

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perkembangan zaman yang pesat telah mengubah pola pikir masyarakat dalam memilih lembaga keuangan yang sesuai dengan keinginan dan kenyamanannya. Sebagai umat yang berpegang teguh pada ajaran Islam, umat Islam mengharapkan adanya lembaga keuangan yang berlandaskan nilai-nilai Islam, yaitu perbankan syariah.¹

Perbankan syariah adalah salah satu lembaga resmi yang menyediakan layanan keuangan dan sangat memerlukan tingkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat, baik bagi calon nasabah maupun nasabah yang sudah ada. Tanpa kepercayaan dari nasabah, perbankan syariah tidak akan bisa membangun reputasi yang baik. Layanan ini ditujukan untuk nasabah yang ingin melakukan berbagai transaksi keuangan. Fokus utama perusahaan perbankan adalah memberikan pelayanan dan kepuasan kepada pelanggan, karena tanpa nasabah bank tidak akan mampu berdiri dan berkembang.

Pelayanan prima atau yang dikenal sebagai *service excellent*, merupakan sebuah perhatian yang diberikan kepada nasabah dengan menawarkan layanan terbaik demi memenuhi kebutuhan mereka dan mewujudkan kepuasan yang diharapkan.² Pelayanan prima berarti memelihara dan mempertahankan nasabah serta menambah nasabah baru sehingga kepuasan nasabah dan tujuan dapat tercapai dengan maksimal.

¹ Irham Fahmi, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 12

² M. NurRianto Al Arif, *Dasar-dasarPemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2021), h. 214

Kepuasan nasabah menurut Kotler dan Keller merupakan kepuasan nasabah yang dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan nasabah dan pengalaman nyata yang mereka terima. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, karyawan dapat menciptakan pengalaman positif yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan berdampak pada peningkatan jumlah nasabah.³

Lembaga perbankan dapat dianggap sebagai suatu organisasi, mengingat adanya struktur peran karyawan yang telah diakui dan dipahami dengan baik. *Branch Manager* ialah pimpinan cabang yang secara langsung bertanggung jawab atas operasional bisnis di cabang pembantu. Sementara itu, *Operational Manager* memiliki tanggung jawab terhadap aktivitas operasional di cabang utama. Di sisi lain, *Sub Branch Operation Supervisor* memiliki peran dalam menyusun laporan internal dan eksternal yang mencakup bukti bulanan terkait dengan kegiatan departemen pinjaman.⁴

Peran *customer service* sangat penting dalam menentukan kelancaran persaingan di dunia perbankan. *Customer service* berfokus pada memberikan pelayanan dan membangun hubungan yang baik dengan masyarakat. Dalam melayani nasabah, *customer service* bank selalu berupaya untuk menarik perhatian calon nasabah agar mereka mau bergabung menjadi nasabah bank tersebut. Oleh karena itu, tugas *customer service* menjadi tulang punggung operasional perbankan. Menurut Kasmir, secara umum peranan *customer*

³ Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhallindo 2016), h. 83.

⁴ Nur Ahli, "Implementasi Keuangan Digital Islamic Network (DIN) Dalam Optimalisasi Layanan Jasa Perbankan Di Era Digital" (Bank Muamalat KCP Bone, 2022).

service bank adalah menjaga agar nasabah lama tetap setia dengan cara membina hubungan yang lebih dekat dengan nasabah.⁵

Teller merupakan yang memiliki tanggung jawab atas pengelolaan transaksi uang tunai. *Teller* disebut juga kuasa kas terbatas karena dalam jumlah uang terbatas karyawan bank tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi.⁶ Secara umum, tugas *teller* adalah menangani, membantu, serta memberikan solusi kepada semua nasabah yang ingin melakukan berbagai transaksi perbankan, termasuk menyediakan layanan uang tunai maupun non tunai. Setiap lembaga perbankan sangat memperhatikan kepuasan pelanggan karena dapat memperoleh keuntungan dari tingkat kepuasan tersebut. Pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan tentunya bervariasi, sesuai dengan selera dan kebutuhan yang berbeda-beda tergantung pada tujuan masing-masing.

Nasabah adalah yang memiliki pengaruh signifikan terhadap nilai suatu perusahaan dalam menjalankan operasionalnya. Nasabah merupakan kunci untuk meraih keuntungan bank.⁷ Dalam jangka panjang, bank yang akan mampu bertahan dalam persaingan bisnis adalah bank yang terus melakukan perbaikan dalam pelayanan, operasional jasa, atau inovasi produk untuk meningkatkan kualitas. Salah satu strategi yang dapat diterapkan untuk memenangkan persaingan dalam bisnis jasa adalah dengan menyediakan pelayanan yang prima (*service excellent*) kepada nasabah. Dalam konteks ini, pelayanan yang sangat baik memainkan peran penting dalam menarik dan

⁵ Kasmir, *Etika Customer Service* (PT RajaGrafindo Persada, 2017), h. 25

⁶ Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, ed. 1 cet. 1 (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), h. 161

⁷ Mhd Rusydi, *Customer Excellence*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2017), h. 4

meningkatkan kepercayaan nasabah, sehingga bank dapat mempertahankan citra positif di mata masyarakat.

Jumlah nasabah pada suatu perbankan syariah dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Ciri-ciri pelayanan yang baik mencakup kemampuan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Hal ini termasuk memiliki karyawan yang profesional, menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, menawarkan berbagai produk yang diinginkan oleh nasabah, bertanggung jawab terhadap setiap nasabah dari awal hingga akhir, mampu memberikan layanan yang cepat dan tepat, memiliki kemampuan komunikasi yang jelas, memiliki pengetahuan umum yang luas, serta dapat membangun kepercayaan di antara nasabah.⁸

Perbankan Syariah memiliki landasan hukum yaitu Undang-Undang pada pasal 1 No. 7 tahun 1992, yang berisi jenis Bank Syariah memiliki dua jenis bank yaitu Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).⁹ BUS dinyatakan mendapati peningkatan pada kurun waktu tahun 2002 hingga 2004. Sekitar tahun 1992 hingga tahun 1999 memperoleh satu BUS yang telah ada di Indonesia, pertama yakni diawali oleh Bank Muamalat Indonesia (BMI), kedua pada kurun waktu tahun 2000 hingga tahun 2003 mengalami peningkatan dengan adanya Bank Syariah Mandiri (BSM). Kemudian pada kurun waktu tahun 2004 hingga tahun 2007 tumbuh satu lagi yaitu adanya Bank Syariah Mega Indonesia (BSMI).¹⁰

⁸ Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, ed. 1 cet. 1 (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), 161

⁹ Zubairi Rodoni, *Undang-Undang Perbankan Syariah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h. 5

¹⁰ Nofinawati. "Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia", *Jurnal Ilmu Syariah*, Vol. 4 No. 2, 2015, 175.

Bank Muamalat Indonesia merupakan bank umum pertama di Indonesia yang mengimplementasikan prinsip syariah Islam dalam operasionalnya. Didirikan pada 1 November 1991, bank ini merupakan di prakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia. Bank ini mulai beroperasi pada tahun 1992, dengan dukungan dari cendekiawan Muslim, para pengusaha, dan masyarakat luas. Produk pendanaan yang ditawarkan mengikuti prinsip *Wadi'ah* (titipan) dan *Mudharabah* (bagi-hasil), sedangkan untuk penanaman dana prinsip yang digunakan mencakup jual beli, bagi-hasil, sewa, dan berbagai metode lainnya. Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia memperoleh status sebagai bank devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik, meskipun tidak terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI).¹¹

Kota Madiun menjadi salah satu kota yang mana kota tersebut berdiri beberapa lembaga Perbankan Syariah. Peneliti pun berhasil melakukan observasi terkait perkembangan Lembaga Perbankan Syariah di kota Madiun dalam tabel berikut:

Tabel 1.1
Data Lembaga Perbankan Syariah Kota Madiun
Tahun 2024

No	Nama Lembaga	Alamat	Tahun Berdiri	Rating keseluruhan	Rating / penilaian pelayanan
1.	Bank Syariah Indonesia	Jl. S. Parman No. 46, Oro-Oro Ombo, Kec. Kartoharjo, Kota Madiun.	2021	37%	14%

¹¹ Bank Muamalat diakses pada tanggal 1 Juni 2024 pukul 23.00 WIB

2.	Bank Jatim Syariah	Jl. Cokroaminoto No. 128, Kel. Pandean, Kec. Taman, Kota Madiun.	2007	44%	27%
3.	BTN Syariah	Jl. Cokroaminoto No. 93, Kejuron, Kec. Taman, Kota Madiun.	2004	36%	44%
4.	Panin Bank Syariah	Jl. S. Parman No. 64, Oro-Oro Ombo, Kec. Kartoharjo, Kota Madiun.	2009	37%	53%
5.	Bank Mega Syariah	Jl. H. A. Salim No. 62- 64, Kel. Pandean, Kec. Taman, Kota Madiun.	2004	-	-
6.	BPR Syariah	Jl. Kapten Saputra No. 13, Kejuron, Kec. Taman, Kota Madiun.	2004	37%	25%
7.	Bank Muamalat Indonesia	Jl. Kolonel Marhadi No. 20, Pangonganan, Kec. Mangunharjo, Kota Madiun, Jawa Timur.	2009	46%	57%

Sumber: *Google Maps* Kota Madiun (17 Februari 2024)¹²

Berdasarkan tabel di atas, hasil dari *rating* lokasi dan pelayanan nasabah yang tersedia di *Google Maps* menunjukkan lembaga Perbankan Syariah di Kota Madiun. Di mana BSI memiliki *rating* 14% dalam pelayanan

¹² Madiun - *Google Maps* diakses pada tanggal 17 Februari 2024 pukul 13.00 WIB

nasabah, Bank Jatim Syariah memiliki *rating* 27% dalam pelayanan nasabah, BTN Syariah Madiun dengan *rating* 44% dalam pelayanan nasabah, Panin Bank Syariah dengan *rating* 53% dalam pelayanan nasabah, Bank Mega Syariah tidak ada layanan terkait nasabah, BPR Syariah dengan *rating* 25% dalam pelayanan nasabah dan Bank Muamalat Indonesia KCP madiun dengan *rating* 57% dalam pelayanan nasabah.

Beberapa lembaga perbankan syariah yang telah beroperasi di sektor swasta di Kota Madiun, yang mendapat peringkat tertinggi lembaga perbankan syariah yakni Bank Muamalat Indonesia (BMI). Peneliti memfokuskan pada lembaga perbankan syariah swasta dikarenakan bank swasta cenderung lebih fleksibel juga responsif terhadap kebutuhan nasabah dan pelayanan, sementara bank BUMN berfokus pada stabilitas. Selain itu, bahwa bank swasta sering kali lebih unggul dalam kepuasan pelanggan.¹³ Berikut ini merupakan data perbandingan lembaga perbankan syariah yang bergerak pada sektor swasta, ketiga lembaga tersebut adalah:

Tabel 1.2
Data Perbandingan Lembaga Perbankan Syariah Kota Madiun
Tahun 2024

No	Unsur 7P	Bank Muamalat Indonesia	Bank Mega Syariah	Panin Bank Syariah
1.	Produk	a. Tabungan b. Muamalat prioritas c. Giro d. Deposito	a. Simpanan b. Pembiayaan c. Kartu Debit d. Kartu Pembiayaan	a. PDSB Debit b. PDBS Mobile c. ATM PaS Ib d. PDBS <i>Virtual Account</i>

¹³ Nova Yunita Sari, Jeremi Sandi Rambe, Rapina Maya Sari Tarigan, Adelia Sitompul, Yudha Palentino Manurung. Analisa Perbandingan Kinerja Bank Bumnd dan Bank Swasta. *Innovative: Journal Of Social Science Research*. Vol 3, no. 3. (2023): 8737-8744. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/3174/2256>.

		<ul style="list-style-type: none"> e. Kartu Shar-E Debit f. Pembiayaan g. <i>Bancassurance</i> h. <i>Customer On Board</i> i. Investasi j. Progam Muamalat k. <i>Digital Banking</i> (Muamalat Din) 	<ul style="list-style-type: none"> e. <i>Bancassurance</i> f. <i>Loyalti</i> g. Donasi dan amal h. <i>Digital Banking</i> (Msyariah) 	<ul style="list-style-type: none"> e. <i>Cash Management System</i> f. <i>Safe Deposit Box</i>
2.	Harga	<ul style="list-style-type: none"> a. Setoran awal pembukaan rekening reguler baru Rp 25.000 b. Bebas biaya administrasi perbulan c. Saldo minimum Rp 25.000 	<ul style="list-style-type: none"> a. Setoran awal pembukaan rekening baru Rp 100.000 b. Biaya administrasi perbulan berkisar Rp 2.500 – Rp 10.000 c. Saldo minimum Rp 100.000 	<ul style="list-style-type: none"> a. Setoran awal pembukaan rekening baru Rp 100.000 b. Biaya adsminitrasi perbulan Rp 5.000 c. Saldo minimum Rp 50.000
3.	Tempat	<ul style="list-style-type: none"> a. Jl. Kolonel Marhadi No. 20, Pangonganan, Kec. Mangunharjo, Kota Madiun, Jawa Timur. b. Tempat parker yang luas untuk 5 mobil dan 20 sepeda motor. c. Lokasinya sangat 	<ul style="list-style-type: none"> a. Jl. H. A. Salim No. 62- 64, Kel. Pandean, Kec. Taman, Kota Madiun, Jawa timur. b. Tempat parkir kurang luas, hanya cukup untuk 2 mobil dan 10 	<ul style="list-style-type: none"> a. Jl. S. Parman No. 64, Oro-Oro Ombo, Kec. Kartoharjo, Kota Madiun, Jawa timur. b. Tempat parkir kurang luas, hanya cukup untuk 1 mobil dan 8 sepeda motor

		strategis dekat dengan alun-alun dan pasar besar Kota Madiun	sepeda motor.	
4.	Promosi	<p>a. <i>Face to face</i></p> <p>b. Media Sosial seperti whatsapp, instagram, youtube, twitter, gmail</p> <p>c. Bekerjasama dengan Ponpes Al Fatah Temboro</p> <p>d. Sosialisasi di perusahaan BUMN PT. INKA</p>	<p>a. <i>Face to face</i></p> <p>b. Media Sosial seperti whatsapp, instagram dan youtube</p> <p>c. Bekerja sama dengan instansi lain</p>	<p>a. <i>Face to face</i></p> <p>b. Media Sosial seperti whatsapp, instagram dan youtube</p> <p>c. Bekerja sama dengan instansi lain</p>
5.	Karyawan	12 orang	10 orang	10 orang
6.	Proses	Proses pelayanan transaksi pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun sudah sangat efisien dan efektif dengan menerapkan SOP yang sudah ditentukan. Selain itu, semua karyawan cekatan dan tanggap dalam melayani. serta dengan adanya pelayanan mobile banking yaitu Muamalat DIN.	Proses pelayanan transaksi pada Bank Mega Syariah sudah efektif, dengan adanya Digital Banking (Msyariah)	Proses pelayanan transaksi pada Panin Bank Syariah sudah efektif, dengan adanya PDBS Mobile
7.	Bukti Fisik	<p>a. Gedung (tempat)</p> <p>b. Mushola</p>	a. Gedung (tempat)	a. Gedung (tempat)

		<ul style="list-style-type: none"> c. Dapur d. Kamar mandi e. Perlengkapan kantor f. staf cekatan dan layanan efisien. g. Sarana komunikasi dan sarana fisik lainnya 	<ul style="list-style-type: none"> b. Perlengkapan kantor c. Sarana komunikasi dan sarana fisik lainnya 	<ul style="list-style-type: none"> b. Perlengkapan kantor c. Sarana komunikasi dan sarana fisik lainnya
--	--	---	---	---

Sumber: Hasil Observasi (23 Maret 2024)

Berdasarkan tabel di atas, Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun lebih unggul dalam unsur 7P karena memiliki ragam produk yang bervariasi, jumlah setoran yang paling ringan, tempat yang strategis, strategi pemasaran yang beragam, jumlah karyawan lebih banyak dibanding dua Bank Syariah lainnya, proses pelayanan karyawan yang efisien dan efektif, fasilitas yang sudah mengikuti perkembangan zaman serta bukti fisik yang lebih mendukung.

Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun sebagai wadah bagi masyarakat yang mana memberikan pilihan solusi berbagai produk syariah. Perlu diketahui di keresidenan Madiun terdapat 2 Bank Muamalat Indonesia yaitu Bank Muamalat Indonesia KCP madiun dan Bank Muamalat Indonesia KCP Ponorogo sehingga nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun tidak hanya masyarakat Madiun tetapi juga menjadi salah satu pilihan perbankan syariah masyarakat Kab Ngawi dan Kab Magetan. Selain masyarakat umum, Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun kerjasama dengan berbagai instansi seperti dengan Pondok pesantren ALFATAH Temboro. Sehingga Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun sebagai salah satu lembaga keuangan syariah

yang mengalami perkembangan cukup baik, hal tersebut dapat terlihat dari peningkatan nasabah sebagai berikut:

Tabel 1.3
Data Tingkat Pertumbuhan Nasabah
Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun
Periode Tahun 2021-2023

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2021	902
2	2022	1.223
3	2023	1.551

Sumber: BMI KCP Madiun

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun mengalami peningkatan jumlah nasabah dari tahun ke tahun. Pada tahun 2021 memiliki jumlah nasabah dengan total 902 orang, ditahun 2022 memiliki jumlah nasabah dengan total 1.223 orang, dan ditahun 2023 memiliki jumlah nasabah dengan total 1.551 orang. Dibuktikan dengan meningkatnya pertumbuhan total nasabah yang cukup signifikan sehingga bisa diasumsikan bahwa produk-produk di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun dapat diminati oleh masyarakat pada jangka waktu tiga tahun terakhir yakni pada tahun 2021-2023.

Strategi pelayanan adalah regulasi yang diterapkan oleh suatu perusahaan supaya dapat menyelesaikan keluhan nasabah dan memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh perusahaan. Dalam hal ini, bank harus terus meningkatkan operasional dengan prinsip syariah. Oleh karena itu, karyawan diharapkan dapat memperhatikan layanan yang diberikan kepada

nasabah sesuai dengan operasional yang telah ditetapkan oleh bank.¹⁴ Dalam menerapkan strategi kualitas pelayanan yang biasanya disebut dengan istilah *service excellent* atau pelayanan prima. Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun menerapkan indikator 6A yang digunakan dalam melayani nasabah. Berikut ini indikator *service excellent* yang diterapkan di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun sebagai berikut:

Tabel 1.4
Data Indikator Service Excellent
Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun
Tahun 2024

NO	ASPEK 6A	PENERAPAN
1.	<i>Ability</i> (Kemampuan)	Seluruh karyawan Bank Muamalat Indonesia yang terletak di KCP Madiun, dapat menyelesaikan pekerjaan masing-masing dengan optimal dan tepat waktu sesuai dengan target yang telah ditentukan.
2.	<i>Attitude</i> (Sikap)	Seluruh karyawan Bank Muamalat Indonesia yang terletak di KCP Madiun diharuskan sikap sopan santun terhadap nasabah, seperti mengaplikasikan konsep 3S dan menjawab segala masalah nasabah.
3.	<i>Apperance</i> (Penampilan)	Seluruh karyawan Bank Muamalat Indonesia yang berada di KCP Madiun diharuskan berpakaian rapi dan sopan sesuai ketentuan yang sudah ditetapkan.
4.	<i>Attention</i> (Perhatian)	Seluruh karyawan Bank Muamalat Indonesia yang berada di KCP Madiun diharuskan dapat memberi perhatian juga mendengarkan keluhan setiap nasabahnya.
5.	<i>Action</i> (Tindakan)	Seluruh karyawan Bank Muamalat Indonesia yang berada di KCP Madiun diharuskan dapat memberi saran juga solusi pada nasabah mengenai keinginan, kebutuhan dan keluhannya.

¹⁴ Irma Wahyuni Ade, *Analisis Strategi dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank Aceh Syariah Cabang S.Parman Medan*, (Medan: UIN Sumatera Utara, 2020)

6.	<i>Accountability</i> (Tanggung jawab)	Seluruh karyawan Bank Muamalat Indonesia yang berada di KCP Madiun diharuskan memiliki bertanggung jawab tinggi atas kinerja juga pelayanan terhadap nasabah.
----	---	---

Sumber: BMI KCP Madiun (data diolah).

Berdasarkan tabel di atas, bahwa penerapan *service excellent* di Bank Muamalat Indonesia yang berada di KCP Madiun telah diterapkan dengan baik oleh karyawan untuk semua nasabah. Hal ini dapat dibuktikan dari kemampuan karyawan menyelesaikan tugasnya dengan baik serta tepat waktu, mengutamakan sikap sopan santun terhadap nasabah, selalu berpakaian rapi sesuai ketentuan yang sudah ditetapkan, selalu memberikan perhatian serta mendengarkan keluhan dari nasabahnya, mampu memberikan saran atau solusi kepada nasabah mengenai keluhannya dan karyawan selalu tanggung jawab atas apa yang ia lakukan. Dengan karyawan menerapkan indikator tersebut kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia, nasabah merasa puas dan loyal dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu, indikator *service excellent* tersebut bisa menjadi penunjang peningkatan jumlah nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

Sesuai paparan di atas dapat diketahui bahwa Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun mengalami peningkatan pertahun. Dalam perkembangannya mengedepankan *service excellent* untuk dapat menciptakan pemenuhan kebutuhan dari keinginan nasabahnya. Sehingga dengan hal itu mampu memberikan kepuasan untuk setiap nasabah dan berdampak pada perkembangan peningkatan jumlah nasabah. Kesuksesan dari strategi *service excellent* pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun dapat menjadi ketertarikan peneliti untuk penelitian pada Bank Muamalat Indonesia KCP

Madiun dengan judul skripsi “**Peran Penerapan *Service Excellent* Karyawan Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun**”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka fokus penelitian dapat dirumuskan yaitu:

1. Bagaimana penerapan *service excellent* yang dilakukan oleh karyawan kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun ?
2. Bagaimana peran penerapan *service excellent* karyawan terhadap peningkatan jumlah nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis penerapan *service excellent* yang dilakukan oleh karyawan kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.
2. Untuk menganalisis peran penerapan *service excellent* karyawan terhadap peningkatan jumlah nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

D. Manfaat Penelitian

Setiap kajian diharapkan dapat menghasilkan manfaat bagi peneliti juga masyarakat umum, yakni sebagai berikut:

1. Manfaat Secara Teoritis
 - a. Dapat dipergunakan sebagai referensi tambahan baik dalam keputakaan ataupun penelitian lainnya pada ruang lingkup Manajemen Perbankan Syariah.

- b. Dapat dipergunakan untuk pertimbangan dalam penyusunan kajian yang akan datang.

2. Manfaat Secara Praktis

a. Manfaat Bagi Penulis

- 1) Kajian dilakukan sebagai bentuk hasil dalam menyelesaikan dan mendapatkan gelar (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
- 2) Kajian dilakukan sebagai alat ukur keahlian penulis pada penerapan materi yang telah diberi saat perkuliahan.
- 3) Melalui kajian ini, mahasiswa dapat meningkatkan pemahaman dan kemampuan serta tanggap, cepat dan kritis dalam merespon masalah yang ada di lapangan. Mahasiswa pun melalui kesempatan ini dapat mengenal lebih dekat tentang penerapan *service excellent* yang dilakukan oleh karyawan khususnya seorang *account Officer* di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

b. Bagi Lembaga Penelitian

Kajian diharapkan dapat memberi jawaban pada permasalahan yang terkait dengan peran penerapan *service excellent* karyawan terhadap peningkatan jumlah nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun. Hingga mampu menjadi tantangan pada *frontliner* guna terwujudnya kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah pada Bank Muamalat KCP Madiun.

E. Telaah Pustaka

1. *Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Muamalat KCP Mojokerto* oleh Zahrotul Ainia (2024) Institut Agama Islam Negeri Kediri.

Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa Bank Muamalat KCP Mojokerto dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan beberapa indikator yakni dengan kepatuhan, bukti fisik, daya tanggap dan keandalan. Beberapa indikator tersebut merupakan tombak utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Mojokerto.¹⁵ Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan yaitu penggunaan metode kualitatif. Selain itu, penelitian ini dan penelitian penulis sama-sama membahas mengenai peran pelayanan. Adapun perbedaan antar keduanya yaitu penelitian terdahulu berfokus pada kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah sedangkan penelitian berfokus pada peran penerapan *service excellent* dan perbedaan lokasi.

2. *Peran Digitalisasi Perbankan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Madiun* oleh Anisya Rizky Meiastuti (2023) Institut Agama Islam Negeri Kediri.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk-bentuk digitalisasi perbankan di Bank Muamalat KCP Madiun yang dirancang khusus untuk nasabah perorangan meliputi *Mobile Banking Muamalat* DIN, ATM dan Debit online. Selain itu, bentuk-bentuk digitalisasi perbankan yang

¹⁵ Ainia Zahrotul, *Peran Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Muamalat KCP Mojokerto*, (SKRIPSI: Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2024).

digunakan untuk nasabah non-perorangan yaitu CMS (*Cash Management System*) yang berbasis website atau masih menjadi bagian dari *Internet Banking*. Dari beberapa indikator di atas, kemudahan nasabah dalam membuat rekening melalui *Mobile Banking* Muamalat DIN tanpa harus datang ke bank merupakan faktor utama dalam menunjang peningkatan jumlah nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.¹⁶ Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan yaitu penggunaan metode kualitatif. Selain itu, penelitian ini dan penelitian penulis sama-sama pembahasan berfokus untuk meningkatkan jumlah nasabah. Adapun perbedaan antar keduanya yaitu penelitian terdahulu berfokus pada peran digitalisasi perbankan sedangkan penelitian berfokus pada peran penerapan *service excellent* karyawan dan persamaan lokasi.

3. *Peranan Pelayanan Prima Oleh Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Produk Tabungan Di Bank Jatim Syariah KCP Blitar* oleh Dian Eko Prasetyo (2020) Institut Agama Islam Negeri Kediri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan *frontliner* pada Bank Jatim Syariah di KCP Blitar yaitu memiliki sifat sopan, ramah, hormat, juga memberikan informasi yang kongkret serta bertanggung jawab dalam menyelesaikan keluhan juga memberi solusi kepada nasabah hingga nasabah menjadi loyal, puas dan selalu menggunakan kembali jasa ataupun produk yang tersedia di Bank Jatim Syariah KCP Blitar. Nasabah juga akan merekomendasikan secara total kehadiran perusahaan pada

¹⁶ Meisastuti Anisya Rizky, *Peran Digitalisasi Perbankan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Madiun*, (SKRIPSI: Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2003).

pelayanan yang diterima di Bank Jatim Syariah KCP Blitar.¹⁷ Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan yaitu penggunaan metode kualitatif serta pembahasan pelayanan prima atau *service excellent*. Adapun perbedaan antar keduanya yaitu peneliti terdahulu berfokus pada kepuasan nasabah sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus tentang penerapan *service excellent* terhadap peningkatan jumlah nasabah dan perbedaan lokasi.

4. *Strategi Pelayanan Prima Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam* oleh Ingrid Renvhilia Putri (2019) Institut Agama Islam Negeri Metro Lampung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan dapat berjalan dengan baik apabila terdapat pelayanan prima atau *service excellent* yang di tujukan kepada kepuasan nasabah. Selain itu, strategi ini juga mendorong nasabah dimana strategi sangat di perlukan untuk menyeimbangkan keinginan dan kepuasan nasabah. Adapun strategi yang di gunakan pada Bank Syariah Mandiri kantor cabang Metro khususnya *frontliner* yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy* dan *assurance*. Bank syariah Mandiri Kantor Cabang Metro sudah menerapkan pelayanan prima berdasarkan prinsip-prinsip etika bisnis Islam.¹⁸ Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan yaitu penggunaan metode kualitatif serta pembahasan pelayanan prima atau *service excellent*. Adapun perbedaan

¹⁷ Eko Pasetyo Dian, Peranan Pelayanan Prima Oleh *Frontliner* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Produk Tabungan Di Bank Jatim Syariah KCP Blitar, (SKRIPSI: Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2020).

¹⁸ Renvhilia Putri Ingrid, *Strategi Pelayanan Prima Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam*, (SKRIPSI: Institut Agama Islam Negeri Metro Lampung, 2019).

antar keduanya yaitu peneliti terdahulu berfokus pada perspektif etika bisnis islam sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus tentang penerapan *service excellent* terhadap peningkatan jumlah nasabah dan perbedaan lokasi.

5. *Strategi Bank Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Pada Bank Muamalat KCP Kota Palopo)* oleh Intisari (2022) Institut Agama Islam Negeri Palopo.

Hasil penelitian yang diperoleh yaitu Bank Muamalat KCP Kota Palopo menerapkan 4 strategi yang terdiri dari strategi sosialisasi secara langsung, sosialisasi secara tidak langsung, strategi promosi, dan strategi produk. Keempat strategi tersebut digunakan untuk memperkenalkan produk dan layanan bank kepada masyarakat, meningkatkan kesadaran nasabah, serta memperluas jangkauan pasar. Bank Muamalat menggunakan strategi tersebut dalam meningkatkan jumlah nasabah dengan metode promosi yang paling dominan, seperti melalui iklan media massa, promosi digital, serta kegiatan *sponsorship* dan personal selling. Dengan pendekatan ini, bank berhasil menarik perhatian calon nasabah baru sementara nasabah lama tetap loyal berkat peningkatan layanan dan produk yang terus ditawarkan.¹⁹ Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan yaitu penggunaan metode kualitatif dan pembahasan berfokus untuk meningkatkan jumlah nasabah. Adapun perbedaan antar keduanya yaitu penelitian terdahulu berfokus pada strategi bank syariah sedangkan

¹⁹ Intisari, *Strategi Bank Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Pada Bank Muamalat KCP Kota Palopo)*, (SKRIPSI: Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2022).

penelitian berfokus pada peran penerapan *service excellent* karyawan dan perbedaan lokasi.