

**PERAN PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* KARYAWAN TERHADAP
PENINGKATAN JUMLAH NASABAH BANK MUAMALAT INDONESIA
KANTOR CABANG PEMBANTU MADIUN**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Disusun oleh :

Yuliarti Diyah Rahayu

20402131

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

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

PERAN PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* KARYAWAN TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH NASABAH BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU MADIUN

Disusun oleh:

Yuliarti Diyah Rahayu

20402131

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. Yuliani, M.M.
NIP. 198407102019032009

Pembimbing II



Dijan Novia Saka, SE., M.M.
NIP. 197012142023212004

NOTA DINAS

Kediri, 30 Oktober 2024

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi
Kepada,
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No.07, Ngronggo, Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : YULIARTI DIYAH RAHAYU

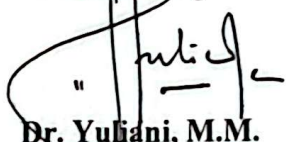
NIM : 20402131

Judul : PERAN PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* KARYAWAN TERHADAP
PENINGKATAN JUMLAH NASABAH BANK MUAMALAT INDONESIA
KCP MADIUN

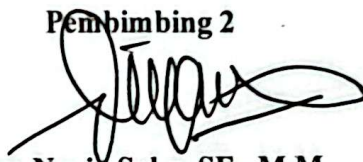
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1). Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam sidang Munaqosah. Dengan demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing 1


Dr. Yuliani, M.M.
NIP. 198407102019032009

Pembimbing 2


Dijan Novia Saka, SE., M.M.
NIP. 197012142023212004

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 30 Oktober 2024

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi
Kepada,
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No.07, Ngronggo, Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : YULIARTI DIYAH RAHAYU
NIM : 20402131
Judul : PERAN PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* KARYAWAN TERHADAP
PENINGKATAN JUMLAH NASABAH BANK MUAMALAT INDONESIA
KCP MADIUN

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1). Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam sidang Munaqosah. Dengan demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing 1


Dr. Yuliani, M.M.
NIP. 198407102019032009

Pembimbing 2


Dijan Novla Saka, SE., M.M.
NIP. 197012142023212004

**PERAN PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* KARYAWAN TERHADAP
PENINGKATAN JUMLAH NASABAH BANK MUAMALAT INDONESIA
KANTOR CABANG PEMBANTU MADIUN**

YULIARTI DIYAH RAHAYU

20402131

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah
Institut Agama Islam Negeri Kediri
Pada Tanggal 6 Januari 2025

Tim Penguji

1. Penguji Utama
Sri Hariyanti, M.M.
NIP. 198510032019032006

()

2. Penguji I
Dr. Yuliani, M.M.
NIP. 198407102019032009

()

3. Penguji II
Dijan Novia Saka, SE., M.M.
NIP. 197012142023212004

()

Kediri, 14 Januari 2025
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam IAIN Kediri



Dr. H. Imam Annas Mushlithin, M.HI.
NIP. 197501011998031002

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yuliarti Diyah Rahayu

NIM : 20402131

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 14 Januari 2025

Yang membuat pernyataan



Yuliarti Diyah Rahayu
NIM. 20402131

MOTTO

"Dan apabila kamu dihormati dengan suatu (salam) penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik atau balaslah (penghormatan itu yang sepadan) dengannya. Sungguh, Allah memperhitungkan segala sesuatu."

(Qs. An-nissa ayat : 86)

"Jangan mundur, selesaikan apa yang sudah kamu mulai !"

-YDR-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT dan atas dukungan dari orang-orang tercinta akhirnya dapat diselesaikan dengan baik pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Komari dan Ibu Suyarti yang selalu mensupport, menguatkan serta mendoakan penulis hingga sampai pada tahap ini. Beliau bekerja keras membanting tulang hanya untuk kebahagiaan dan mewujudkan mimpi putri semata wayangnya.
2. Kakek Mino, nenek Sugiyem, almh nenek Siti Aisyah dan keluarga besar yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun material.
3. Dosen Pembimbing Skripsi Ibu Dr. Yuliani, M.M dan Ibu Dijan Novia Saka, SE., M.M yang telah dengan sabar membimbing dan juga arahan kepada penulis serta membagikan ilmu, pengetahuan serta pengalamannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Orang terkasih, Praka Amin Khoirudin. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak baik tenaga, waktu maupun material. Telah mendukung, menghibur, mendengarkan keluh-kesah, mendoakan dan memberikan semangat untuk pantang menyerah.
5. Teman rasa saudari Siti Nur Fadlilah, Ikha Hadi dan Hanik Kholifatur. Mereka ialah teman sejak penulis menimba ilmu di *Basic English Course* Pare Kediri, yang selalu memberi dukungan semangat dan waktu untuk berkeluh kesah.

6. Teman seperjuangan saya Devi Septyana, S.E, Dinda Nathania, Nabila Ayu, Intan Safitri, Fatihatus Sholihah, S.E, Nailul Muna, Fitri Nur dan Sinta Dwi Nabila, S.Sos yang telah menjadi teman baik bagi penulis. Berbagi dalam keadaan suka dan duka, tangis dan tawa semoga apa yang kita impikan dapat terwujud.
7. Diri saya sendiri, Yuliarti Diah Rahayu yang telah bekerja keras sampai dititik ini. Usaha yang tidak mudah untuk menjadi mahasiswa, penulis harus rela merantau selama 2 tahun di kota orang untuk bekerja. Semoga setiap usaha menjadikan langkah menuju keberhasilan dan kebahagiaan di masa depan.
8. Dan teruntuk almamater IAIN Kediri yang saya banggakan.

ABSTRAK

Yuliarti Diah Rahayu, 2024. Dosen Pembimbing Dr. Yuliani, M.M. dan Dosen Dijan Novia Saka, SE., M.M. Peran Penerapan *Service Excellent* Karyawan Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun. Sripsi, Progam Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kediri.

Kata Kunci: *Service Excellent*, Peningkatan Jumlah Nasabah, Bank Muamalat Indonesia

Service excellent merupakan upaya karyawan di Bank Muamalat Indonesia KCP madiun dalam memberikan pelayanan yang sangat baik kepada nasabah atau masyarakat. *Service excellent* dapat menciptakan pengalaman positif dan kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *service excellent* yang dilakukan oleh karyawan kepada nasabah bank Muamalat Indonesia KCP madiun dan menganalisis peran penerapan *service excellent* karyawan terhadap peningkatan jumlah nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian lapangan. Data diperoleh dengan wawancara mendalam dengan *Sub branch operation supervisor, costumer service, teller, marketing, satpam* dan 5 orang nasabah. Data dikumpulkan melalui proses observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber data dimana peneliti menggali kebenaran informasi melalui berbagai metode dan sumber memperoleh data, peneliti juga melakukan perpanjangan pengamatan bertujuan untuk mengecek kredibilitas data penelitian. Data dianalisis melalui proses paparan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *service excellent* karyawan di Bank Muamalat Indonesia KCP madiun dengan menyelaraskan konsep 6A yakni *attitude, attention, action, ability, appearance, accountability* dan SOP Bank Muamalat Indonesia dalam melayani nasabah. Faktor-faktor tersebut bertujuan untuk memberikan rasa puas dan kepercayaan kepada nasabah, menjaga dan merawat nasabah serta mempertahankan nasabah agar supaya tetap loyal. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa *service excellent* karyawan memiliki peran dan berdampak positif dalam meningkatkan jumlah nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP madiun. Jumlah nasabah pada tahun 2021 sebanyak 902 nasabah, tahun 2022 sebanyak 1.223 nasabah dan pada tahun 2023 sebanyak 1.551 nasabah.

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, serta tidak lupa mengucapkan shalawat dan salam kepada Nabi besar Muhammad SAW, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Peran Penerapan *Service Excellent* Karyawan Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun". Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Wahidul Anam, M. Ag selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, SHI, MEI selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah.
4. Ibu Dr. Yuliani, M.M. dan Ibu Dijan Novia Saka, SE., M.M selaku Dosen Pembimbing I dan II yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Kediri yang penuh kesabaran memberikan ilmu dan motivasi kepada penulis. Serta seluruh Staf IAIN Kediri yang turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penelitian ini.
6. Pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun beserta seluruh jajaran kepengurusan yang telah memberikan izin penelitian dan karyawan Bank

Muamalat Indonesia KCP Madiun yang berpartisipasi membantu kelancaran selama penelitian.

7. Bapak Komari dan Ibu Suyarti selaku orang tua tercinta yang selalu memberikan dukungan, doa dan material hingga akhir masa studi. Beliau adalah inspirasi utama penulis dalam perjalanan menuju pencapaian ini.
8. Praka Amin khoirudin yang telah kebersamai penulis selama penyusunan dan pengerjaan skripsi dalam kondisi apapun.
9. Kepada sahabat-sahabat dan teman-teman yang telah mewarnai perjalanan ini dengan dukungan. Walaupun tidak bisa disebut satu per satu, kehadiran kalian sangat berarti dan terimakasih sudah berbagi cerita perjuangan kehidupan ini.

Semoga semua kebaikan dan dukungan ini mendapat balasan yang setimpal dan membawa berkah bagi kita semua. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pihak manapun yang membaca.

Kediri, 30 Oktober 2024

Penulis



Yuliarti Diyah Rahayu

20402131

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	14
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian	14
E. Telaah Pustaka.....	16
BAB II	21
LANDASAN TEORI.....	21
A. <i>Service Excellent</i>	21
1. Pengertian <i>Service Excellent</i>	21

2. Ciri-ciri <i>Service Excellent</i>	23
3. Tujuan <i>Service Excellent</i>	25
4. Indikator <i>Service Excellent</i>	26
5. Kualitas <i>Service Excellent</i>	28
B. Konsep Peningkatan Jumlah Nasabah	29
1. Pengertian Nasabah	29
2. Pengertian Peningkatan Jumlah Nasabah	31
3. Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Peningkatan Jumlah Nasabah	31
4. Indikator Peningkatan Jumlah Nasabah	32
BAB III.....	34
METODE PENELITIAN	34
A. Pendekatan Penelitian	34
B. Jenis Penulisan	34
C. Kehadiran Peneliti.....	34
D. Lokasi Penelitian.....	35
E. Data dan Sumber Data	35
F. Metode Pengumpulan Data.....	36
G. Teknik Analisis Data	38
H. Pengecekan Keabsahan Data.....	39
I. Tahap-tahap Penelitian	41
BAB IV	43
PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	43
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
B. Paparan Data	54
C. Temuan Penelitian.....	78
BAB V.....	80

PEMBAHASAN	80
A. Penerapan <i>service excellent</i> karyawan pada nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun	80
B. Peran penerapan <i>service excellent</i> karyawan terhadap peningkatan jumlah nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.	86
BAB VI	92
PENUTUP.....	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN.....	98
RIWAYAT HIDUP.....	108

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Lembaga Perbankan Syariah Kota Madiun Tahun 2024	5
Tabel 1.2 Data Perbandingan Lembaga Perbankan Syariah Kota Madiun Tahun 2024	7
Tabel 1.3 Data Tingkat Pertumbuhan Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun Periode Tahun 2021-2023	11
Tabel 1.4 Data Indikator Service Excellent Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun Tahun 2024	12
Tabel 4. 1 Jumlah Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun Tahun 2021-2023	71
Tabel 4. 2 Jumlah Nasabah Baru Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun Tahun 2021-2023	71
Tabel 4. 3 Pertumbuhan Saldo Rekening Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun Tahun 2021-2023	72
Tabel 4. 4 Produk Rata-Rata Digunakan Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun Tahun 2021-2023	74
Tabel 4. 5 Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun Tahun 2021-2023	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I: Surat permohonan izin melakukan riset/penelitian	98
Lampiran II: Surat keterangan telah melakukan penelitian	99
Lampiran III: Pedoman Wawancara.....	100
Lampiran IV: Dokumentasi Observasi dan Wawancara.....	102
Lampiran V: Daftar Konsultasi Skripsi.....	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun Tahun 2024... 46