kursi panjang, kemudian di samping kiri kamar mandi, mushola yang luas sehingga nasabah bisa ikut berjamaah. Selain itu, di Bank Muamalat Kediri disediakan *Teller* berjumlah 3 orang serta *Customer Service* berjumlah 2 orang untuk mempercepat pelayanan nasabah.”²²

Penampilan (*Appearance*) yang diberikan Bank Muamalat KCU Kediri kepada nasabah agar nasabah merasakan kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi yang nantinya berujung pada penilaian yang baik dari si nasabah itu sendiri. Hal ini dibuktikan dari penjelasan nasabah ANI:

“Kalau nyaman, pasti nyaman mbak. Nyaman itu didukung dari segi keamanan, ada satpam dan pos satpamnya. Terus, itu mbak disini juga ada kelengkapan pengamanan CCTV, sarana prasana juga lengkap, misal mushola, kamar mandi, ruangan yang bersih, rapi, luas, dingin, perlengkapan komputer, TV. Kalau ba'da sholat biasanya lewat *speaker* diumumkan waktu sholat dan ketika memasuki waktu sholat ada suara adzan dikumandangkan. Karena musholanya luas jadi bisa dipakai buat jamaah. Penampilan yang mencolok dari Bank Muamalat Kediri adalah warna ungunya ini yang mudah dihafali oleh saya.”²³

Service Excellence berjalan dengan baik mengharuskan setiap pegawai untuk memberikan perhatian (*Attention*) kepada nasabahnya. Dimana suatu lembaga memiliki sikap penuh perhatian atas kebutuhan nasabah, mendengarkan dan memahami kebutuhan nasabah, serta mampu untuk menerima saran dan kritik dari nasabah. Perhatian yang diberikan pegawai Bank Muamalat KCU Kediri kepada nasabah diwujudkan dengan perhatian langsung akan kebutuhan si nasabah dengan tidak menghentikan pelayanan ketika jam istirahat, sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami, selaku *Relationship Manager (RM) Funding* yang menjelaskan:

²² Hasil observasi dan wawancara dengan Bapak Mohamad Sobiri, selaku *Security Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri*, Jumat, 31 Januari 2020.

²³ Hasil observasi dan wawancara dengan Nasabah ANI, selaku nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Kamis, 30 Januari 2020.

“Sikap perhatian yang dimiliki pegawai Bank Muamalat KCU Kediri terlihat dari pelayanan saat jam istirahat. Jadi, ketika memasuki waktu sholat pegawai akan mengumumkan waktu sholat kemudian adzan lalu sholat berjamaah baik nasabah dengan pegawai. Kemudian selepas sholat dhuhur misalnya pelayanan akan diteruskan kembali tanpa jeda istirahat. Hal ini menghindari ketidaknyamanan nasabah akan transaksi yang diinginkan serta mengutamakan pemenuhan kebutuhan nasabah.”²⁴

Bentuk perhatian dasar yang diberikan pegawai dalam pelayanan adalah menanyakan kabar dari si nasabah serta mendengarkan dengan teliti apa kebutuhan nasabah, seperti yang dijelaskan oleh Farah dengan posisi sebagai *Customer Service* yang menjelaskan:

“Namanya perhatian berarti yang secara penuh tertuju untuk nasabah itu. Nah, kalau di CS sendiri biasanya bentuk perhatian itu yang paling utama adalah mendengarkan kebutuhan nasabah dengan seksama kemudian memahami apa yang menjadi kebutuhannya. Hal ini menghindari kesalahan pegawai dalam hal ini CS dalam menentukan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Biasanya ketika proses pelayanan memerlukan waktu menunggu, kami pihak CS mengajak bincang-bincang nasabah, menanyakan kabar, mempersilahkan nasabah untuk minum ataupun makan permen sehingga dalam hal ini nasabah tidak merasakan kejenuhan dan ketidaknyamanan.”²⁵

Setiap nasabah menghindari yang namanya antrian, maka dalam hal ini pihak *frontliner* seperti satpam akan ikut membantu guna memenuhi kebutuhan nasabah serta menerima saran dan kritik dari nasabah. Hal ini dipertegas oleh Bapak Mohamad Sobiri sebagai *Security frontliner* yang menjelaskan:

“Tugas saya disini bukan hanya membukakan pintu kemudian menanyakan kebutuhan nasabah tetapi jika memang memungkinkan untuk membantu dalam pelayanan pasti membantu. Misalnya ketika terjadi antrian nasabah, saya ikut andil dalam pelayanan dengan menanyakan kebutuhan nasabah, mengarahkan apa yang seharusnya dilakukan nasabah sehingga apa yang dibutuhkan nasabah dapat segera terpenuhi dan nasabah merasa diperhatikan dengan pelayanan yang ada. Dan walaupun saya juga sibuk

²⁴ Hasil observasi dan wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami, selaku RM *Funding* Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Jumat, 31 Januari 2020.

²⁵ Hasil observasi dan wawancara dengan Farah, selaku *Customer Service* Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Jumat, 31 Januari 2020.

dibagian *security* pastilah pihak RM akan ikut andil dalam membantu *frontliner*. Saya juga mengamati nasabah, bukan mengamati karena berpikir negatif atau yang lain tetapi mengamati gerak-gerik nasabah untuk secara otomatis membantunya jika terlihat seperti kebingungan atau kesulitan. Selain itu saya sebagai satpam siap menerima saran dan kritik dari nasabah mengenai pelayanan yang diberikan pegawai kepada nasabah itu, baik dari segi penampilan ruangan ataupun pegawainya.”²⁶

Setiap bentuk perhatian yang diberikan pegawai dalam sebuah perusahaan jasa dalam hal ini perbankan memang sangat dibutuhkan oleh nasabah dan nasabah akan merasakan dirinya dilayani dengan sepenuh hati dan dihargai menjadi seorang nasabah di bank tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh Nasabah MCW:

“Pernah saya mau bertransaksi ternyata pas antri, mbak. Tapi, dari pihak *security* ikut membantu. Jadi, pas saya masuk ke bank ada antrian banyak kemudian sama *security* yang membukakan pintu ditanya tujuan saya kesini, terus saya disuruh duduk dan *security* menjelaskan berkas-berkas yang harus saya berikan kepada CS. Jadi, pas waktu ke CS itu saya tinggal memproses rekening saya. Saya merasa senang dengan pelayanan yang seperti itu, jadi nasabah merasa benar-benar diutamakan dan dihargai.”²⁷

Kriteria *service excellence* yang berjalan baik adalah yang mampu memenuhi kriteria aksi (*action*) yang tergambar dengan ciri-ciri tidak membeda-bedakan pelayanan antar nasabah, sigap dan cekatan, mengucapkan salam di awal pelayanan dan terimakasih di akhir pelayanan, menegaskan kembali kebutuhan nasabah, dan mendatangi nasabah di luar kantor. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami, selaku *Relationship Manager (RM) Funding* yang menjelaskan:

“Aksi itu seperti tindakan yang dilakukan dalam pelayanan, yang pasti pegawai Bank Muamalat KCU Kediri di awal pelayanan mengucapkan

²⁶ Hasil observasi dan wawancara dengan Bapak Mohamad Sobiri, selaku *Security* Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Jumat, 31 Januari 2020.

²⁷ Hasil observasi dan wawancara dengan Nasabah MCW, selaku Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Rabu, 29 Januari 2020.

salam sambil meletakkan telapak tangan kanan di dada seraya agak merunduk sebagai bukti sikap menghormati nasabah. Di setiap pelayanan baik di *teller* maupun CS itu ada aturannya sendiri, ada ukuran waktu yang digunakan dalam pelayanan di *teller* dan CS. Kemudian kalau pihak RM *Funding* maupun *Landing* terdapat pelayanan yang mendatangi langsung nasabah sebagai bentuk kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi serta mempertahankan loyalitas nasabah itu sendiri.”²⁸

Pelayanan yang diberikan oleh pihak *teller* maupun *Customer Service* memiliki yang namanya *Service Level Agreement* (SLA) di setiap transaksi. Seperti yang dijelaskan oleh Sitaresmi Ananda Putri dengan posisi sebagai *Customer Service*:

“Tindakan dalam pelayanan kalau di *Customer Service* itu urutannya dimulai salam dan perkenalkan diri terlebih dahulu, kemudian mempersilahkan duduk nasabah, menanyakan nama nasabah, menanyakan kebutuhan nasabah, mendengarkan saksama apa yang dibutuhkannya, memperkenalkan produk yang sejenis dengan kebutuhannya beserta benefitnya, kemudian menegaskan ulang kebutuhan dan produk yang dipilih, kemudian pemrosesan transaksi. Baik di CS maupun *teller* terdapat SLE (*Service Level Agreement*) masing-masing. Kalau di CS itu maksimal 45 menit. Tapi, semua itu tergantung jenis transaksi yang dilakukan si nasabah. Sebisa mungkin kami sebagai pegawai memberikan tindakan yang tanggap tetapi kehati-hatian dalam memenuhi kebutuhan nasabah.”²⁹

Dalam hal pelayanan di *teller*, tidak ada yang namanya pembedaan layanan antar nasabah. Hanya saja dengan alasan keamanan ada pembedaan sendiri untuk nasabah prioritas. Seperti yang diungkapkan Anggi dengan posisi *Teller* yang menjelaskan:

“Tindakan *teller* dalam pelayanan ke setiap nasabah itu sama, tidak ada yang dibedakan atau dikhususkan. SLE untuk *teller* sendiri maksimal 15 menit, tapi biasanya untuk transaksi menabung dilayani dengan waktu 5 menit, hal ini bergantung jenis transaksi nasabah di *teller*, ya. Tetapi untuk *teller* di Bank Muamalat KCU Kediri ini ada bagian *teller* untuk nasabah

²⁸ Hasil observasi dan wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami, selaku RM *Funding* Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Jumat, 31 Januari 2020.

²⁹ Hasil observasi dan wawancara dengan Sitaresmi Ananda Putri, selaku *Customer Service* Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Jumat, 31 Januari 2020.

prioritas. Jadi, nasabah yang memiliki jumlah transaksi besar akan dilayani sendiri oleh *teller* khusus nasabah prioritas karena faktor keamanan.”³⁰

Sistem pelayanan yang memiliki ketanggapan, kecepatan, dan mendatangi nasabah di luar kantor memang memberikan kemudahan bagi nasabah karena nasabah dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya. Seperti halnya yang diungkapkan oleh nasabah SF yang menjelaskan:

“Saya merasa terbantu dengan sistem pelayanan yang mendatangi nasabah ke rumah serta mendampingi saya ketika mendaftar haji di Kemenag. Karena saya sebagai nasabah tidak perlu wira-wiri mengurus berkas di bank karena di Bank Muamalat Kediri ada fasilitas mobil haji dan pegawainya ikut dalam mendampingi pendaftaran haji. Sehingga pelayanan pendaftaran haji lebih cepat dan hemat waktu.”³¹

Kriteria *service excellence* berikutnya yang terakhir dan harus terpenuhi adalah tanggungjawab (*responsibility*). Bentuk tanggungjawab yang diberikan Bank Muamalat KCU Kediri kepada nasabah adalah bertanggungjawab bila terjadi *complain*, memberikan informasi yang jujur, bertanggungjawab dengan data nasabah dan perkataan, serta adanya jaminan bank atas dana nasabah yang tersimpan di Bank Muamalat KCU Kediri. Hal ini diungkapkan oleh Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami, selaku *Relationship Manager (RM) Funding* yang menjelaskan:

“Kalau tanggungjawab, setiap pegawai yang ada di Bank Muamalat KCU Kediri ini berusaha bertanggungjawab melakukan pemenuhan kebutuhan nasabah sampai nasabah benar-benar puas dengan pemenuhan kebutuhan tersebut. Setiap informasi yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan apa yang ada di bank serta berani bertanggungjawab dengan apa yang telah dikatakannya. Setiap bank pasti ada yang namanya jaminan untuk dana nasabah, secara umum ada jaminan dari LPS (Lembaga Penjamin Simpanan) tetapi selain itu di Bank Muamalat KCU Kediri bagi nasabah

³⁰ Hasil observasi dan wawancara dengan Anggi, selaku *Teller* Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Jumat, 31 Januari 2020.

³¹ Hasil observasi dan wawancara dengan Nasabah SF, selaku Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Rabu, 29 Januari 2020.

yang melakukan transaksi dengan jumlah besar akan diberikan jaminan keamanan berupa pendampingan *security* serta *cover asuransi*.³²

Di dunia perbankan yang namanya prinsip kerahasiaan akan data si nasabah sangatlah menjadi rahasia bank serta menjelaskan produk yang sesuai dengan sebagaimana mestinya merupakan tanggungjawab bank itu sendiri, sebagaimana yang diungkapkan oleh Farah dengan posisi *Customer Service*:

“*Customer service* itu dikenal nasabah sebagai pihak yang mampu menyelesaikan keluhan nasabah, maka dari itu kami memiliki tanggungjawab besar atas tugas tersebut. Ketika kami melakukan penjelasan produk terhadap nasabah, kami menjelaskan secara *realnya* artinya apa yang sudah menjadi SOP perusahaan akan produk tersebut kami jelaskan dengan penuh kehati-hatian karena apa dikatakan kepada nasabah harus dapat dipertanggungjawabkan. Dan walaupun ada nasabah yang *complain*, sebagai CS pasti harus mendengarkan dengan baik apa yang dikeluhkan kemudian diselesaikan dengan seksama serta menjaga privasi nasabah. Walaupun dari pihak CS tidak mampu menangani *complain* tersebut maka kami arahkan ke bagian SBM dan BM untuk menyelesaikannya.”³³

Sebuah bentuk tanggungjawab apabila diterapkan di suatu bank syariah tertentu menimbulkan tingkat kepercayaan yang tinggi nasabah terhadap bank.

Salah satunya seperti yang telah diungkapkan oleh nasabah SF:

“Sampai saat ini saya puas dengan pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Kediri hingga saya mempercayakan uang saya miliki untuk deposito di Bank Muamalat Kediri. Karena dari segi pelayanan yang tidak hanya sekedar pemenuhan kebijakan tetapi pyur asli mengutamakan pelayanan kepada nasabah. Selain itu, saya percaya dan yakin jika Bank Muamalat Kediri bertanggungjawab dengan dana tabungan saya.”³⁴

Konsep *service excellence* yang diterapkan Bank Muamalat Kediri bukan hanya bertujuan untuk memenuhi segala SOP yang ada di Bank Muamalat

³² Hasil observasi dan wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami, selaku RM *Funding* Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Jumat, 31 Januari 2020.

³³ Hasil observasi dan wawancara dengan Farah, selaku *Customer Service* Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Jumat, 31 Januari 2020.

³⁴ Hasil observasi dan wawancara dengan Nasabah SF, selaku Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Rabu, 29 Januari 2020.

Indonesia tetapi juga sebagai pemenuhan kewajiban pelayanan dan rasa menghormati serta menghargai nasabah sebagai mitra bisnisnya. Konsep *Islamic*, *Modern* dan *Professional* yang dimiliki menjadi pembeda konsep pelayanan prima yang ada di bank syariah lainnya. Hal ini menjadikan Bank Muamalat KCU Kediri mampu memenuhi secara maksimal kebutuhan nasabah serta meyakinkan nasabah untuk tetap menggunakan jasa lembaga keuangannya. Sehingga nasabah tidak hanya mempercayakan dananya untuk dikelola di Bank Muamalat KCU Kediri tetapi mempercayakan segala elemen operasional bekerja hanya untuk berorientasi pada kepuasan nasabah.

Dari hasil pengamatan peneliti, bahwasanya Bank Muamalat KCU Kediri mampu memberikan kesan yang bermakna bagi setiap nasabah yang melakukan pemenuhan pelayanan di bank. Kesan yang bermakna itu adalah berupa rasa syariah dan kenyamanan yang didukung oleh kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab. Ketika nasabah masuk dari pintu depan pelayanan, nasabah diberikan salam oleh satpam yang kemudian ditanya mengenai kebutuhannya. Ketika berada di ruangan nasabah merasakan ruangan yang dingin, bersih, rapi, dan nyaman dengan berbagai fasilitas seperti kursi yang banyak, air minum, TV, AC, mushola, serta beberapa tumbuhan hidup yang segar. Pelayanan baik di teller maupun CS dilakukan dengan hati-hati dan suara CS maupun *teller* dalam pelayanan tidak keras mengingat untuk menjaga privasi nasabah.

2. Konsep *Service Excellence* di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri Berdasarkan Pengalaman Nasabah

Service excellence sendiri diberikan dari bank kepada nasabah sebagai pihak yang membutuhkan pemenuhan kebutuhan keuangan perbankan. Nasabah sendiri merupakan pihak yang membutuhkan jasa perbankan. Maka dari, itu nasabah sendiri lah yang bisa memberikan penilaian mengenai *service excellence* tersebut dari hasil pengalaman pelayanan yang didapat. Dalam pembahasan hasil temuan penelitian ini, peneliti menyampaikan hasil wawancara bersama 6 (enam) nasabah terpilih. Enam nasabah ini terpilih atas dasar keputusan pihak Bank Muamalat KCU Kediri dilihat dari segi jumlah dana dan kedekatan 6 nasabah ini dengan pihak bank dalam intensitas penggunaan lini produk dan merekomendasikan ke pihak lain mengenai produk dan manfaat lebih besar dibandingkan dengan nasabah loyal sehingga diyakini mampu memberikan jawaban yang representative sesuai dengan ketentuan penelitian kualitatif. Berikut penjabaran dari hasil wawancara bersama nasabah Bank Muamalat KCU Kediri:

a. Subjek 1

Inisial : MCW

Usia : 26 Tahun

Nasabah : Tabungan Wadiah dan Deposito

Dalam wawancara tersebut, peneliti menanyakan terkait dengan alasan memilih Bank Muamalat KCU Kediri, saudara MCW menjawab:³⁵

“Saya memilih Bank Muamalat Kediri karena dekat dengan rumah saya, dekat dengan jalan besar, dan pertokoan jadi mudah dihafali, terus ingin tahu mengenai bank syariah.”

Kemudian peneliti menanyakan kembali mengenai pengalaman pelayanan yang didapat nasabah MCW dari Bank Muamalat KCU Kediri dibandingkan dengan yang lainnya, nasabah MCW menjawab:

“Kalau pengalamannya itu, saya dapat pelayanan yang cepat, bagus, ramah, terus kalau jelaskan itu pelan jadi saya lebih paham. Terus pas masuk ke bank itu, sama satpam sudah ditanyakan keperluannya apa kemudian saya diarahkan ke mana, jadi tidak membuat saya bingung gitu, mbak. Terus pernah waktu antriannya banyak, tapi sama bagian satpam ikut membantu pelayanan pegawai jadi gak antri lama-lama. Kalau perbandingan dengan bank syariah sebelumnya, pelayanan yang akrab, ramah, biaya murah itu lebih saya dapatkan di Bank Muamalat ini, mbak.”

Peneliti menanyakan terkait dengan pelayanan yang dirasakan dilihat dari segi kemampuan pegawai, sikap pegawai, tampilan fisik bangunan, sarana prasarana penunjang pelayanan, bentuk perhatian pegawai ke nasabah, aksi dalam pelayanan ke nasabah, serta tanggungjawab dari pegawai ke nasabah, kemudian nasabah MCW menjawab:

“Segi kemampuan pegawai, pastinya sudah mbak. Buktinya kalau saya butuh apa-apa juga bisa melayani dengan baik. Kalau gak mampu di bidangnya gak mungkin bekerja disini, mbak. Sikap pegawainya ramah, terlalu ramah saya beranggapan kayak seperti saudara sendiri. Terus cukup membantu segala kebutuhan keuangan saya. Kondisi bank dari di parkirannya cukup luas, mobil motor bisa masuk. Terus pas masuk ke bank itu dingin, bersih, rapi, kursinya banyak, ada mushola, ada air minum, kamar mandi. Jadi, kalau haus atau ingin sholat bisa di bank saja. Karena meskipun jam istirahat

³⁵ Hasil wawancara dengan Nasabah MCW, nasabah Tabungan Wadiah dan Deposito Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Rabu, 29 Januari 2020 di Kediri.

Bank Muamalat Kediri ini tetap melayani nasabah. Jadi benar-benar memprioritaskan nasabah. Bertanggungjawab juga dengan segala perkataan yang diucapkan, misalnya berkas-berkas saya yang ada di bank tetap terjaga kerahasiannya.

Kemudian peneliti menanyakan terkait dengan tingkat kepuasan dan kelayakan nasabah MCW, serta bukti kelayakan nasabah sesuai dengan indikator loyalitas nasabah atau belum. Berikut jawaban nasabah MCW:

“Kalau puas, saya puas dengan pelayanannya mbak. Yang paling saya senangi itu ketika melayani pegawainya itu sabar dan ramah, bahasa jawanya *grapyak*. Jadi kalau mau tanya ke pegawainya itu gak sungkan. Terus kalau masalah loyal, saya sendiri belum tau loyal itu apa, tapi semenjak 2 tahun yang lalu sampai saat ini saya terus menggunakan Bank Muamalat Kediri sebagai bank yang saya percaya menjaga tabungan saya serta transaksi keuangan yang lainnya. Meskipun banyak bank-bank di Kota Kediri ini yang berdiri tetapi saya tetap menggunakan produk Bank Muamalat karena lebih unggul dalam hal pelayanan serta sarana dan prasarana. Transaksi keuangan lainnya itu maksudnya saya selama 2 tahun ini bukan hanya melulu di produk tabungan dan deposito. Sebelumnya saya pernah melakukan transaksi jasa keuangan lain seperti transfer, pembayaran belanja, pertukaran uang. Jadi, ndak melulu di tabungan saja mbak. Saya pernah merekomendasikan ke tetangga, saudara, sama takmir masjid atau mushola yang memiliki tabungan untuk disimpan di bank syariah yang tidak ada potongan sama sekali, mampu mengemban amanah untuk mengelola dan menjaga keuangan. Meskipun ada potongan, jumlahnya sedikit. Saya sarankan di Bank Muamalat Kediri ini, mbak. Saya juga pernah dimintai tetangga saya untuk membantu membukakan rekening di Bank Muamalat Kediri ini setelah saya menceritakan kepadanya manfaat dan pelayanan di Bank Muamalat Kediri ini.”

Kemudian, peneliti meminta saran mengenai pelayanan Bank Muamalat Kediri, jawaban nasabah MCW:

“Saran saya lebih ke adanya ATM Setor Tunai jadi kalau ingin menabung sewaktu-waktu lebih mudah. Itu saja, mbak.”

Dari wawancara dengan nasabah MCW tersebut, dapat dianalisis bahwasanya nasabah MCW merupakan nasabah penabung wadiah yang

memilih Bank Muamalat Kediri sebagai bank yang dipercayai mengelola dananya dengan alasan lokasi Bank Muamalat Kediri strategis dan dekat dengan rumah. Nasabah MCW pernah menjadi nasabah di bank syariah lain sebelum memutuskan pindah ke Bank Muamalat Kediri. Berdasarkan hasil observasi alasan pemindahan itu dikarenakan Bank Muamalat dekat dengan rumah serta biayanya lebih murah. Berkaitan dengan pelayanan yang diutarakan nasabah MCW bahwasanya sikap pegawai yang ramah, ruangnya yang luas, bersih, dan rapi, ada fasilitas mushola, jam istirahat tetap melayani serta menjaga berkas nasabah dengan baik sesuai dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti di bank. Atas dasar inilah, nasabah MCW merasa puas dengan pelayanan yang ada serta menggunakan Bank Muamalat Kediri untuk bertransaksi keuangan. Bukan hanya puas, nasabah MCW juga meyakinkan bahwa dirinya telah menjadi nasabah loyal dengan membuktikan melalui banyaknya produk yang digunakan dan dirasakan manfaatnya oleh MCW, lebih mempertahankan penggunaan transaksi keuangan di Bank Muamalat KCU Kediri meskipun bank syariah lainnya banyak, serta sering merekomendasikan kepada saudara dan tetangga serta takmir masjid untuk membuka rekening di Bank Muamalat KCU Kediri yang benar murni syariah. Meskipun begitu, nasabah MCW memberikan saran untuk diadakannya ATM setor tunai supaya lebih mudah dalam melakukan penyetoran.

b. Subjek 2

Inisial : ANM

Usia : 27 Tahun

Nasabah : Tabungan Wadiah dan Deposito

Dalam wawancara tersebut, peneliti menanyakan pertama kali terkait dengan alasan memilih Bank Muamalat KCU Kediri, nasabah ANM menjawab:³⁶

“Saya memilih Bank Muamalat Kediri karena setahu saya Bank Muamalat itu bank syariah pertama di Indonesia jadi beda dengan bank syariah lainnya yang berdiri setelah Bank Muamalat Indonesia. Terus, saya mengambil di Kediri karena keberadaan saya di Kediri.”

Kemudian peneliti menanyakan kembali terkait pengalaman pelayanan yang didapat nasabah ANM dari Bank Muamalat KCU Kediri dibandingkan dengan bank syariah lainnya, berikut jawaban nasabah:

“Pelayanan yang saya rasakan itu ketika mau masuk ke bank dari mulai satpam, *teller*, CS. Mereka melayani saya dengan cukup baik, terus bekerja sesuai dengan tugasnya, tanggap, misal *teller* melayani tabungan, kirim uang, dan sebagainya. kalau dibandingkan dengan bank syariah yang sebelumnya saya pakai itu, untuk Bank Muamalat Kediri ini dari segi fasilitas untuk nasabah lebih lengkap, ruangnya lebih luas, ketika masuk itu rasa syariahnya terasa sekali, mbak.”

Kemudian, peneliti menanyakan terkait dengan pelayanan yang dirasakan nasabah ANM dilihat dari segi kemampuan pegawai, sikap pegawai, tampilan fisik bangunan, sarana prasarana penunjang pelayanan, bentuk perhatian pegawai ke nasabah, aksi dalam pelayanan ke nasabah, serta tanggungjawab dari pegawai ke nasabah, kemudian nasabah menjawab:

³⁶ Hasil wawancara dengan Nasabah ANM, nasabah Tabungan Wadiah dan Deposito Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Kamis, 30 Januari 2020 di Kediri.

“Kalau dari segi kemampuan, saya rasa sudah bekerja sesuai dengan kemampuan di bidangnya, bekerja sesuai tugasnya masing-masing, serta berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah. Untuk sikap pegawai, sangat baik, ramah, menghargai nasabah. Segi tampilan bangunan baik, terdapat 2 lantai, ruang pelayanan bawah luas, nyaman, dingin, kebersihan terjaga, kamar mandi bersih, mushola luas bisa buat sholat berjamaah, fasilitas atm ada di depan dan belakang, kemudian parkirnya luas. Adanya fasilitas ini membuat saya sebagai nasabah merasa nyaman, serta aman karena adanya CCTV sekaligus satpam baik di depan namun belakang. Yang paling menarik disini, jika saya ingin pulang naik *grab* atau taksi, pasti satpam juga akan ikut membantu untuk memesankannya. Jadi, setiap ada masalah sekecil apapun itu, pegawai yang di depan itu selalu membantu dengan sigap. Kalau dari segi tanggungjawab, saya rasa dilihat dari tanggungjawab bank terhadap informasi yang saya berikan ke bank mengenai diri saya.

Kemudian peneliti menanyakan kembali ke nasabah ANM terkait dengan tingkat kepuasan dan kelayakan nasabah misalnya merekomendasikan ke orang lain, jawaban nasabah ANM:

“Kalau saya puas dengan pelayanan yang diberikan, mbak. Karena mereka selalu berusaha membuat nyaman dan aman setiap saya bertransaksi di bank. Untuk menjadi nasabah loyal, itu pasti. Karena sudah lama saya memakai Bank Muamalat, kurang lebih 3 tahunan, mbak. Jadi, saya rasa saya sudah cukup nyaman dan aman dengan Bank Muamalat Kediri ini. Saya pernah makai produk pembiayaan mbak. Buat nambah modal bisnis saya selama 1 tahun disamping menabung juga. Terus transfer, sering bayar tagihan pakai *mobile banking* muamalat. Padahal di luar sana ada toko-toko yang menyediakan pembayaran setoran tapi enak kalau bayar sendiri pakai *mobile banking* muamalat lewat hp. Kalau merekomendasikan langsung, misal ayo buka tabungan di Bank Muamalat Kediri gitu ndak pernah mbak. Biasanya kalau tetangga/teman arisan saya ceritakan manfaat, pelayanan, dan keuntungan nabung sama fasilitas *mobile banking*. Saudara saya yang juga mau haji saya sarankan untuk ke Bank Muamalat Kediri karena satu-satunya Bank Syariah yang bekerja sama dengan Kemenag untuk kepengurusan haji.”

Selanjutnya peneliti meminta saran atas pelayanan Bank Muamalat Kediri, berikut jawaban nasabah:

“Kalau untuk saran, menurut saya kalau yang sudah baik dipertahankan, terus tempat parkir itu sangat panas, alangkah baiknya dikasih penutup, kalau masalah tampilan bangunan dan pegawai sudah bagus.”

Dari wawancara dengan nasabah ANM tersebut, dapat dianalisis bahwasanya Nasabah ANM merupakan sebagai nasabah tabungan dengan akad wadiah di Bank Muamalat KCU Kediri. Bank Muamalat KCU Kediri dipilih oleh nasabah ANM karena merupakan bagian dari Bank Muamalat Indonesia pelopor bank syariah pertama di Indonesia serta satu lokasi dengan nasabah ANM. Sebelumnya nasabah ANM pernah menjadi nasabah bank syariah lainnya dan merasakan perbedaan dari segi fasilitas. Menurut nasabah ANM, fasilitas di Bank Muamalat Kediri lebih lengkap daripada di bank syariah sebelumnya. Hal ini sesuai dengan hasil observasi peneliti di lapangan, memang kenyataannya di Bank Muamalat Kediri fasilitas untuk nasabah sangat dimaksimalkan dan lengkap. Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah ANM mengenai pengalaman pelayanan dari segi sikap, tampilan, sarana dan prasarana, perhatian pegawai, aksi pegawai dalam pelayanan, serta tanggungjawab pegawai kepada nasabah dapat disimpulkan jika pegawai Bank Muamalat Indonesia telah mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP Bank Muamalat Kediri dan mampu memberikan kepuasan bagi nasabah ANM dan ujungnya menjadikan nasabah ANM nasabah loyal dibuktikan dengan penggunaan transaksi keuangan terus-menerus dari produk Bank Muamalat Indonesia Kediri baik untuk produk utama tabungan dan deposito tetapi juga produk yang lain seperti transfer, bayar tagihan,

pembiayaan, tetap bertahan dengan Bank Muamalat apapun itu transaksinya dengan menggunakan mobile banking Muamalat, serta merekomendasikan pihak lain/Ibunya untuk membuka rekening tabungan haji, dan sebagainya. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, peneliti sepadan dengan nasabah ANM bahwasanya bagian tempat parkir disediakan penutup karena motor atau mobil nasabah menjadi tidak kepanasan dan selain itu terlihat dari depan menjadi lebih sejuk.

c. Subjek 3

Inisial : MK

Umur : 28 Tahun

Nasabah : Tabungan Wadiah dan Deposito Mudharabah

Dalam wawancara tersebut, pertanyaan pertama yang ditanyakan peneliti mengenai alasan nasabah MK memilih Bank Muamalat KCU Kediri, dengan jawaban:³⁷

“Saya memilih di Bank Muamalat Kediri karena Bank Muamalat Kediri itu kantor cabang utama dari Bank Muamalat lainnya yang di Tulungagung dan Blitar. Lebih senang dan nyaman saja kalau langsung ke kantor cabang utamanya. Selain itu, ada fasilitas Mobil Muamalat beda dengan yang ada di Tulungagung.”

Kemudian peneliti menanyakan terkait dengan pengalaman pelayanan yang didapat nasabah MK dari Bank Muamalat KCU Kediri dibandingkan dengan bank syariah lainnya, berikut jawaban nasabah:

“Pengalaman yang saya rasakan itu kalau di Bank Muamalat Kediri dari mulai awal masuk, pihak satpam sudah menanyakan apa yang saya butuhkan, kemudian diarahkan mau kemananya. Kalau sedang

³⁷ Hasil wawancara dengan Nasabah MK, nasabah Tabungan Wadiah dan Deposito Mudharabah Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Kamis, 30 Januari 2020 di Kediri.

antri banyak, terkadang satpam juga ikut membantu. Karena saya pernah di bank syariah lainnya itu, ada satpam yang hanya menanyakan kebutuhan tanpa melakukan pengarahannya jadi saya kebingungan, kalau gak ditanya gak akan jelaskan. Terus yang saya rasakan itu, kalau di Bank Muamalat Kediri itu pegawainya memberikan pelayanan yang tidak sekedar memberikan pelayanan sesuai kebijakan tetapi lebih ke ‘grapyak i’ jadi seolah-olah bukan pegawai dengan nasabah tetapi saudara. Kan ada bank syariah lainnya itu pelayanannya kaku, monoton sesuai kebijakannya jadi membuat nasabah merasa malu kalau mau bertanya, mbak.”

Kemudian, peneliti menanyakan terkait dengan pelayanan yang dirasakan nasabah MK dilihat dari segi kemampuan pegawai, sikap pegawai, tampilan fisik bangunan, sarana prasarana penunjang pelayanan, bentuk perhatian pegawai ke nasabah, aksi dalam pelayanan ke nasabah, serta tanggungjawab dari pegawai ke nasabah, kemudian nasabah MK menjawab:

“*Cak cek* alias cepat pegawainya dalam memberikan pelayannya, mbak. Misal, ya mbak. Saya ingin membuka rekening, saya langsung diarahkan ke CS. Kemudian sama CS nya saja dijelasin dulu produknya, terus ditanyai tujuan buka rekening untuk apa, baru sama CS nya dikasih saran menggunakan produk apa. Jadi, menurut saya pegawainya memiliki kemampuan sesuai bidangnya, mbak. Terus kalau sikap jelas sopan mbak. Dari awal saya masuk, setiap saya ke Bank Muamalat Kediri satpam sudah menyapa dengan salam, terus di CS ataupun *teller* juga begitu, bahasanya sopan dan ramah. Pernah saya di bank syariah lain itu, satpamnya lupa mengucapkan salam dan itu beberapa kali kunjungan. Tampilan warna ungu yang menjadi ciri khas dari bank ini, fasilitas nasabah lengkap mulai dari parkir luas, ada air minum, mushola, kamar mandi, kursi empuk, bersih. Ada bank syariah lainnya yang kebersihannya kurang, fasilitas mushola yang sempit, air minum untuk nasabah tidak ada. Terus pegawai di Bank Muamalat Kediri banyak, mbak. Jadi, gak perlu antri lama. Kalaupun antri lama, biasanya pegawainya memberikan fasilitas permen, minum, gitu mbak. Pegawainya pun juga jelas dan sabar dalam menjelaskan informasi, misal bagi hasil. Kemudian pegawai juga bertanggungjawab dengan informasi yang diberikan ke saya, misal deposito itu kan jangka waktu 1 bulan dapat bagi hasil senilai A ternyata di akhir bulan saya cek juga tetap sebesar A walaupun tidak sebesar itu, dari pihak bank sendiri menjelaskan alasannya.”

Kemudian peneliti menanyakan kembali ke nasabah MK terkait dengan tingkat kepuasan dan kelayakan nasabah beserta bukti kelayakannya, berikut jawaban nasabah MK:

“Saya puas dengan pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Kediri. Karena pernah saya melakukan perbaikan pin *Mobile Banking* yang mana disitu pihak pegawai menjelaskan secara sabar dan menyelesaikan permasalahan dengan tepat dan tanggap. Kalau untuk tingkatan loyal itu saya rasa, saya loyal dengan Bank Muamalat, baik untuk kantor cabang utama ataupun cabang pembantu. Kalau bukti saya memakai layanan *mobile banking* muamalat, mbak. Karena setiap ingin transaksi apapun sewaktu-waktu lebih mudah, cepat, dan tetap menggunakan Bank Muamalat sebagai perantara pembayaran. Jadi, saya ndak perlu cari-cari bank-bank lain kalau ingin bayar transaksi apa gitu, mbak. Saya juga pernah menyarankan ke tetangga dan saudara-saudara saya untuk lebih beralih ke Bank Muamalat khususnya di Kediri ini. Saya biasanya meyakinkan mereka karena segi sarana dan prasarana lengkap, sisi perhatian dari pelayanan, pelayanan yang cepat dan biaya murah. 3 tahunan saya menjadi nasabah di Bank Muamalat Kediri, mbak. Saya kan pedagang, mbak. Biasanya saya melakukan transfer melalui *mobile bankingnya* Muamalat. Terus deposito ini juga saya ambil yang jangka waktunya 12 bulan ARO jadi otomatis perpanjangan dengan waktu yang sama. Karena keuntungan yang saya dapatkan perbulan sesuai dengan yang diperjanjikan dan tidak pernah mendapatkan kerugian. Selain itu keuntungan selalu dikirimkan per bulannya. Anak saya juga saya bukakan rekening tabunganKu untuk belajar menabung. Karena jenis tabungan itu saldo pembukaan rekeningnya juga sedikit dan setoran minimalnya per bulan juga murah.”

Kemudian peneliti meminta saran atas pelayanan Bank Muamalat Kediri, berikut jawaban nasabah MK:

“Akan lebih loyal lagi jika jaringan ATM nya diperluas dan ATM setor tunai diadakan. Kalau komentar mengenai pelayanan saya tidak berkomentar karena menurut saya pelayanan yang diberikan sudah berkesan dan baik.”

Dari hasil wawancara dengan nasabah MK, dapat dianalisis bahwasanya nasabah MK merasakan pelayanan yang bergitu ramah dan

dekat dengan pegawai di Bank Muamalat Kediri, pelayanan yang dilihat dari sikap pegawai yang tanggap, gesit, kemudian mengucapkan salam, serta tampilan warna ungu yang mencolok membuat nasabah MK tidak sulit menemukan Bank Muamalat Kediri ini. Segala fasilitas untuk nasabah disediakan serta pernah memiliki masalah dalam *mobile banking* oleh pegawainya langsung diselesaikan sampai tuntas. Hanya saja kembali lagi ke ATM setor tunai yang diinginkan untuk diadakan di Bank Muamalat Kediri. Berdasarkan pengamatan peneliti, bahwasanya memang di Bank Muamalat KCU Kediri dari awal masuk melalui satpam, oleh satpam segera dibukakan pintu dan mengucapkan salam serta warna ungu baik di logo maupun kursi begitu mencolok. Nasabah MK merasakan kepuasan dari pelayanan yang didapat sehingga nasabah MK melakukan beberapa aktivitas seperti menyarankan kepada pihak lain untuk beralih ke Bank Muamalat Kediri segi sarana dan prasarana lengkap, sisi perhatian dari pelayanan, pelayanan yang cepat dan biaya murah. Selain itu, Nasabah MK juga membukakan rekening untuk anaknya , memakai produk transfer, tabunganKu, dan *mobile banking* untuk memenuhi segala kebutuhan keuangan agar tidak perlu mencai bank lain. Pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan hanya saja kembali ke mesin ATM setor tunai yang belum ada.

d. Subjek 4

Inisial : SF

Umur : 56 Tahun

Nasabah : Tabungan Haji dan Deposito

Dalam wawancara tersebut, pertanyaan pertama yang ditanyakan peneliti mengenai alasan nasabah SF memilih Bank Muamalat KCU Kediri, dengan jawaban:³⁸

“Saya milih Bank Muamalat Kediri karena fasilitas mobil Muamalat untuk pendaftaran haji ada, mbak. Jadi, gak perlu wira-wiri buat pendaftaran haji saya. Selain itu, sama anak saya direkomendasikan untuk daftar disitu karena fasilitasnya lebih memadai.”

Kemudian peneliti menanyakan kembali mengenai pengalaman pelayanan yang dirasakan nasabah SF dari Bank Muamalat KCU Kediri dibandingkan dengan bank syariah lainnya.

“Pelayanannya ramah, penuh perhatian, sopan, tanggap akan kebutuhan nasabahnya. Sebelumnya saya pernah ke bank syariah lainnya untuk mendaftarkan ibu saya haji, dimana di bank syariah lainnya itu pelayanannya lama, pemberkasan ke Kemenag dilakukan oleh nasabah sendiri. Jadi, kalau ada berkas yang salah maka nasabah harus wira-wiri sendiri. Beda kalau di Bank Muamalat Kediri, ketika saya mengurus pendaftaran haji saya tinggal menyetorkan uang pendaftaran kemudian formulir pendaftaran disediakan dan diisi oleh pegawai Bank Muamalat, lalu ketika ke Kemenag juga ikut dibantu pemberkasan. Sebelum pendaftaran haji, juga sudah dihubungi oleh pihak Bank Muamalat untuk membawa persyaratan apa saja, jadi tidak terjadi kekurangan persyaratan pemberkasan. Beda dengan bank syariah yang buat pendaftaran ibu saya. Pokoknya, kalau di Bank Muamalat Kediri lebih dekat dengan nasabah dan yang saya rasakan menganggap nasabah sebagai teman dekat.”

Kemudian, peneliti menanyakan terkait dengan pelayanan yang dirasakan dilihat dari segi kemampuan pegawai, sikap pegawai, tampilan fisik bangunan, sarana prasarana penunjang pelayanan, bentuk perhatian

³⁸ Hasil wawancara dengan Nasabah SF, nasabah Tabungan Haji dan Deposito Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Rabu, 29 Januari 2020 di Kediri.

pegawai ke nasabah, aksi dalam pelayanan ke nasabah, serta tanggungjawab dari pegawai ke nasabah, kemudian nasabah menjawab:

“Pastinya sudah mampu dibidangnya, mbak. Kalau gak mampu mana mungkin bisa melayani nasabah dengan baik dan tanggap. Saya saja kalau ada sesuatu hal yang tidak saya pahami, saya langsung bertanya dan langsung dijawab sampai benar-benar saya paham. Sikapnya pegawai kepada saya sangat sopan, meskipun sudah seperti teman dekat tapi menurut saya masih ada batasan sopan santunnya, pakaiannya juga syar’i, sangat ramah, kalau banyak antrian disuruh menunggu sembari diberikan fasilitas air minum ataupun permen. Sarana prasarana Bank Muamalat Kediri sudah lengkap, mbak. Dari mulai parkir luas, kursinya empuk, ruangnya luas, kebersihan terjaga, ada tempat mushola, kamar mandi, AC kondisinya baik, perlengkapan untuk pelayanan seperti komputer juga baik, ada tumbuhan segar di dalam ruangan, menurut saya semuanya baik. Pegawai Bank Muamalat Kediri tanggap dengan kebutuhan nasabah, cepat dalam pelayanan, tidak membuat saya berlama-lama anti disini, kemudian jika saya butuh sesuatu pasti didengarkan dengan baik kemudian diberikan saran yang baik. Informasi yang diberikan pegawai juga saya rasa jujur apa adanya, mau bertanggungjawab jika terjadi complain atau permasalahan.”

Kemudian peneliti menanyakan terkait dengan tingkat kepuasan dan keloyalan nasabah, jawaban nasabah SF:

“Dibandingkan dengan bank syariah sebelumnya, saya lebih puas di Bank Muamalat Kediri. Karena pelayanan yang diberikan bukan hanya sekedar pelayanan untuk pemenuhan kebijakan tetapi memang pyur asli layanan terbaik untuk nasabah. Berusaha membuat nasabah tidak bingung atau kelelahan dengan urusan keuangan. Sampai saat ini saya masih menggunakan produk Bank Muamalat Kediri hingga mempercayakan dana saya untuk deposito. Saya ndak paham apa itu nasabah loyal, tapi sampai saat ini saya masih menggunakan produk Bank Muamalat Kediri hingga mempercayakan dana saya untuk deposito. Dan saya lebih memilih untuk mengurus pendaftaran haji di Bank Muamalat Kediri ini saja daripada di bank syariah lain yang pelayanan biasa dan tidak cepat. Pokok, kalau di Bank Muamalat Kediri pelayanan hajine cepet. Ngno, mbak. Jenenge wong tuo, yo mbak. Golek seng cepet, tapi bener. Dari awal anak saya itu SMA sebenarnya sudah jadi nasabah Bank Muamalat Kediri, tapi muk sekedar nabung biasa. Terus lama-kelamaan karena pelayanan e enak, cepet, fasilitas nasabah lengkap akhir e tetep disini ae, mbak. Paling 6 tahunan, mbak. Produk yang pernah saya coba itu, tabungan, deposito,

haji, nukar uang, bayar tagihan. Kalau manfaatnya ya apa yang saya butuhkan ada semua di Bank Muamalat Kediri jadi ndak usah bingung-bingung cari bank buat transaksi. Apa lagi ada aplikasi di hp dari Bank Muamalat, tapi yang buat anak saya itu. Saya orangnya gak tlaten. La tetangga-tetangga saya juga saya sering sarankan untuk menabung di Bank Muamalat Kediri terus buka aplikasi itu biar cepet transaksi apa ae. Tempat e luas, mudah dihafali, produk e akeh, pelayanan cepet, jadi yo perlu dipertahankan untuk tetap dipakai berbagai transaksi.”

Selanjutnya peneliti meminta saran atas pelayanan Bank Muamalat Kediri, jawaban nasabah:

“Saran saya kalau untuk pelayanan mungkin lebih ke ATM buat setor tunai, mbak. Karena kalau ada alat itu mungkin lebih mudah setor, jaringan ATMnya juga diperluas. Terus fasilitas parkir diberi penutup supaya lebih nyaman saja.”

Dari hasil wawancara dengan nasabah, analisisnya ialah nasabah SF merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Kediri karena dibandingkan dengan dengan bank syariah sebelumnya, dalam pengurusan pendaftaran haji lebih diprioritaskan di Bank Muamalat Kediri. Dari kepuasan itu, nasabah memberikan rekomendasikan ke orang lain untuk membuka rekening di Bank Muamalat Kediri dilandaskan pada perasaan puas dari pelayanan yang didapatnya serta nasabah SF berkomitmen sepenuhnya untuk tetap mempercayakan dana tabungan, deposito, haji membayar tagihan melalui Bank Muamalat Kediri tanpa harus pindah ke bank lainnya. Hanya saja, nasabah SF merasa kurang dengan jaringan ATM, ATM setor tunai, dan fasilitas parkir yang belum ada penutupnya membuat kendaraan panas. Berdasarkan pengamatan peneliti, bahwa pelayanan yang ada di Bank Muamalat Kediri sangat tanggap, ketika ada nasabah masuk diberi salam

oleh satpam kemudian oleh satpam langsung ditanyakan apa kebutuhan nasabah dan walaupun memang tidak antri langsung diarahkan ke petugas sesuai kebutuhan nasabah. Kemudian untuk pendaftaran haji, di Bank Muamalat Kediri ini ada *Mobile Branch* Muamalat Kediri yang bekerjasama dengan Kemenag Kediri untuk melayani nasabah haji. Jadi, dalam pendaftaran haji nasabah tidak perlu wira wiri ke bank untuk antri dalam pendaftaran haji.

e. Subjek 5

Inisial : ANI

Umur : 26 Tahun

Nasabah : Tabungan Wadiah dan Deposito

Dalam wawancara ini, peneliti menanyakan terkait alasan nasabah ANI memilih Bank Muamalat KCU Kediri, dengan jawaban:³⁹

“Alasan saya lokasinya strategis dekat dengan perempatan, akses kendaraan mudah, bisa dibuat pesan ojek online, kalau mau kesini mudah. Terus, terkenal menjadi bank syariah pertama di Indonesia, jadinya lebih percaya, yakin, dan nyaman gitu, mbak.”

Kemudian peneliti menanyakan kembali terkait dengan pengalaman pelayanan yang pernah dirasakan nasabah ANI dari Bank Muamalat KCU Kediri dibandingkan dengan bank syariah lainnya, nasabah menjawab:

“Pengalaman pelayanan lebih cepat, tepat, tanggap, gak lama antri, terus karyawannya juga ramah. Kalau dibandingkan dengan bank syariah lainnya, jujur saya belum pernah ke bank syariah lainnya. Kalau saya dulu pernah ke bank konven, mbak. Pelayanannya

³⁹ Hasil wawancara dengan Nasabah ANI, nasabah Tabungan Wadiah dan Deposito Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Kamis, 30 Januari 2020 di Kediri.

memang sama ramah dan pegawainya baik-baik. Tapi, yang saya rasakan dari segi fasilitasnya yang berbeda. Kalau di Bank Muamalat Kediri ini lebih dingin, luas, ada air minum untuk nasabah, musholanya luas, kalau di bank lainnya itu ruangnya terlalu banyak hiasan sama yang dipajang jadi kelihatan penuh tempatnya. Terus, disana juga gak ada air untuk nasabah, musholanya kecil. Itu aja, mbak.”

Kemudian, peneliti menanyakan terkait dengan pelayanan yang dirasakan nasabah ANI dilihat dari segi kemampuan pegawai, sikap pegawai, tampilan fisik bangunan, sarana prasarana penunjang pelayanan, bentuk perhatian pegawai ke nasabah, aksi dalam pelayanan ke nasabah, serta tanggungjawab dari pegawai ke nasabah, kemudian nasabah menjawab:

“Ya, kayak tadi mbak. Pegawainya ramah, baik, sopan santunnya ada, telaten. Kalau nyaman, pasti nyaman mbak. Nyaman itu didukung dari segi keamanan, ada satpam dan pos satpamnya. Terus, itu mbak disini juga ada kelengkapan pengamanan CCTV, sarana prasana juga lengkap, misal mushola, kamar mandi, ruangan yang bersih, rapi, luas, dingin, perlengkapan komputer, TV. Kalau bentuk perhatian, ya mungkin kayak kalau bawa anak kecil ada satpam yang bisa membantu penjagaan, disediakan permen. Kalau dulu pas saya belum bisa pakai ATM, sama bagian satpam juga dibantu. Tindakannya pegawai sigap, cekatan, ketika saya masuk ke dalam bagian satpam mengucapkan salam. Bukti tanggungjawabnya itu ya dilihat dari uang saya yang aman-aman saja disimpang di Bank Muamalat Kediri ini.”

Kemudian peneliti menanyakan terkait dengan tingkat kepuasan dan kelayakan nasabah ANI, berikut jawaban nasabah:

“Kalau puas saya puas dengan pelayanannya, mbak. Kalau loyal yang artinya setia, bukti kesetiaan saya insyaAllah ada mbak. Saya disini masih menjadi nasabah tabungan dan deposito. Tapi, kalau terus menerus menggunakan layanan Bank Muamalat Kediri untuk jangka panjang, insyaAllah saya terus memakai, mbak. Karena pelayanannya itu, mbak. Rasa syariahnya terasa sekali. Karena kalau waktu sholat, ada yang adzan lewat speaker, terus bisa sholat berjamaah juga. Pelayanan yang cepat dan rasa syariah yang sangat kental membuat saya sebagai nasabah mempertahankan untuk tetap menggunakan produk Bank Muamalat Kediri dalam mengurus segala transaksi keuangan saya. Saya sudah menjadi nasabah di Bank Muamalat Kediri

sejak kuliah mbak, sekitar 5 tahunan. Waktu itu iseng ikut pembukaan daftar rekening disini modal uang Rp.25.000 ehh ternyata bisa. Terus karena saya juga niatan ingin membuka rekening di bank syariah terus belajar nabung ternyata di Bank Muamalat Kediri ini setoran per bulannya murah. Alhasil saya teruskan sampai saat ini. Meskipun sudah kerja dengan gaji di setorkan ke bank lain, setelah gaji masuk langsung saya masukan ke rekening Muamalat saya yang tanpa potongan. Selain itu, nabung di bank syariah kan lebih ada jaminan syariahnya, mbak. Selama 5 tahun ini, saya pakai tabungan wadiah, deposito, *mobile banking* muamalat, tabungan haji untuk orang tua, dan pembayaran tagihan misal belanja. Manfaatnya sesuai dengan keuntungan yang didapatkan mbak, sudah tempatnya nyaman, pelayanan cepat, produknya juga sesuai dengan kebutuhan, terjangkau, gak ribet. Sering, mbak. Apalagi temen kerja di kantor. Saya biasanya kalau ngomongin soal cara bayar belanja lewat *mobile banking* yang saya jelaskan produk dan manfaat *mobile banking*nya muamalat. Sampai teman kerja saya itu masih gak percaya kalau tabungan wadiah itu bisa dibuka dengan setoran awal Rp.25.000 dan tanpa potongan per bulan. Selain itu juga saya ceritakan keunikan tentang pengingat adzan di Bank setiap kali memasuki sholat. Jadi, bukan hanya urusan duniawi tetapi juga ukhrawi. Sampai ada teman saya waktu saya ke bank untuk nabung itu minta untuk diajak di jam waktunya sholat karena tertarik dengan hal itu. Alhasil dia membuka rekening wadiah di Bank Muamalat Kediri.

Kemudian, peneliti meminta saran atas pelayanan Bank Muamalat Kediri, jawaban nasabah:

“Kalau untuk saran berkaitan dengan pelayanan, saya rasa gak ada mbak. Fasilitas ATM setor tunai semoga diselenggarakan, amin.”

Dari hasil wawancara tersebut, maka peneliti menganalisis bahwasanya nasabah ANI merasakan pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Kediri sudah baik terbukti dengan hasil pengamatan peneliti bahwasanya pegawai Bank Muamalat Kediri yang ramah, fasilitas dan perlengkapan untuk pelayanan nasabah juga lengkap, ada pengamanan CCTV dan satpam. Hanya saja memang untuk layanan ATM setor tunai, Bank Muamalat Kediri belum menyediakan alat tersebut. Poin yang

dilihat dari hasil wawancara ini adalah adanya suasana kerohanian atau syariahnya dapat sangat terasa di Bank Muamalat Kediri. Berdasarkan pengamatan peneliti, dari awal masuk nasabah akan disapa dengan salamnya orang Islam dan terdapat jam yang akan berbunyi adzan jika sudah masuknya sholat, kemudian ketika masuk waktunya sholat ada pengumuman lewat *speaker* waktunya untuk sholat, ketika memasuki sholat maka suara adzan dikumandangkan melalui *speaker*, kemudian nasabah diperkenankan untuk mengikuti sholat berjamaah di Bank. Hal ini menjadi keunikan sendiri dan membuat nasabah ANI merasa puas dari segi pelayanan dan mempertahankan untuk tetap menggunakan produk dan jasa Bank Muamalat Kediri dibuktikan gaji yang disetor lewat bank konven segera dipindahkan ke rekening Muamalat. Kepuasan inilah yang membuat nasabah ANI tidak hanya menggunakan utama melainkan produk yang lain seperti *mobile banking*, tabungan haji, dan pembayaran tagihan. Selain itu, nasabah ANI juga merekomendasikan kepada teman kerjanya dan berhasil mengajak temannya untuk membuka rekening di Bank Muamalat Kediri.

f. Subjek 6

Inisial : NMS

Umur : 29 Tahun

Nasabah : Tabungan wadiah dan Deposito

Di sesi wawancara ini, hal pertama kali yang ditanyakan peneliti ialah mengenai alasan yang mendasari nasabah NMS memilih Bank Muamalat Kediri dan berikut jawaban nasabah NMS:⁴⁰

“Lebih tertarik saja untuk membuka rekening di Bank Muamalat sebagai bank syariah pertama, terus memilih di Kediri ini karena lokasi rumah saya lebih dekat dengan arah Kediri daripada ke Tulungagung. Dan kalau di kantor cabang utamanya itu lebih luas aja tempatnya, dekat dengan perkotaan, jadi kalau mau jalan-jalan arah Kediri ataupun Surabaya lebih mudah aja.”

Selanjutnya peneliti menanyakan kembali terkait dengan pengalaman pelayanan yang dirasakan oleh nasabah NMS dari Bank Muamalat KCU Kediri daripada bank syariah lainnya, berikut jawaban dari nasabah NMS:

“Pengalamannya itu dari segi biaya, mbak. Di Bank Muamalat Kediri ini biayanya lebih murah setoran awal pembuatan rekening saja Rp.25.000 kemudian untuk setor ke tabungan berikutnya itu minimal Rp.10.000. Kalau bank syariah yang sebelumnya itu setoran awal pembukaan rekening Rp.100.000. Terus dari tempatnya juga beda, mbak. Memang sama-sama bersih dan dingin, tetapi lebih ke luasnya lebih luas Bank Muamalat Kediri, terus fasilitas tempat duduk banyak, ada tumbuhan segar di pintu masuk. Kalau masalah pelayanan pegawai sama aja, mbak. Pegawainya ramah, baik, sopan, mungkin syariahnya dan kedekatannya dengan nasabah lebih terasa di Bank Muamalat Kediri.”

Kemudian, peneliti menanyakan terkait dengan pelayanan yang dirasakan nasabah NMS dilihat dari segi kemampuan pegawai, sikap pegawai, tampilan fisik bangunan, sarana prasarana penunjang pelayanan, bentuk perhatian pegawai ke nasabah, aksi dalam pelayanan ke nasabah, serta tanggungjawab dari pegawai ke nasabah, kemudian nasabah menjawab:

⁴⁰ Hasil wawancara dengan Nasabah NMS, nasabah Tabungan Wadiah dan Deposito Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Kamis, 30 Januari 2020 di Kediri.

“Ya, kayak tadi mbak. Pegawai di Bank Muamalat Kediri sudah mampu di bidangnya, mbak. Misal, pelayanan pengaktifan *mobile banking* dibantu sampai benar-benar bisa. Sikapnya sopan, ramah, telaten, sabar, pakainnya rapi-rapi, pas waktu saya membuka rekening dulu ketika saya belum tau apa-apa mengenai jenis produk yang seharusnya saya pakai, pegawainya menjelaskan informasi produk dengan baik, mendengarkan apa yang saya butuhkan, kemudian dilayani dengan penuh tanggungjawab. Menurut saya, sarana dan prasarana sudah lengkap, mbak. Parkirnya luas, jadi kalau pakai mobil enak meskipun di pinggir jalan raya. Terus ketika masuk ke ruangan depan itu, AC nya terasa, ada mushola yang rapi, kamar mandi bersih.”

Kemudian peneliti menanyakan terkait dengan tingkat kepuasan dan kelayakan nasabah NMS, jawaban nasabah:

“Kalau puas, alhamdulillah saya puas dengan pelayanannya, mbak. Kemudian kalau loyal yang katanya mbak artinya setia, ya. Kalau itu, insyaAllah saya loyal. Karena menurut saya, menabung dimana saja itu pasti aman. Tetapi, mencari yang sesuai dengan syariah Islam itu yang sulit. Buktinya syariah terasa di Bank Muamalat Kediri terlihat di waktu jam sholat saja nasabah diajak sholat bersama. Nggak ada bank syariah lain seperti itu. Jika ingin benar-benar yang syariah, pilihannya Bank Muamalat Kediri ini. Sudah 6 tahun mbak. Mulai umur 22 tahun saya jadi nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri. Awalnya saya menjadi nasabah tabungan wadiah saja karena belum kerja. Tapi karena sekarang udah kerja apalagi sudah punya suami jadinya nambah produk Deposito, *mobile banking*, tabungan ib hijrah haji. Semakin lama saya menggunakan produk di Bank Muamalat Kediri semakin saya yakin dan memantapkan diri untuk memilih Bank Muamalat Kediri dalam urusan transaksi keuangan. Apalagi produk yang semakin beragam dengan banyak benefit di dalamnya mempermudah saya sebagai nasabah tinggal milih produk yang sesuai dengan kebutuhan saya. Saya juga mengajak saudara-saudara saya untuk memilih Bank Muamalat Kediri bagi saudara yang terdekat dan saudara yang jauh menjadi nasabah Bank Muamalat sesuai domisilinya. Karena kalau ingin pelayanan yang cepat, ramah, rasa syariah terasa, fasilitas nasabah lengkap, nasabah sangat diprioritaskan hanya di Bank Muamalat. Apalagi Bank Muamalat akan mengeluarkan produk DIN Muamalat pengganti *Mobile Banking* Muamalat yang lengkap fitur dan benefitnya.”

Kemudian, peneliti meminta saran mengenai pelayanan Bank Muamalat Kediri, jawaban nasabah NMS:

“Mengenai saran, saya lebih menyarankan ke jaringan ATM nya diperluas guna lebih mempermudah pelayanan keuangan sewaktu-waktu.”

Dari wawancara dengan nasabah NMS, dapat dianalisis bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bank Muamalat Kediri ramah, sopan, telaten, sabar kemudian pakaiannya juga rapi dan bersih. Kemudian sarana dan prasarana untuk nasabah juga lengkap. Selain itu poin yang paling mencolok adalah biaya yang ditawarkan Bank Muamalat Kediri untuk pembukaan rekening sangatlah murah daripada bank syariah lainnya. Pelayanan yang seperti ini yang membuat nasabah NMS merasakan kepuasan di awal dan lambat laun menyadari bahwa dirinya telah menjadi nasabah loyal Bank Muamalat Kediri selama 6 tahunan karena produk yang dipakai bervariasi dari mulai tabungan, deposito, mobile banking, dan tabungan haji. Karena dia sudah merasakan manfaat dari pelayanan produk tersebut, nasabah NMS merekomendasikan kepada saudara-saudaranya untuk membuka rekening di Bank Muamalat Kediri didasarkan pada pengalaman dan keuntungan yang didapatkannya. Berdasarkan hasil observasi peneliti, bahwasanya pelayanan yang diberikan pegawai Bank Muamalat Kediri hampir sama dengan bank syariah lainnya. Hanya saja yang paling membedakan disini adalah salam pembuka yang santun serta kedekatan yang erat antara pegawai dengan nasabah. Kalau diamanati secara jelas setiap pelayanan yang diberikan pegawai Bank Muamalat Kediri sangatlah intim dan privasi. Serta yang

menjadi poin pembeda berikutnya terletak pada setoran awal untuk tabungan wadiah sangatlah minim yaitu Rp.25.000.

3. Analisis Implementasi *Service Excellence* Sebagai Upaya Peningkatan Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri

Service excellence sebenarnya diterapkan oleh masing-masing bank syariah, hanya saja tiap-tiap bank syariah memiliki karakteristik tersendiri dalam menerapkan *service excellence* itu. Di Bank Muamalat KCU Kediri *service excellence* yang dimiliki berkarakteristik dari *Islamic*, *Modern*, dan *Professional* dengan penjelasan lebih lanjut di dalam Standar Operasional Perusahaan. Memberikan *service excellence* dalam sebuah pelayanan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan loyalitas nasabah yang ada di Bank Muamalat KCU Kediri, dengan adanya loyalitas nasabah diharapkan mampu membuat lembaga untuk tetap bisa bereksistensi dan mengembangkan bisnis keuangannya yang berujung pada kemenangan persaingan bisnis, sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami, selaku *Relationship Manager (RM) Funding* yang menjelaskan:

“Mempunyai nasabah yang loyal merupakan tujuan dari setiap lembaga keuangan, salah satunya Bank Muamalat KCU Kediri, dengan adanya nasabah yang loyal membuat Bank Muamalat KCU Kediri lebih bisa memantapkan dirinya untuk mengembangkan bisnis keuangannya. Alhamdulillah, di Bank Muamalat KCU Kediri ini bisa dibilang telah memiliki nasabah yang loyal. Hal ini terjadi karena pelayanan beserta fasilitas yang telah kami berikan kepada nasabah mampu untuk menarik perhatian dan mempertahankan nasabah agar selalu bertransaksi di Bank Muamalat KCU Kediri. Pelayanan yang diberikan tidak hanya berpacu pada SOP yang mencerminkan *Islamic*, *Modern*, dan *Professional* tetapi juga kesadaran pegawai akan tanggungjawab yang dimilikinya dalam pemenuhan pelayanan nasabah. Selain itu, dari pihak *RM Funding* maupun *RM Landing* juga melakukan pelayanan dengan mendatangi nasabah secara langsung ke

rumah atau pekerjaannya guna memenuhi kebutuhan transaksi keuangan mereka sehingga si nasabah itu merasa dirinya dihargai, dihormati, dan menghemat waktu, tenaga, dan biaya.⁴¹

Bukti kesetiaan nasabah Bank Muamalat KCU Kediri terlihat dari pengulangan penggunaan jasa lembaga yang dilakukan oleh para nasabah serta masih eksistensinya Bank Muamalat KCU Kediri di tengah perkembangan lembaga keuangan syariah di Kota Kediri, sebagaimana yang diungkapkan oleh Sitaresmi Ananda Putri dengan posisi sebagai *Customer Service* menjelaskan:

“Bank Muamalat KCU Kediri menerapkan *service excellence* yang berlandaskan pada *Islamic, Modern, dan Professional* sebagai pembeda dengan bank syariah lainnya. Terbukti di tengah perkembangan bank syariah yang ada Bank Muamalat KCU Kediri tetap mampu berdiri kokoh di tengah arus perkembangan zaman. Rasa berterimakasih ditujukan kepada seluruh nasabah Bank Muamalat Indonesia, khususnya KCU Kediri yang terus mendukung dan menjadi mitra bagi kami, mempercayakan dananya untuk kami jaga dan kelola, serta terus-menerus menggunakan jasa keuangan yang ada di Bank Muamalat KCU Kediri ini.”⁴²

Seperti juga yang dikatakan oleh Ibu Rini bahwasanya indikator nasabah loyal sebagai berikut:

“Seorang nasabah dikatakan sebagai nasabah loyal apabila dilihat dari lamanya waktu menjadi nasabah minimal 2 tahun dengan mempertimbangkan yang lainnya seperti banyaknya produk yang telah dirasakan manfaat oleh si nasabah itu, sikap nasabah untuk merekomendasikan ke pihak lain atas produk atau jasa ke pihak lain, serta konsisten untuk tetap menggunakan produk kami. Kita melihat konsisten nasabah dari sistem data transaksi nasabah dan masalah ini adalah bersifat kerahasiaan nasabah. Penghitungan yang lain dengan menggunakan tingkat kepuasan yang didapat nasabah. Terbukti nasabah di Bank Muamalat Kediri ini telah mencapai 80% tingkat kepuasan nasabah itu artinya nasabah di Bank Muamalat Kediri dapat mencapai tingkat kelayakan apabila telah mendapatkan kepuasan dari produk dan jasa yang ditawarkan. Ditambah lagi dengan tingkat komitmen si nasabah yang mana mengajak

⁴¹ Hasil observasi dan wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami, selaku RM *Funding* Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Jumat, 31 Januari 2020.

⁴² Hasil observasi dan wawancara dengan Sitaresmi Ananda Putri, selaku *Customer Service* Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Jumat, 31 Januari 2020.

teman/saudara/tetangga untuk merekomendasikan kepada yang lain agar membuka rekening di Bank Muamalat Kediri.”

Service excellence yang diterapkan Bank Muamalat KCU Kediri menghantarkan Bank Muamalat KCU Kediri sebagai bagian dari Bank Muamalat Indonesia menjadi peringkat pertama dalam *Satisfaction, Loyalty, and Engagemet* (SLE) yang diselenggarakan oleh *Marketing Research Indonesia* dan Majalah Infobank, sebagaimana yang ditegaskan oleh Farah dengan posisi sebagai *customer service* yang menjelaskan:

“Keberhasilan *service Excellence* yang diterapkan Bank Muamalat Indonesia tidak bisa terelakan kembali. Di tahun 2018 kemarin, Bank Muamalat Indonesia telah dipercaya sebagai peringkat juara dalam *Satisfaction, Loyalty, and Engagemet* (SLE) yang diselenggarakan oleh *Marketing Research Indonesia* dan Majalah Infobank. Ternyata di tahun 2019-2020 ini, kami dipercaya lagi sebagai peringkat juara pada kategori yang sama dimana dengan total skor 56%, peringkat nomor satu dari bank umum konvensional maupun bank umum syariah. Dalam hal ini, poin penilaian diantaranya kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank serta seberapa loyal, terikatnya, dan bangganya nasabah terhadap banknya. Dan hasil *survey* menunjukkan bahwa nasabah di Bank Muamalat Indonesia dengan pengambilan salah satunya di Bank Muamalat KCU Kediri ini merasa puas dengan pelayanan yang diberikan mulai dari satuan pengamanan, *teller*, CS, hingga ATM. Hal ini membuktikan bahwasanya *service excellence* di Bank Muamalat KCU Kediri mampu untuk meningkatkan loyalitas nasabah sesuai dengan SOP dan mencerminkan *Islamic, Modern, dan Professional*.”⁴³

C. Analisis Data

1. Analisis mengenai konsep *service excellence* di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri

Persaingan bisnis antar perusahaan tidak bisa dihindari, terbukti dengan adanya perebutan pangsa pasar, baik itu perusahaan dagang maupun

⁴³ Hasil observasi dan wawancara dengan Farah, selaku *Customer Service* Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, Jumat, 31 Januari 2020.

perusahaan jasa. Perusahaan dagang melakukan perebutan pangsa pasar dengan menggunakan kualitas barang yang diproduksinya, sedangkan perusahaan jasa memperebutkan pangsa pasar dengan menggunakan kualitas pelayanan. Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa di Indonesia adalah Bank. Perkembangan bank yang semakin meningkat menyebabkan antar bank tersebut harus berupaya menjaga keeksistensiannya serta mampu menarik dan mempertahankan nasabah. Seperti halnya yang diterapkan oleh Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, dimana salah satu upaya untuk menjaga keeksistensiaanya melalui pengimplementasian *service excellence* kepada nasabah sebagai upaya peningkatkan loyalitas nasabah.

Service excellence yang ada di Bank Muamalat KCU Kediri memiliki hakekat bahwasanya dalam penerapannya harus memenuhi unsur *Islamic, Modern, and Professional* karena unsur ini menjadi pembeda antara Bank Muamalat KCU Kediri dengan bank syariah lainnya. Unsur *Islamic* sendiri, meliputi mempertahankan kesatuan dalam setiap aktivitas yang sesuai dengan landasan Islam, etika, dan aturan yang berlaku. Unsur *Modern*, meliputi sikap tanggap dan inovatif ketika memberikan solusi atas suatu permasalahan serta berpikir positif dan terbuka terhadap setiap perubahan yang ada dalam dunia perbankan. Sedangkan unsur *Professional*, meliputi kemampuan yang kompeten dan bertanggungjawab atas tugas dan kewajiban yang diembannya serta berorientasi pada proses dan pelayanan prima.

Keberhasilan sebuah *service excellence* yang diberikan bank kepada nasabah tidak bisa berjauhan dengan penilaian yang digunakan perusahaan.

Keberhasilan tersebut selalu diperhatikan dengan memperhatikan seberapa jauh kualitas pelayanan yang telah ditawarkan. Kualitas pelayanan yang dimaksud ialah pelayanan yang di dalamnya mengandung kriteria pelayanan beserta indikatornya. Kriteria pelayanan prima yang baik adalah yang mengandung nilai kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), aksi (*action*), perhatian (*emphity*), dan tanggungjawab (*responsibility*).

Kaitannya dengan konsep *service excellence* yang diterapkan Bank Muamalat KCU Kediri dari segi kriteria kemampuan (*ability*) yang diberikan perusahaan kepada nasabahnya terlihat dari adanya kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki pegawai serta kemampuan keamanan bertransaksi kepada nasabah. Karena sebelum masuk dunia kerja, pegawai di Bank Muamalat KCU Kediri dilakukan sebuah *training* atau pelatihan sesuai dengan *job desk* nya masing-masing. Kemampuan tersebut berupa kemampuan dalam hal bagaimana melakukan pelayanan yang efektif dan efisien dengan menggunakan bahasa yang komunikatif sehingga mampu menjalin hubungan yang baik dengan nasabah. Keamanan bertransaksi didapat oleh setiap nasabah melalui penjagaan satpam dan CCTV yang ada, namun untuk nasabah tertentu yaitu nasabah prioritas keamanannya lebih dijaga dengan alasan transaksi yang dilakukannya dalam jumlah besar.

Di samping itu, *service excellence* yang baik dinilai dari kriteria sikap (*attitude*) yang dimiliki oleh pegawai Bank Muamalat KCU Kediri. Sikap yang dimiliki pegawai harus sesuai dengan SOP Bank Muamalat Indonesia, SOP ini dibuat dalam aturan *Service Ethics Moop*, yang meliputi *Personality*,

Intellegence, Communication Skill, Energy, and Experiences. Kelima dasar tersebut dijalankan oleh pegawai Bank Muamalat KCU Kediri sebagai bentuk pencerminan atas *Islamic, Modern, and Professional*. Sikap dasar yang dimiliki pegawainya dan terlihat nyata pertama kali adalah ramah, sopan, rajin, tepat waktu, disiplin, simpatik, fleksibel, jujur, suka menolong nasabah, teliti, percaya diri dan berhati-hati dalam berbicara ketika melakukan pelayanan. Dari sikap tersebut mampu untuk meningkatkan kepercayaan nasabah serta lebih bisa menghargai nasabah.

Strategi *service excellence* berikutnya yang diterapkan Bank Muamalat KCU Kediri adalah mengharuskan pegawai maupun fasilitas bank untuk memberikan penampilan yang membuat nasabah percaya, aman, dan nyaman dalam bertransaksi. Penampilan (*appearance*) yang baik adalah yang mampu memberikan penampilan pegawai sesuai dengan prinsip syariah serta SOP dan memberikan penampilan bangunan yang layak dan lengkap dengan fasilitas nasabah. Bank Muamalat KCU Kediri dari segi penampilan terlihat dari 2 sisi, yaitu bangunan dan pegawai. Untuk pegawai sendiri terdapat aturan mengenai seragam yang dipakai per harinya, cara menggunakan jilbab bagi perempuan, aksesoris sederhana, kerapian, kebersihan, kesehatan, keselarasan pakaian, sepatu, dan sebagainya. Sedangkan untuk penampilan bangunan ternilai dari fasilitas untuk nasabah dimulai dari tempat parkir yang luas, 8 kursi tunggu nasabah, 2 CS, 3 *Teller*, adanya *teller* untuk nasabah prioritas, mushola luas, kamar mandi dan ketika memasuki waktu sholat ada suara adzan yang dikumandangkan melalui speaker. Hal ini ditata sedemikian baik dengan tujuan

membuat nasabah nyaman dan aman bertransaksi di Bank Muamalat KCU Kediri sehingga nasabah lebih puas dengan pelayanan dan terus menggunakan produknya.

Kriteria *service excellence* yang harus dipenuhi Bank Muamalat KCU Kediri berikutnya adalah perhatian (*emphy*) kepada para nasabahnya. Dimana pegawai yang ada harus mampu membuat si nasabah merasa bahwa dirinya dihargai dan dilayani dengan sepenuh hati. Upaya yang dilakukan Bank Muamalat KCU Kediri untuk memenuhi kriteria perhatian dan menjadi pembeda dengan yang lainnya adalah mengingatkan nasabah akan waktu sholat dan mengumandangkan adzan bila sudah waktunya sekaligus nasabah bisa sholat berjamaah di bank. Sekecil apapun bentuk perhatian yang diberikan Bank Muamalat KCU Kediri kepada nasabah sangatlah mempengaruhi kepuasan nasabah itu sendiri. Misalnya menawarkan permen, minum, menanyakan kabar, mengajaknya berbincang, peka dengan kebingungan yang dialami nasabah, mau menerima saran dan kritik, dan sebagainya.

Selanjutnya mengenai *service excellence* di Bank Muamalat KCU Kediri berkaitan dengan aksi atau tindakan yang dilakukan pegawai dalam melakukan pelayanan kepada nasabah. Tindakan ini tergambarkan dengan pelayanan langsung yang diberikan kepada nasabah melalui pelayanan di luar kantor dengan pegawai mendatangi nasabah, hal ini membuat nasabah untuk lebih hemat waktu, biaya, dan tenaga dalam bertransaksi. Selain itu, dalam memberikan pelayanan di bagian *frontliner* memiliki aturan tersendiri dalam waktu pelayanan, untuk CS maksimal 45 menit dan *teller* maksimal 15 menit,

hal ini bergantung dengan jenis pelayanan yang dilakukan. Selain itu, terdapat *teller* khusus nasabah prioritas sebagai bentuk tindakan yang bertujuan melakukan pengamanan lebih ketat bukan untuk membeda-bedakan nasabah.

Strategi *service excellence* berikutnya yang diterapkan Bank Muamalat KCU Kediri adalah tanggungjawab (*responsibility*) yang dimiliki tiap pegawai. Hal ini digambarkan dengan pertanggungjawaban atas terselesaikannya segala kebutuhan yang diinginkan nasabah serta siap untuk menerima *complain* dari nasabah. Perlu diingat bahwasanya nasabah mempercayakan setiap dana yang dimiliki untuk dikelola dan dijaga oleh Bank Muamalat KCU Kediri dengan mempertimbangkan pertanggungjawaban yang diberikan bank atas dana tersebut. Adanya Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) kemudian adanya pengamanan tambahan bagi nasabah yang bertransaksi besar merupakan salah satu dari sekian alasan nasabah mempertimbangkan dananya dikelola oleh Bank Muamalat KCU Kediri.

2. Analisis mengenai konsep *service excellence* di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri berdasarkan pengalaman nasabah

Service excellence yang diterapkan oleh Bank Muamalat KCU Kediri merupakan salah satu strategi yang digunakan untuk meyakinkan, mendapatkan, dan mempertahankan nasabah. Nasabah menjadi bagian dari Bank Muamalat KCU Kediri bukan hanya sebagai pihak yang menitipkan dana ataupun meminjam dana melainkan sebagai pihak mitra dari Bank Muamalat KCU Kediri. Para nasabah inilah yang akan merasakan sendiri dan melakukan penilaian terhadap *service excellence* yang diberikan pegawai kepadanya. Dari

sekian banyak nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri yang notabennya terbagi atas nasabah pendanaan dan nasabah pembiayaan pernah memiliki rekening di bank syariah atau bank konvensional lainnya.

Nasabah tersebut melakukan pemilihan Bank Muamalat KCU Kediri dengan beberapa alasan, diantaranya Bank Muamalat merupakan bank syariah pertama di Indonesia sedangkan Bank Muamalat KCU Kediri merupakan salah satu bagian dari Bank Muamalat Indonesia. Selain itu, biaya yang ditawarkan di Bank Muamalat KCU Kediri lebih murah karena untuk pembukaan rekening tertentu setoran awalnya hanya Rp.25.000. Alasan berikutnya karena Bank Muamalat KCU Kediri merupakan Kantor Cabang Utama yang membawahi 2 Kantor Cabang Pembantu maka fasilitas yang ada semakin lebih lengkap. Sehingga kenyamanan yang didapat nasabah lebih kuat.

Nasabah yang pernah pindah dari bank syariah atau bank konvensional tertentu ke Bank Muamalat KCU Kediri pastilah memiliki sebuah pengalaman dari segi pelayanan yang mereka dapat. Di antara beberapa nasabah tersebut melakukan penilaian perbandingan antara Bank Muamalat KCU Kediri dengan bank yang sebelumnya dipakai oleh mereka adalah *service excellence* yang mereka dapatkan di Bank Muamalat KCU Kediri lebih mengarah kepada pelayanan yang bukan hanya memenuhi tanggungjawab SOP perusahaan tetapi pelayanan yang betul-betul murni dari si pegawai. Suasana syariah yang nasabah peroleh lebih terasa di Bank Muamalat KCU Kediri daripada bank syariah sebelumnya. Selain itu, biaya untuk pembukaan rekening lebih murah di Bank Muamalat KCU Kediri daripada di bank syariah lainnya.

Kemampuan yang dimiliki pegawai Bank Muamalat KCU Kediri dirasakan nasabah telah sesuai dengan kemampuan di bidangnya, bekerja sesuai dengan *job desk* nya, setiap informasi yang ditawarkan dari pegawai kepada nasabah dijelaskan dengan penuh kesabaran, teliti, dan memakai bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah. Sikap bangga, loyal, antusias dalam melayani nasabah, sikap ramah, sopan, percaya diri, murah senyum, baik, menghargai nasabah, percaya diri, dan telaten yang dimiliki pegawai Bank Muamalat KCU Kediri mampu memberikan kepercayaan dan kepuasan bagi nasabahnya.

Nasabah mengalami kenyamanan dalam bertransaksi dari segi penampilan bank, baik dari penampilan pegawai yang syar'i, bersih, wangi, rapi, sehat, berpakaian dengan padu padan yang sesuai serta penampilan dari fisik banknya. Bank Muamalat KCU Kediri membuat nasabah lebih nyaman akan fasilitas yang telah disediakan, terutama yang membedakan dengan bank syariah lainnya adalah pemberitahuan masuk waktu sholat. Di Bank Muamalat KCU Kediri setiap memasuki waktu sholat, nasabah dan pegawai akan diingatkan melalui *speaker* dan apabila sudah waktu sholat suara adzan dikumandangkan. Dalam hal ini, nasabah dapat melakukan sholat berjamaah dengan pegawai di mushola luas yang telah disediakan Bank Muamalat KCU Kediri.

Nasabah dapat merasakan perhatian di Bank Muamalat KCU Kediri daripada bank syariah lainnya. Di Bank Muamalat KCU Kediri perhatian sekecil apapun misalnya menawarkan air minum dan permen, menanyakan kabar kepada nasabah menjadikan nasabah merasa dihargai dan dihormati.

Selain itu, pegawainya berusaha membuat nasabah tidak merasa ditelantarkan meskipun dalam keadaan antri. Pegawai berusaha untuk cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Kebutuhan transaksi keuangan yang diinginkan nasabah segera ditanyakan oleh pegawai, didengarkan dengan baik-baik, kemudian diberikan solusi produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dalam hal ini nasabah merasa Bank Muamalat KCU Kediri sangat menghargai dan memprioritaskan mereka.

Pengalaman yang nasabah peroleh dari pelayanan yang diberikan Bank Muamalat KCU Kediri adalah dari segi tanggungjawab pegawai yang berusaha untuk menyelesaikan segala bentuk pelayanan nasabah sampai tuntas, bertanggungjawab dengan apa yang telah diinformasikan, serta bertanggungjawab apabila nasabah melakukan *complain* ataupun permasalahan yang lain. Hal ini membuat nasabah merasa aman dan nyaman karena jika nanti ada suatu permasalahan dengan transaksi keuangan mereka maka Bank Muamalat KCU Kediri senantiasa memberikan solusi dan bertanggungjawab akan hal tersebut. Nasabah mengharapkan untuk diadakannya ATM Setor tunai dan perluasan jaringan ATM.

3. Analisis mengenai implementasi *service excellence* sebagai upaya peningkatan loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri

Menjalankan sebuah strategi yang berupa *service excellence* guna mempertahankan eksistensi dan pengembangan bisnis keuangan melalui peningkatan loyalitas nasabah memang tidaklah mudah. Setiap bank syariah pasti memiliki yang namanya *service excellence* tersendiri, hanya saja di Bank

Muamalat KCU Kediri *service excellence* yang diterapkan harus mencerminkan *Islamic, Modern, dan Professional* yang menjadi pembedanya. Kaitanya dengan pengimplementasian *service excellence* di Bank Muamalat KCU Kediri dijelaskan bahwasanya pelayanan yang seperti ini sangat efektif dijalankan dalam kegiatan operasional sebagai upaya untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Karena dengan *service excellence* yang berupa pelayanan langsung di kantor maupun di luar kantor serta tidak hanya sebagai perwujudan SOP melainkan juga kesadaran pegawai akan tanggungjawabnya kepada nasabah sebagai mitra bank.

Dengan adanya kemudahan-kemudahan, kemampuan, sikap, tindakan yang tanggap, perhatian penuh kepada nasabah, penampilan fisik maupun non-fisik, serta tanggungjawab yang besar atas pelayanan kepada nasabah maka secara tidak langsung nasabah akan merasakan kenyamanan dan kepuasan dengan pelayanan yang seperti itu. Dari kepuasan dan kenyamanan yang sudah didapat, maka nantiya berujung pada kesetiaan nasabah atau disebut dengan loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah sendiri dibuktikan dengan adanya pengulangan penggunaan jasa keuangan Bank Muamalat KCU Kediri oleh nasabah itu sendiri meskipun terdapat perkembangan yang signifikan mengenai lembaga keuangan syariah yang ada khususnya di Kota Kediri. indikator lain yang menjadikan seorang nasabah dapat dikatakan loyal sesuai dengan seringnya sikap nasabah melakukan rekomendasi kepada pihak lain untuk menjadi nasabah di Bank Muamalat Kediri serta memiliki sikap konsistensi yang kuat untuk terus menggunakan produk di Bank Muamalat KCU Kediri

tanpa terpengaruh dengan produk dan jasa di bank lain. Dibuktikan juga dengan kemenangan Bank Muamalat Indonesia yang mendapatkan prosentase 56% dalam *Satisfaction, Loyalty, and Engagement* (SLE) yang diselenggarakan oleh *Marketing Research Indonesia* dan Majalah Infobank tahun 2019-2020 yang mana poin penilaiannya mengenai kepuasan dan seberapa loyal nasabah terhadap bank.