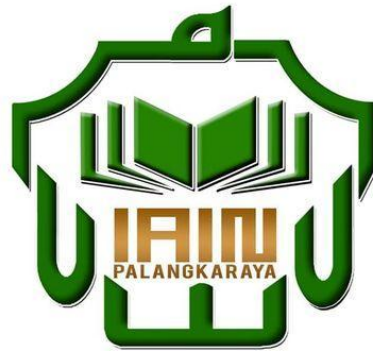


**PELAYANAN BANK MUAMALAT PALANGKA RAYA DI  
MASA NEW NORMAL**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi Sebagai Syarat untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

**KHUSNUL SAFA'ATUL LAELATUL KHASANAH**  
**NIM : 1604110080**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN EKONOMI ISLAM  
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
TAHUN 2021 M/1443 H**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : **PELAYANAN BANK MUAMALAT PALANGKA  
RAYA DI MASA NEW NORMAL**  
NAMA : KHUSNUL SAFA'ATUL LAELATUL KHASANAH  
NIM : 1604110080  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN : EKONOMI ISLAM  
PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH  
JENJANG : STRATA SATU (S1)


Palangka Raya, 29 Oktober 2021

Menyetujui,

Pembimbing I,

  
**Enriko Tedja Sukmana, M.Si**  
NIP. 1998403212011011012

Pembimbing II,

  
**Novi Angga Safitri, S.Sy., M.M**  
NIP. 199111152019032012

Mengetahui,

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam,

  
**Dr. Drs. Sabian Utsman S.H., M.Si**  
NIP. 196311091992031004

Ketua Jurusan  
Ekonomi Islam,

  
**Enriko Tedja Sukmana, M.Si**  
NIP. 1998403212011011012

## NOTA DINAS

Hal : **Mohon Diuji Skripsi**

Palangka Raya, 29 Oktober 2021

**Khusnul Safa'atul Laelatul Khasanah**

Yth. Ketua Panitia Ujian Skripsi

**FEBI IAIN Palangka Raya**

**Jl. G.obos Komplek Islamic  
Center Palangka Raya**

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : Khusnul Safa'atul Laelatul Khasanah  
NIM : 1604110080  
Judul : **Pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya Di Masa  
New Normal**

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya.

Dengan ini kami harap agar tugas skripsi tugas skripsi saudara tersebut di atas dapat segera *dimunaqasahkan*. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

Pembimbing I,

  
**Enrico Tedja Sukmana, M.Si**  
NIP. 1998403212011011012

Pembimbing II,

  
**Novi Angga Safitri, S.Sy., M.M**  
NIP. 199111152019032012

## LEMBARAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya Di Masa New Normal” oleh Khusnul Safa’atul Laelatul Khasanah, NIM 1604110080 telah *dimunagasahkan* oleh tim *Munagasah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada:

Hari : Jum’at

Tanggal : 29 Oktober 2021

### TIM PENGUJI

1. **Fadiyah Adlina, M.Pd.I**  
(Ketua Sidang/Penguji)

(.....)

2. **Ali Sadikin, M.SI**  
(Penguji I)

(.....)

3. **Enriko Tedja Sukmana, M.SI**  
(Penguji II)

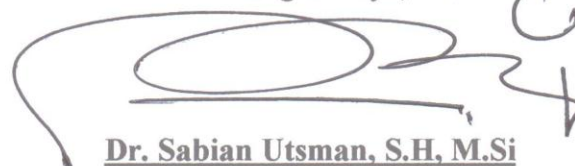
(.....)

4. **Novi Angga Safitri, S.Sy., M.M**  
(Sekretaris/Penguji)

(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN  
Palangka Raya,



**Dr. Sabian Utsman, S.H, M.Si**

NIP 19631109199203100

# PELAYANAN BANK MUAMALAT PALANGKA RAYA DI MASA NEW NORMAL

## ABSTRAK

Oleh: Khusnul Safa'atul Laelatul Khasanah  
NIM 1604110080

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi pertumbuhan dan perkembangan bagi suatu Bank. Kualitas pelayanan dan produk yang baik pada suatu Bank akan meningkatkan reputasi bagi Bank tersebut, meningkatkan loyalitas konsumen, meningkatkan *word of mouth* yang positif serta akan meningkatkan pula *performance* dari perusahaan tersebut serta akan menambah *profitabilitas* terutama di masa new normal saat ini. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya di masa new normal dan tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Palangka Raya pada pelayanan di masa new normal.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat kualitatif dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Objek dalam penelitian ini adalah Bank Muamalat Palangka Raya. Sedangkan informan dan subjeknya adalah nasabah dan pegawai Bank Muamalat Palangka Raya yang berjumlah 3 (tiga) orang nasabah dengan 3 (tiga) orang pegawai dari pihak Bank Muamalat Palangka Raya. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengabsaan data menggunakan triangulasi sumber. Terknik analisis data menggunakan pengumpulan materi, proses eliminasi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya di masa new normal dan tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Palangka Raya pada pelayanan di masa new normal sudah cukup baik. Namun masih terdapat beberapa faktor yang perlu untuk segera diatasi seperti minimnya fasilitas jumlah mesin ATM dan kursi tunggu bagi nasabah yang perlu ditambah. Meskipun begitu Bank telah menambah fitur QRIS dan *E-chanel*. Terkait produk yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan sudah cukup baik bagi nasabah. Sehingga membuat minat nasabah untuk berkunjung kembali dan merekomendasikan Bank Muamalat kepada masyarakat lainnya terutama dengan sistem perbankan yang berbasis syariah. Meskipun terdapat salah satu nasabah yang mengatakan bahwa untuk merekomendasikan Bank yang berbasis syariah itu tidak mudah untuk masyarakat awam yang masih belum memahami perbankan syariah.

*Kata Kunci: Pelayanan, Bank Muamalat, New Normal*

# **MUAMALAT PALANGKA RAYA BANK SERVICE IN THE NEW NORMAL ERA**

## **ABSTRACT**

**By: Khusnul Safa'atul Laelatul Khasanah  
NIM 1604110080**

*Service quality is very important for the growth and development of a Bank. Good quality of service and products at a Bank will increase the reputation for the Bank, increase consumer loyalty, increase positive word of mouth and will also improve the performance of the company and will increase profitability, especially in the current new normal. The purpose of this study was to determine the services of Bank Muamalat Palangka Raya in the new normal period and the level of customer satisfaction of Bank Muamalat Palangka Raya in the new normal period.*

*This research is a qualitative field research using a descriptive qualitative approach. The object of this research is Bank Muamalat Palangkaraya. Meanwhile, the informants and subjects were customers and employees of Bank Muamalat Palangka Raya, totaling 3 (three) customers with 3 (three) employees from Bank Muamalat Palangka Raya. Data collection techniques used are through observation, interviews, and documentation. Validation of data using source triangulation. The data analysis technique uses material collection, elimination process, data presentation, and conclusion drawing.*

*The results of this study indicate that the service of Bank Muamalat Palangka Raya in the new normal period and the level of customer satisfaction of Bank Muamalat Palangka Raya in the service in the new normal period is quite good. However, there are still several factors that need to be addressed immediately, such as the lack of facilities for the number of ATM machines and waiting chairs for customers that need to be added. Even so, the Bank has added QRIS and E-channel features. Regarding the products offered and the services provided are quite good for customers. So that it makes customers interested in visiting again and recommending Bank Muamalat to other people, especially with a sharia-based Banking system. Although there is one customer who said that recommending a sharia-based Bank is not easy for ordinary people who still do not understand sharia Banking.*

*Keywords: Service, Bank Muamalat, New Normal*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang hanya kepada-Nya kita menyembah dan kepada-Nya pula kita memohon pertolongan, atas limpahan taufiq, rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya Di Masa New Normal”. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penyusun skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, peneliti mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, arahan, dan dukungan selama peneliti melaksanakan perkuliahan di Prodi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya sehingga selesainya skripsi ini, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Khairil Anwar, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya
2. Bapak Dr. Sabian, S.H, M.SI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya

3. Bapak M. Noor Sayuti, B.A, M.E selaku Dosen Penasehat Akademik selama peneliti menjalani perkuliahan di Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya
4. Bapak Enriko Tedja Sukmana, S.Th.I., M.SI, Selaku ketua Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam dan Pembimbing I yang telah memberikan arahan selama menjalani perkuliahan dan bimbingan, bantuan dan saran dalam proses pembuatan skripsi ini
5. Ibu Fadiah Adlina, M.Pd.I Selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya
6. Ibu Novi Angga Safitri, S.Sy., M.M Selaku dosen pembimbing II yang juga telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan dan saran selama menjalani perkuliahan dan bimbingan dalam proses pembuatan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan,
7. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada peneliti selama menjalani perkuliahan dan membantu serta memberikan informasi terkait dengan penelitian,
8. Semua teman-teman Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2016 kelas B dan angkatan 2017 kelas C, khususnya para teman-teman saya yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini dan,
9. Pihak Bank Muamalat Cabang Palangka Raya yang telah membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini dengan baik.



Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya kepada semua pihak yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. *Aamiin Ya Robbal Alamin.*

*Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Palangka Raya, 29 Oktober 2021

Peneliti



**Khusnul Safa'atul Laelatul Khasanah**  
NIM : 1604110080

## PERNYATAAN ORISINALITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khusnul Safa'atul Laelatul Khasanah

NIM : 1604110080

Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam / Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya Di Masa New Normal”, adalah benar karya saya sendiri dan bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan.

Jika dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran maka saya menanggung risiko atau sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, 29 Oktober 2021

Yang membuat pernyataan,



KHUSNUL SAFA'ATUL LAELATUL KHASANAH

NIM 1604110080

## MOTO

“Selalu melibatkan Allah dalam segala urusan, Insya Allah, Allah selalu memberi kemudahan dalam setiap langkah”

(Khusnul Safa'atul Laelatul Khasanah)

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya:

“Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.”

(QS. Ali Imran: 159)

## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbil ‘alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmatnya dan hidayahnya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, dan kesabaran sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dengan rasa syukur yang mendalam, sebelumnya karya ini saya persembahkan kepada:

1. Orang tua saya Bapak Masrori dan Ibu Nurlaeli, dan Mertua saya Bapak Sadi dan Ibu Tukijah. terimakasih banyak selalu memanjatkan do'a untuk kebaikan saya sehingga diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini, memberikan kasih sayang dan semangat yang tidak ada hentinya.
2. Suami saya Solihun dan anak saya Aqilla Syauqiya Anandita. Terimakasih banyak yang selalu memberikan support kepada saya, menyayangi serta mendo'a kan dalam setiap langkah saya. Terimakasih sudah dengan sabar menjaga dan merawat anak kita Aqilla Syauqiya Anandita disaat saya kuliah. Terimakasih sudah menjadi suami yang baik dan menjadi ayah yang baik untuk anak kita.
3. Kakak dan adik kandung, kakak dan adik ipar, dan seluruh keluarga besar, terimakasih banyak sudah memberikan support dan mendo'a kan dalam setiap langkah saya.

4. Bapak dosen pembimbing saya Bapak Enriko Tedja Sukmana, S.Th.I., M.Si. dan Ibu Novi Angga Safitri, S.Sy., M.M terimakasih yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga kebaikan ibu dan bapak menjadi amal jariyah yang pada nantinya dapat membawa kebaikan serta keberkahan baik di dunia maupun di akhirat,
5. Almameter kebanggaan saya kampus tercinta Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya, dan semua dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terimakasih telah memberikan ilmu untuk saya kurang lebih empat tahun selama masa kuliah. semoga semakin jaya dan banyak menciptakan generasi muda berkualitas harapan bangsa,
6. Teman saya Program Studi Perbankan Syariah C angkatan 2017 terimakasih banyak telah memberikan support dan terimakasih atas waktu yang kalian berikan saat dibangku perkuliahan.
7. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih untuk semua bantuan, dukungan dan do'anya. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian Aamiin Ya Rabbal Alamin.

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No.158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	<i>Alif</i>	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	<i>Bā'</i>	B	Be
ت	<i>Tā'</i>	T	Te
ث	<i>Śā'</i>	Ś	es titik di atas
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Hā'</i>	H .	ha titik di bawah
خ	<i>Khā'</i>	Kh	ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Żal</i>	Ż	zet titik di atas
ر	<i>Rā'</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sīn</i>	S	Es
ش	<i>Syīn</i>	Sy	es dan ye
ص	<i>Şād</i>	Ş	es titik di bawah
ض	<i>Dād</i>	d .	de titik di bawah
ط	<i>Tā'</i>	Ṭ	te titik di bawah
ظ	<i>Zā'</i>	Z .	zet titik di bawah
ع	<i>'Ayn</i>	... ' ...	koma terbalik (di atas)
غ	<i>Gayn</i>	G	Ge
ف	<i>Fā'</i>	F	Ef
ق	<i>Qāf</i>	Q	Qi

ك	<i>Kāf</i>	K	Ka
ل	<i>Lām</i>	L	El
م	<i>Mīm</i>	M	Em
ن	<i>Nūn</i>	N	En
و	<i>Waw</i>	W	We
ه	<i>Hā'</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	...'	Apostrof
ي	<i>Yā</i>	Y	Ye

**B. Konsonan rangkap karena *tasydīd* ditulis rangkap:**

متعاقدين	Ditulis	<i>muta'āqqidīn</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

**C. *Tā' marbūtah* di akhir kata.**

1. Bila dimatikan, ditulis h:

هبة	Ditulis	<i>Hibah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis t:

نعمة الله	Ditulis	<i>ni'matullāh</i>
زكاة الفطر	Ditulis	<i>zakātul-fitri</i>

**D. Vokal Pendek**

َ	Fathah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Dammah	Ditulis	U

### E. Vokal Panjang:

Fathah + alif	Ditulis	Ā
جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	Ditulis	Ā
يسعي	Ditulis	<i>yas'ā</i>
Kasrah + ya' mati	Ditulis	Ī
مجيد	Ditulis	<i>Majīd</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	Ū
فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

### F. Vokal Rangkap:

Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

### G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata, dipisahkan apostrof

الانتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

### H. Kata sandang Alif + Lām

#### 1. Bila diikuti huruf *qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>



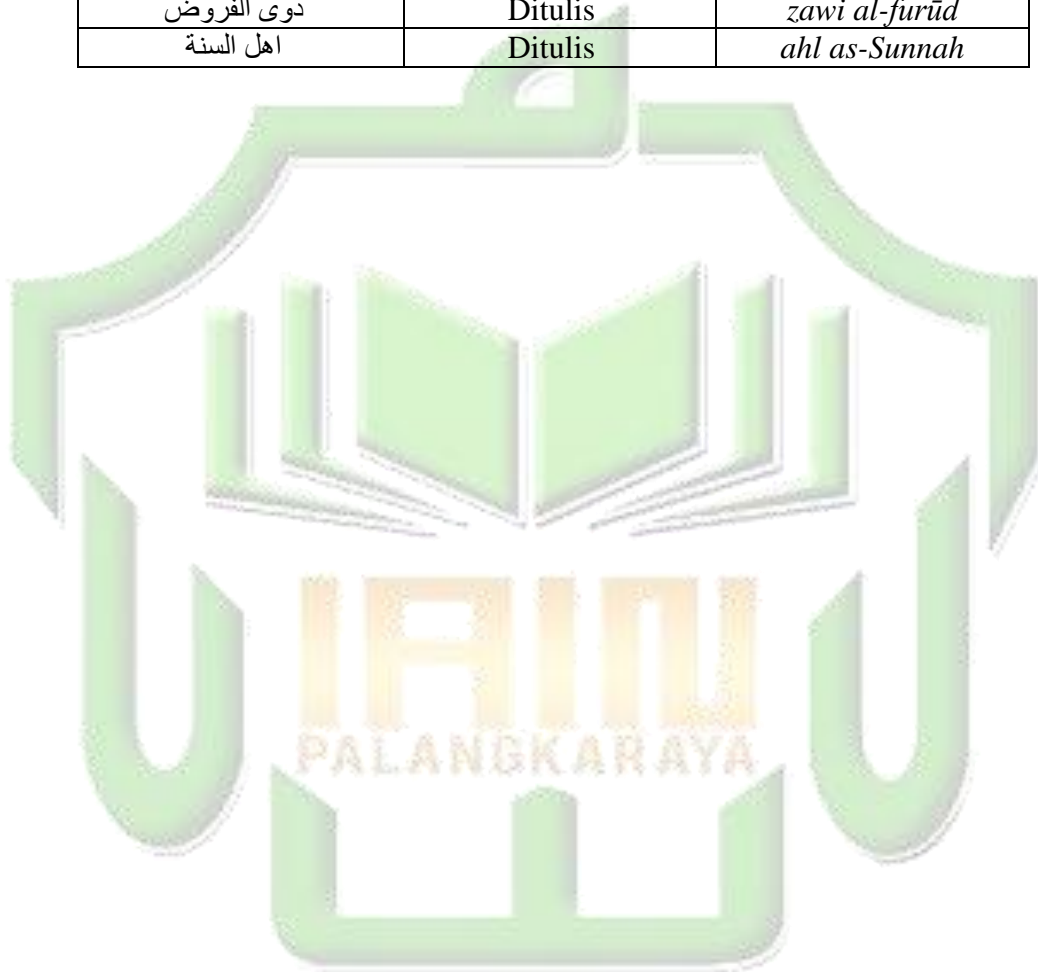
2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf “l” (el) nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

### I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

ذوى الفروض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>1</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBARAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>x</b>
<b>MOTO .....</b>	<b>xi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Kegunaan Penelitian.....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	6
B. Landasan Teori.....	10
1. Teori Bank Syariah .....	10

2. Kualitas Pelayanan Nasabah.....	20
3. Tingkat Kepuasan Nasabah .....	24
4. New Normal.....	30
C. Kerangka Pikir .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	35
B. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	35
C. Objek dan Subjek Penelitian .....	36
D. Teknik Pengumpulan Data.....	38
E. Pengabsahan Data .....	41
F. Teknik Analisis Data.....	42
G. Sistematika Penulisan.....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
A. Gambaran Lokasi Penelitian .....	46
B. Penyajian Data Hasil Penelitian .....	69
C. Analisis Data Hasil Penelitian.....	111
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>121</b>
A. Kesimpulan .....	121
B. Saran.....	123
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>124</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu ..... 9



## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.2 Kerangka Pikir .....	34
--------------------------------	----



## DAFTAR SINGKATAN

1. IAIN : Institut Agama Islam Negeri
2. BRI : Bank Rakyat Indonesia
3. BUS : Bank Umum Syariah
4. UUS : Unit Usaha Syariah
5. BPRS : Bank Pembiayaan Rakyat Syariah
6. MUI : Majelis Ulama Indonesia
7. IMBT : *Ijarah Muntahiya Bit Tamlik*
8. Covid-19 : *Coronavirus disease 2019*
9. PSBB : Pembatasan Sosial Berskala Besar
10. WHO : *World Health Organization*
11. BMI : Bank Muamalat Indonesia
12. ZIS : Zakat, Infaq, Sedekah



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan Bank syariah yang terus meningkat di Indonesia tersebut diawali dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992, dan semakin menjamur mulai pada tahun 2000. Peluang pasar perbankan syariah yang masih sangat besar menjadi tantangan bagi perbankan syariah untuk bisa menarik minat masyarakat muslim menjadi nasabahnya. Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi pertumbuhan dan perkembangan bagi suatu Bank. Kualitas pelayanan dan produk yang baik pada suatu Bank akan meningkatkan reputasi bagi Bank tersebut, meningkatkan loyalitas konsumen, meningkatkan *word of mouth* yang positif serta akan meningkatkan pula *performance* dari perusahaan tersebut serta akan menambah *profitabilitas*.<sup>1</sup>

Keberadaan perbankan bagi masyarakat masa kini telah melahirkan pola pemikiran baru yang turut berkembang. Ketika kepuasan nasabah dituntut untuk selalu memenuhi setiap kebutuhan masyarakat dalam hal tingkat kepuasan, maka inovasi-inovasi teknologi pada saat ini diperlukan guna memberikan pelayanan yang baik serta meningkatkan kepuasan. Kepuasan pelanggan menurut Kotler and Keller ditentukan oleh pelayanan yang diterima oleh nasabah dibandingkan dengan harapannya. Apabila pelayanan yang diterima nasabah sama atau melampaui harapannya, maka

---

<sup>1</sup>Engkur, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di DKI Jakarta*, Jurnal Akuntansi dan Manajemen, Vol. 14, No.1, April 2018, h. 24

nasabah akan puas.<sup>2</sup> Menurut Fandy Tjiptono, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.<sup>3</sup>

Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan melindungi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan secara obyektif, tepat, dan didokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan karyawan, sehingga kinerjanya diharapkan harus bertambah baik sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan perusahaan. Peran karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak disektor jasa. Karena karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pembeli, karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan. Kinerja karyawan ditunjukan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kualitas layanan karyawan.<sup>4</sup>

Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam bisnis perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang nampak dalam kinerja yang tinggi dalam perfoma dari pelayanan yang ada. Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit

---

<sup>2</sup>Soegeng Wahyoedi & Saporso. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust, dan Loyalitas*, Cet-pertama (Yogyakarta: Grup Penerbitan CV Budi Utama, 2019), h. 10.

<sup>3</sup>Mustqim, *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangkaraya*, Skripsi, Palangka Raya: Institut Agama Islam Negri Palangka Raya, 2016, Hal 25

<sup>4</sup> Ibid, h.27



atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah atau citra positif bagi perusahaan.<sup>5</sup>

New normal adalah menjalankan aktivitas normal dengan ditambah menerapkan protokol kesehatan guna mencegah terjadinya penularan Covid-19. New normal berdampak positif dan patut diterapkan guna memulihkan perekonomian. Menghadapi sejumlah tantangan di masa new normal mengharuskan perbankan syariah mencari inovasi baru agar tetap bisa diterima sebagai salah satu solusi keuangan masyarakat. Demi menjaga pertumbuhan ekonomi Bank syariah di masa new normal, maka perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan dan produk serta inovasi. Bank Muamalat Palangka Raya merupakan lembaga keuangan yang menerapkan protokol kesehatan. Sebagai upaya menekan potensi penyebaran virus corona dilakukannya penyemprotan disinfektan diruangan, menyediakan tempat cuci tangan, mempersilahkan nasabah mencuci tangan, pegawai dan nasabah memakai masker, jaga jarak sesama nasabah, dan melakukan pengecekan suhu tubuh.

---

<sup>5</sup>Ibid, h. 27

Oleh karena itu pelayanan merupakan hal penting yang perlu diperhatikan. Maka dalam kesempatan ini peneliti mencoba menuangkannya dalam karya ilmiah dengan judul “Pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya di Masa New Normal”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang penulis buat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya di masa New Normal?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Palangka Raya pada pelayanan di masa New Normal?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya di masa New Normal.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Palangka Raya pada pelayanan di masa New Normal.

## **D. Kegunaan Penelitian**

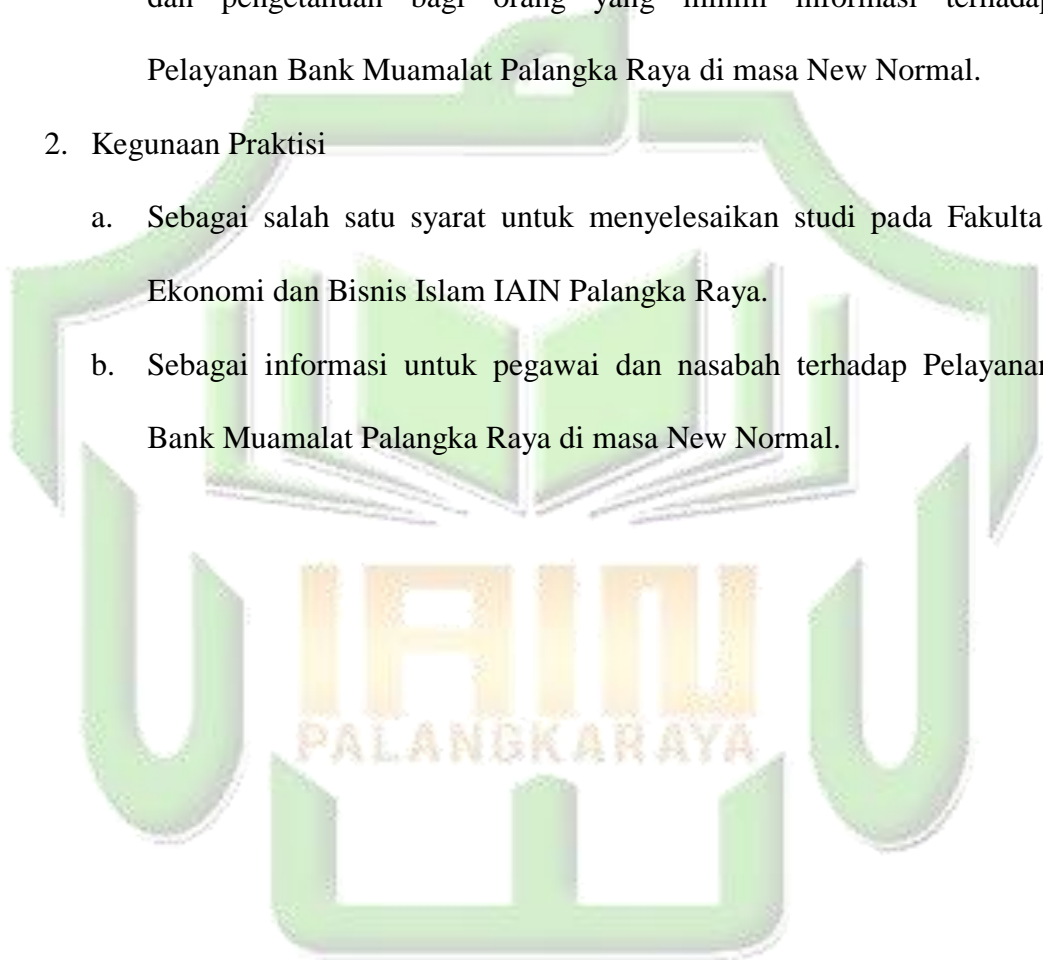
Adapun kegunaan dari penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu sebagai berikut:

## 1. Kegunaan Teoritis

- a. Menambah wawasan bagi peneliti dalam mengetahui pelayanan dan tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Palangka Raya di masa New Normal .
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumbangan informasi dan pengetahuan bagi orang yang minim informasi terhadap Pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya di masa New Normal.

## 2. Kegunaan Praktisi

- a. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.
- b. Sebagai informasi untuk pegawai dan nasabah terhadap Pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya di masa New Normal.



## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan hasil pencarian terhadap penelitian-penelitian sebelumnya berdasarkan dari pustaka, internet, atau website, dan sebagainya, peneliti menemukan beberapa penelitian yang berkaitan dengan peneliti, yaitu:

Pertama, Ida Fitriani, mahasiswa Institut Agama Islam Negri (IAIN) Metro, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan S1 Perbankan Syariah, dengan Judul Skripsi “Kepuasan Nasabah Terhadap Produk dan Pelayanan Bank Syariah Di Kota Metro (Studi Pada Masyarakat Metro Timur)” pada tahun 2018. Hasil dari penelitian ini adalah dinyatakan bahwa adanya kepuasan dan ketidakpuasan terhadap produk dan pelayanan Bank syariah di kota Metro. Kepuasan masyarakat Metro Timur terhadap produk Bank syariah hanya sebatas kemurahan saja, sedangkan ketidakpuasan nasabah terhadap produk Bank syariah di Kota Metro adalah tidak adanya kelebihan produk yang lain, seperti kemudahan, dan produk yang dapat menyesuaikan dengan teknologi yang berkembang. Sedangkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank syariah di Kota Metro yaitu pada dimensi berwujud seperti senyum, sapa, salam dan berpenampilan. Sedangkan ketidakpuasan masyarakat Metro Timur pada dimensi pelayanan cepat dan efisien karyawan dalam melayani nasabah. Karena dalam melayani nasabah kurang cepat dan efisien. Seharusnya Bank syariah di Kota Metro melakukan pengukuran kepuasan nasabah yang dilakukan secara berkala,

dengan berbagai metode salah satunya yaitu dengan mengakomodir adanya kotak saran atau pun yang lainnya. Hal ini menjadi penting karena salah satu upaya dalam memelihara kepuasan nasabah.<sup>6</sup>

Kedua, Desi Marlina, mahasiswa Institut Agama Islam (IAIN) Metro, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan S1 Perbankan Syariah, dengan judul “Strategi Pelayanan Customer Service Dan Teller Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Metro Tahun 2018”. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan customer service dan teller pada BRI Syariah Metro dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya yaitu menggunakan strategi dasar yaitu bersikap ramah, komunikatif, dan name tag yang selalu diperhatikan, sementara strategi utamanya adalah *Responsiveness* (Cepat Tanggap), *Competence* (kompetensi), *Credibility* (dapat dipercaya), *Contribution* (kontribusi), *Honesty* (kejujuran), *Service Excellent* (pelayanan prima), *Innovation* (perubahan).<sup>7</sup>

Ketiga, Mustaqim, mahasiswa Institut Agama Negeri Palangka Raya, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Ekonomi Islam, dengan judul Skripsi “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya” pada tahun 2016. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bank Muamalat Cabang Palangka Raya sudah cukup memuaskan bagi para nasabah. Namun, masih terdapat beberapa factor

---

<sup>6</sup>Ida Fitriani, *Kepuasan Nasabah Terhadap Produk dan Pelayanan Bank Syariah di Kota Metro (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Metro Timur)*, Skripsi, 2018, h. 5

<sup>7</sup>Desi Marlina, “*Strategi Pelayanan Customer Service Dan Teller Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Metro Tahun 2018*”, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2018

yang bisa dibeinahi seperti jaringan ATM yang sering offline dan jumlah kantor serta mesin ATM yang perlu ditambahkan lagi dengan diiringi tingkat promosi yang lebih luas. Dilain pihak, Bank Muamalat Cabang Palangka Raya telah melakukan perbaikan setiap tahunnya terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada nasabah seperti penambahan fitur layanan *mobile banking*. Faktor-faktor yang sangat menentukan kualitas layanan perbankan ada 6 (enam) komponen factor, diantaranya kepatuhan (*compliance*) berupa penerapan produk islami dan bagi hasil serta tidak adanya pemungutan bunga, bukti langsung (*tangible*) berupa fasilitas fisik yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh nasabah merupakan poin utama yang dapat menimbulkan persepsi positif dibenak nasabah, keandalan (*realibility*) berupa kemampuan dalam menyelenggarakan jasa dengan akurat, konsisten dan dapat diandalkan, daya tanggap (*responsiveness*) berupa kebajikan untuk membantu dan memberi pelayanan yang tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas, jaminan (*assurance*) berupa pengetahuan dan kesopanan karyawan perusahaan untuk menjaga kepercayaan, dan terakhir factor empati (*empathy*) berupa perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup>Mustaqim, *Kualitias Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangka Raya*, Skripsi, Palangka Raya: Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya, 2016, h.5

**Tabel 2.1**  
**Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Peneliti**

No	Nama Peneliti, Tahun, dan Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Ida Fitriani, Kepuasan Nasabah Terhadap Produk dan Pelayanan Bank Syariah di Kota Metro (Studi Pada Masyarakat Metro Timur), 2018	Dari penelitian diatas dengan penelitian saya yaitu sama-sama mengenai pelayanan Bank	Dari penelitian diatas dengan penelitian saya perbedaannya yaitu penelitian diatas meneliti produk dan pelayanan Bank Syariah di Kota Metro, sedangkan penelitian saya meneliti pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya di masa new normal
2	Desi Marlina, Strategi Pelayanan Customer Service Dan Teller Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia (Bri) Syariah Metro Tahun 2018	Penelitian terdahulu ini memiliki kesamaan yaitu sama-sama meneliti tentang kepuasan nasabah	Perbedaan antara penelitian Desi Marlina dan penelitian peneliti adalah bahwa Desi Marlina meneliti pelayanan customer service dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI), sementara peneliti berkeinginan meneliti pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya di masa new normal
3	Mustaqim, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamaat Cabang Palangka Raya, tahun 2016	Dalam penelitian terdahulu terdapat persamaan penelitian yaitu pelayanan sama-sama meneliti di Bank Muamalat Cabang Palangka Raya	Perbedaan penelitian ini yaitu, Mustaqim meneliti kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan peneliti meneliti pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya di masa new normal

Sumber: Dibuat Oleh Peneliti

## B. Landasan Teori

### 1. Teori Bank Syariah

#### a. Bank Syariah

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan meyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam meningkatkan taraf hidup rakyat.<sup>9</sup> Berbicara tentang definisi Bank syariah, ada beberapa pakar yang menjelaskan definisi dari Bank syariah sebagai berikut:

- 1) Bank Syariah adalah Bank yang sistem perbankannya menganut prinsip-prinsip dalam Islam. Bank syariah merupakan Bank yang diimpikan oleh para umat Islam.<sup>10</sup>
- 2) Pengertian Bank Syariah Menurut Sudarsono, Bank Syariah adalah lembaga keuangan negara yang memberikan yang memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya di dalam lalu lintas pembayaran dan juga peredaran uang yang beroperasi dengan menggunakan prinsip-prinsip Syariah atau Islam.
- 3) Menurut Perwataatmadja, pengertian Bank Syariah adalah Bank yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Syariah Islam dan tata caranya didasarkan pada ketentuan Al-quran dan Hadist.

---

<sup>9</sup>Wangsawidjaja, *Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012), h.1

<sup>10</sup>Andrianto & M.Anang FiDYansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*, (Jakarta: Qiara Media Partner, 2019), h. 24



- 4) Slamet Dahlan mengemukakan Pengertian Bank Syariah, Bank Syariah merupakan Bank yang menjalankan usahanya berdasar prinsip-prinsip Syariah yang didasarkan pada Al-quran dan Hadist.
- 5) Pengertian Bank Syariah menurut Schaik, Bank Syariah adalah suatu bentuk dari Bank modern yang didasarkan pada hukum Islam dengan menggunakan konsep bagi risiko sebagai sistem utama dan meniadakan sistem keuangan yang didasarkan pada kepastian dan keuntungan yang telah ditentukan sebelumnya.
- 6) Dalam UU No.21 tahun 2008 mengenai Perbankan Syariah mengemukakan pengertian Perbankan Syariah dan pengertian Bank Syariah.
  - a) Perbankan Syariah yaitu segala sesuatu yang menyangkut Bank Syariah dan unit usaha Syariah, mencakup kelembagaan, mencakup kegiatan usaha, serta tata cara dan proses di dalam melaksanakan kegiatan usahanya.
  - b) Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya dengan didasarkan pada prinsip syariah dan menurut jenisnya Bank Syariah terdiri dari BUS (Bank Umum Syariah), UUS (Unit Usaha Syariah) dan BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah).
- 7) Bank Syariah merupakan Bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga

maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan Bank Syariah yang diterima maupun yang dibayarkan pada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian yang dilakukan oleh pihak nasabah dan pihak Bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariat Islam.<sup>11</sup>

#### **b. Tujuan dan Fungsi Bank Syariah**

Secara umum perbankan yang ada di Indonesia berasaskan demokrasi ekonomi menggunakan prinsip kehati-hatian, baik praktek maupun pelaksanaannya dalam menjalankan fungsinya sebagai perbankan.<sup>12</sup> Perbankan syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Sedangkan apabila kita berbicara mengenai fungsi Bank syariah, Bank syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu fungsi bank syariah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, fungsi Bank syariah untuk menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari Bank, dan juga fungsi Bank syariah untuk memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup>Andrianto & M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*, ... h. 26.

<sup>12</sup>M. Sulaeman Jajuli, *Produk Pendanaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015) h. 10

<sup>13</sup>Andrianto & M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*, ... h. 28

1) Fungsi dari Bank syariah adalah untuk menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana. Bank syariah mengumpulkan atau menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad al-wadiah dan dalam bentuk investasi dengan menggunakan akad al-mudharabah.

a) Al-wadiah adalah akad antara pihak pertama (masyarakat) dengan pihak kedua (Bank), dimana pihak pertama menitipkan dananya kepada Bank dan pihak kedua, Bank menerima titipan untuk dapat memanfaatkan titipan pihak pertama dalam transaksi yang diperolehkan dalam Islam.

b) Al-mudharabah merupakan akad antara pihak pertama yang memiliki dana kemudian menginvestasikan dananya kepada pihak lain yang mana dapat memanfaatkan dana yang diinvestasikan dengan tujuan tertentu yang diperbolehkan dalam syariat Islam.

2) Fungsi Bank syariah sebagai penyalur dana kepada masyarakat yang membutuhkan.

a) Masyarakat dapat memperoleh pembiayaan dari Bank syariah asalkan dapat memenuhi semua ketentuan dan persyaratan yang berlaku. Menyalurkan dana yang merupakan aktivitas yang sangat penting bagi Bank syariah. Dalam hal ini Bank syariah akan memperoleh return atas dana yang disalurkan. Return atau pendapatan yang diperoleh Bank syariah atas penyaluran dana ini tergantung pada akadnya.

b) Bank syariah menyalurkan dana kepada masyarakat dengan menggunakan bermacam-macam akad, antara lain akad jual beli, maka return yang diperoleh Bank atas penyaluran dananya dalam bentuk margin keuntungan. Margin keuntungan merupakan selisih antara harga jual beli kepada nasabah dan harga beli Bank. Pendapatan yang diperoleh dari aktivitas penyaluran dana kepada nasabah yang menggunakan akad kerja sama usaha adalah bagi hasil.<sup>14</sup>

3) Fungsi Bank syariah memberikan pelayanan jasa Bank kepada nasabahnya.

a) Pelayanan jasa Bank syariah ini diberikan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya. Pelayanan jasa kepada nasabah merupakan fungsi Bank syariah yang ketiga. Berbagai jenis produk pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh Bank syariah antara lain jasa pengiriman uang (transfer), pemindahbukuan, penagihan surat berharga dan lain sebagainya.

b) Aktivitas pelayanan jasa merupakan aktivitas yang diharapkan oleh Bank syariah untuk dapat meningkatkan pendapatan ank yang berasal dari *fee* atas pelayanan jasa ank. Beberapa Bank berusaha untuk meningkatkan teknologi informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang memuaskan nasabah. Pelayanan yang memuaskan nasabah

---

<sup>14</sup> Ibid, h. 30

ialah pelayanan jasa yang cepat dan akurat. Harapan nasabah dalam pelayanan jasa Bank ialah kecepatan dan akuratnya. Bank syariah berlomba-lomba untuk berinovasi dalam meningkatkan kualitas produk layanan jasanya. Dengan pelayanan jasa tersebut, maka Bank syariah mendapat imbalan berupa *fee* yang disebut *fee based income*.<sup>15</sup>

### c. Prinsip Dasar Bank Syariah

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, perbankan syariah memiliki prinsip dasar yang harus dipatuhi. Hal ini dikarenakan bahwa perbankan syariah menjalankan kegiatan syariahnya harus dijalankan oleh beberapa unsur yang diikat dalam prinsip dasar, unsur-unsur tersebut meliputi unsur kesesuaian dengan syariah Islam dan unsur legalitas operasi sebagai lembaga keuangan. Prinsip-prinsip tersebut telah menjadi landasan yang kuat bagi pengelola perbankan syariah. Adapun prinsip dasar dalam perbankan syariah tersebut antara lain:

- 1) Larangan bertransaksi yang mengandung barang atau jasa yang diharamkan sering dikaitkan dengan prinsip muamalah yaitu keharusan menghindari dari kemudharatan. Al-quran dan Sunnah Nabi Muhammad SAW, sebagai sumber hukum dalam menentukan keharaman suatu barang dan jasa, menyatakan secara khusus

---

<sup>15</sup> Ibid, h. 31

berbagai jenis bahan yang dinyatakan haram untuk di makan, di minum, dan di pakai oleh seorang muslim.

Bagi industry perbankan syariah, pelarangan terhadap transaksi yang haram zatnya tersebut diwujudkan dalam bentuk larangan memberikan pembiayaan yang terkait dengan aktivitas pengadaan jasa, produksi makanan, minuman, dan bahan konsumsii lain yang diharamkan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI). Dalam pemberian pembiayaan, Bank syariah di tuntutan untuk selalu memastikan kehalalan jenis usaha yang dibantu pembiayaannya oleh Bank syariah. Dengan demikian, pada suatu Bank syariah tidak akan ditemui adanya pembiayaan untuk usaha yang bergerak dibidang peternakan babi, minuman keras, ataupun bisnis pornografi dan lainnya yang diharamkan.<sup>16</sup>

- 2) Larangan terhadap transaksi yang diharamkan system dan prosedur perolehan keuntungannya, adalah:
  - a) *Tadlis*, transaksi yang mengandung hal pokok yang tidak diketahui oleh salah satu pihak
  - b) *Gharar*, ketiadaan informasi terjadi pada kedua belah belah pihak
  - c) *Bai' Ikhtikar*, mengupayakan adanya kelangkaan barang dengan cara menimbun. Dengan demikian penjual akan memperoleh keuntungan yang besar karena menjual dengan

---

<sup>16</sup> Ibid, h. 32

harga yang jauh lebih tinggi disbanding harga sebelum kelangkaan barang

- d) *Bai' Najasy*, tindakan menciptakan permintaan palsu, seolah-olah ada banyak permintaan terhadap suatu produk, sehingga harga jual produk akan naik.
- e) *Maysir*, Ulama dan Fuqaha mendefinisikan *maysir* sebagai suatu permainan di mana satu pihak akan memperoleh keuntungan sementara pihak lainnya akan menderita kerugian
- f) *Riba*, tambahan yang disyaratkan dalam transaksi bisnis tanpa adanya pendanaan (*iwad*) yang dibenarkan syariah atas penambahan tersebut.<sup>17</sup>

#### **d. Akad-akad dalam Bank Syariah**

1. Kelompok Akad *Tabarruk*, perjanjian ini berorientasi *non-profit transaction* dan hakikatnya bukan transaksi bisnis untuk mencari keuntungan komersial.
  - a) Meminjamkan Harta
    - 1) *Qardh*, peminjaman tanpa mensyaratkan suatu apapun dalam jangka waktu tertentu dan Bank tidak diperkenankan untuk meminta imbalan.
    - 2) *Rahn*, berutang atau meminjamkan sesuatu yang disertai penyerahan jaminan tertentu.

---

<sup>17</sup> Ibid, h. 34

- 3) *Hawalah*, pemberian pinjaman yang disertai dengan jaminan objek anjak piutang (pengalihan piutang)
- 4) *Khafalah*, ikut menanggung wanprestasi yang dilakukan oleh seseorang atau sudut pihak.

b) Meminjamkan Jasa

- 1) *Wakalah*, melakukan sesuatu untuk mewakili orang lain atau pihak tertentu
- 2) *Wadiah*, menawarkan jasa untuk melakukan pemeliharaan atau penitipan sesuatu
- 3) *Wakaf*, memberikan sesuatu kepada pihak lain dengan tujuan untuk kepentingan umum dan agama
- 4) *Hibah*, sedekah, dan hadiah, pemberian yang dilakukan secara sukarela kepada pihak lain. Akad bararruk yang telah disepakati tidak boleh diubah menjadi akad *tijarah* (komersial) tanpa persetujuan kedua pihak<sup>18</sup>

2. Kelompok akad *Tijarah*

Merupakan pertukaran barang atau jasa oleh para pihak yang harus dilakukan secara jelas dan pasti di awal akad, mencukupi jumlah (*quantity*), kualitas (*quality*), harga (*price*), waktu penyerahannya (*time of delivery*). Kontrak yang termasuk kategori ini biasanya jual-beli, upah mengupah, dan sewa menyewa.

---

<sup>18</sup> Ibid, h. 43



## a) Akad Jual Beli

1) *Al bai' naqdan*, jual beli bias dilakukan secara tunai.

Penyerahan uang dan barang dilakukan secara bersamaan

2) *Al bai' muajjal*, jual beli yang barangnya diserahkan di awal, tetapi pembayarannya dilakukan dengan kemudian dilakukan dengan cara mencicil atau sekaligus

3) *Murabahah*, jual beli yang dilakukan secara terbuka sehingga pembeli mengetahui keuntungan yang didapat penjual

4) *Salam*, jual beli yang dilakukan dengan cara pembayaran sekaligus diawal transaksi, namun barangnya diserahkan pada akhir periode yang telah diperjanjikan

5) *Istishna*, jual beli yang pembayarannya dilakukan secara bertahap (mencicil) dan barang diserahkan pada akhir periode yang telah diperjanjikan<sup>19</sup>

## b) Akad sewa menyewa

1) *Ijarah*, sewa menyewa untuk mendapatkan manfaat barang atau upah mengupah tenaga kerja tanpa ada perubahan kepemilikan terhadap objek yang diperjanjikan

2) *Ijarah Muntahiya Bit Tamlik* (IMBT), sewa menyewa untuk mendapatkan manfaat barang dan diikuti dengan

---

<sup>19</sup>Ibid, h. 50

perubahan kepemilikan terhadap objek yang diperjanjikan

3. *Mudharabah*, merupakan percampuran modal dengan jasa (keterampilan dan keahlian) keuntungan dibagi berdasarkan nisbah (porsi bagi hasil dalam persentase) yang telah disepakati. Kerugian ditanggung oleh penyandang modal (*shahibul maal*), sedangkan yang mendistribusikan jasanya kehilangan waktu dan peluang financial.<sup>20</sup>

## 2. Kualitas Pelayanan Nasabah

Kualitas pelayanan jasa didefinisikan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan. Jenis kualitas yang digunakan untuk menilai kualitas jasa adalah sebagai berikut:

- a. *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik. Ketanggapan juga bisa diartikan sebagai suatu kebijakan yang dilakukan oleh pegawai untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas dan yang tidak akan membiarkan pelanggan menunggu kemudian muncul persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- b. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan

---

<sup>20</sup> Ibid, h. 58

memuaskan. Keandalan disini digambarkan sebagai suatu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

- c. *Empaty* (empati), adalah rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada nasabah memahami kebutuhan nasabah, serta kemudahan untuk dihubungi. Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya untuk memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.
- d. *Assurance* (jaminan dan kepastian), yaitu pengetahuan, kesopanan petugas serta sifat yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko. Jaminan dan kepastian meliputi pengetahuan, kesopanan, kesantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya dari para pelanggan kepada perusahaan. Dalam hal ini dapat meliputi beberapa komponen yaitu komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

e. *Tangibles* (bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi. Bukti langsung atau berwujud yaitu kemampuan dari suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar (*eksternal*). Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Dalam hal ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan berupa (teknologi), serta penampilan pegawainya.<sup>21</sup>

Pengaruh kualitas pelayanan secara islami dapat terlihat dari ketika seorang konsumen, dalam hal ini nasabah perbankan syariah telah merasa yakin atas dana yang disimpannya aman bebas dari bahaya serta resiko, akad yang digunakan tidak melanggar aturan Islam, mereka merasa puas terhadap apa yang didapat dari karyawan yang memiliki pengetahuan tentang perbankan syariah, melayani secara cepat dan tepat serta perbankan syariah yang menepati kepada nasabah. Pelayanan kualitas tersebut yang mengakibatkan konsumen loyal.<sup>22</sup>

Menurut Kotler, bahwa hubungan antara kualitas jasa dengan kepuasan konsumen adalah terdapat hubungan yang erat antara kualitas produk dengan pelayanan, kepuasan konsumen dan profitabilitas

---

<sup>21</sup>Yulius Amisim, *Pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Emphaty Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Papua Cabang Surabaya*, Skripsi, Surabaya: Universitas Katolik Darma Cendika, 2018, h.19

<sup>22</sup>Ahmad Rifa'i, *Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan dengan Pendekatan Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index (Pada BPRS Bandar Lampung)...*, h. 42

perusahaan. Semakin tinggi tingkat kualitas menyebabkan semakin tingginya kepuasan konsumen dan juga mendukung harga yang lebih tinggi. Jika suatu perusahaan yang dapat menghasilkan kualitas pelayanan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen, maka dapat dikatakan perusahaan tersebut telah dapat memuaskan konsumennya, dan dapat juga disebut perusahaan berkualitas. Dapat dikemukakan bahwa kepuasan konsumen mempunyai hubungan yang dekat dengan kualitas, semakin puas seorang konsumen, maka akan menaikkan pendapatan perusahaan.

Adapun tujuan umum dan pelayanan yang berkualitas menurut Kotler dan Keller adalah:

- 1) Pemeliharaan pelanggan (*customer maintenance*), Pemberi layanan memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat memuaskan pelanggannya dan setiap keluhan pelanggan ditanggapi dengan baik sebagai evaluasi dalam memperbaiki pelayanan kepada pelanggan yang lebih baik.
- 2) Mengingatkan pelanggan (*customer retention*), pelanggan yang mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari suatu perusahaan akan merasa puas dan akan kembali lagi untuk membeli barang atau jasa perusahaan yang memberikan pelayanan tersebut.
- 3) Pengembangan pelanggan baru (*new customer development*), pelanggan yang menerima pelayanan yang berkualitas akan mengajak

orang lain untuk ikut membeli produk atau jasa perusahaan tersebut, sehingga perusahaan mendapatkan penambahan pelanggan.<sup>23</sup>

Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan, memuaskan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah adalah merupakan faktor yang sangat strategi dalam memenangkan persaingan, mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas. Kepuasan konsumen ditentukan oleh kualitas produk dan layanan, untuk kepuasan konsumen terhadap layanan, ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan konsumen terhadap pelayanan dan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan. Pelanggan selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan.<sup>24</sup>

### **3. Tingkat Kepuasan Nasabah**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.<sup>25</sup> Sebagai salah satu usaha dibidang jasa, pelayanan yang diberikan oleh pihak perbankan kepada nasabah merupakan faktor yang cukup penting dalam menentukan kepuasan para nasabahnya. Dengan tingkat kepuasan nasabah yang baik, maka sebuah Bank akan dikenal masyarakat sebagai Bank yang senantiasa

---

<sup>23</sup>Tommy Setiawan Ruslim & Mukti Raharjo, *Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak Di Greenville*, Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, Volume 2, Nomor 1, Maret 2016, h. 54

<sup>24</sup>Sri Widyastuti, *Implementasi Etika Islam Dalam Dunia Bisnis*, (Malang: CV. Irdh, 2019), h. 96.

<sup>25</sup>Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*, (Surabaya: CV Jakad Media Publishing, 2020), h. 31.

mengedepankan kualitas jasa layanan sekaligus mempunyai posisi bersaing yang baik.<sup>26</sup>

Menurut Oliver kepuasan adalah menghormati apa yang di inginkan konsumen. Menurut Handi: "kepuasan konsumen adalah suatu persepsi terhadap produk dan jasa yang telah memenuhi harapannya. Selain itu, kepuasan konsumen adalah hasil perasaan dari dalam diri konsumen dalam menggunakan produk atau jasa."<sup>27</sup> Kepuasan pelanggan adalah kunci sukses dalam bisnis jasa Perbankan Syariah. Konsep utamanya adalah bagaimana nasabah merasa nyaman dan mudah dalam tiap proses menikmati produk-produk Bank Syariah. Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Rasulullah SAW dalam sebuah hadist "Barangsiapa yang memudahkan urusan orang yang mengalami kesulitan maka Allah akan memudahkan urusannya baik di dunia maupun di akhirat" (HR. Muslim).<sup>28</sup> Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan positif yang disertai dengan sikap oleh konsumen setelah mereka mengalami suatu situasi atau kondisi pada saat mereka menggunakan produk atau jasa tersebut.<sup>29</sup>

Kepuasan nasabah menjadi fokus perhatian oleh setiap pelaku bisnis, dimana tingkat kepentingan dan harapan nasabah serta pelaksanaan

---

<sup>26</sup>Inggang Perwangsa Nuralam, *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*, (Malang: UB Press, 2017), h. 110.

<sup>27</sup>Tommy Setiawan Ruslim & Mukti Raharjo, *Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak Di Greenville*, Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, Volume 2, Nomor 1, Maret 2016, h. 55

<sup>28</sup>Sri Widyastuti, *Implementasi Etika Islam Dalam Dunia Bisnis*, (Malang: CV. Irdh 2019), h. 90.

<sup>29</sup>Ahmad Rifa'i, *Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index*, Skripsi, 2019, h.23

atau kinerja yang dilakukan perusahaan haruslah sesuai. Pada hakekatnya menurut Philip Kotler kepuasan nasabah menjelaskan bahwa perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapannya. Pendapat ini sama halnya dengan pendapat yang dikemukakan oleh Tse dan Wilton yang menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antar harapan sebelumnya dan kinerja actual produk setelah pemakaiannya. Kepuasan nasabah juga merupakan modal dasar untuk membentuk loyalitas yang bisa dijadikan sebagai salah satu senjata untuk menaikan keunggulan bersaing suatu perusahaan yang bergerak di sector jasa. Mulanya konsep kepuasan yang terjadi setelah pertimbangan evaluasi pilihan yang memperhatikan pada keputusan pembelian.<sup>30</sup>

**a. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut ahli**

Zeithmal dan Bitner mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, namun juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

---

<sup>30</sup>Nurchosyanti Dkk, *Pengukuran Kepuasan Nasabah Terhadap Customer Service Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk*, Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin, AT-TADBIR Jurnal Ilmiah Manajemen, Vol.3 No.1 (2019) 19-32, h. 21



- 2) Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 3) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
- 4) Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.
- 5) Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.<sup>31</sup>

#### **b. Prinsip-prinsip kualitas pelayanan**

Untuk dapat menyelenggarakan manajemen dengan baik, kita harus mengelola moment kritis pelayanan, berempati kepada konsumen dengan cara membuat lingkaran pelayanan dan hindari terjadinya gap. Selain itu ada juga prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang dapat dipakai sebagai bahan acuan. Adapun prinsip-prinsip tersebut menurut Raminto dan Winarsih antara lain:

- 1) Identifikasi kebutuhan konsumen yang sesungguhnya
- 2) Sediakan pelayanan yang terpadu
- 3) Membuat sistem yang mendukung pelayanan konsumen
- 4) Usahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan

---

<sup>31</sup>Ibid, h. 21

- 5) Layanilah keluhan konsumen secara baik
- 6) Terus berinovasi
- 7) Karyawan adalah sama pentingnya dengan konsumen
- 8) Bersikap tegas tetapi ramah terhadap konsumen
- 9) Jalin komunikasi dan interaksi khusus dengan pelanggan atau nasabah dan
- 10) Selalu mengontrol kualitas<sup>32</sup>

**c. Pengukuran kepuasan nasabah**

Berdasarkan pengertian yang ada dapat disimpulkan, bahwa kepuasan pelanggan merupakan kesetiaan konsumen terhadap perusahaan atau suatu produk tertentu dengan disertai tindakan untuk membeli kembali dan konsumen bersedia mengembangkan hubungan kembali. Dalam menentukan seberapa besar kepuasan nasabah terhadap suatu Bank dapat dilakukan dengan berbagai cara. Menurut Kotler pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu:

- 1) Sistem keluhan dan usulan artinya seberapa banyak keluhan atau complain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode, makin banyak berarti makin kurang baik.
- 2) Survey kepuasan konsumen, dalam hal ini Bank perlu secara berkala melakukan survey baik melalui wawancara maupun kusioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan Bank

---

<sup>32</sup>Ibid, h. 21

tempat nasabah melakukan transaksi selama ini. Untuk itu perlu adanya survey kepuasan konsumen.

- 3) Konsumen samara, Bank dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank secara langsung, sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.
- 4) Analisis mantan pelanggan, dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah Bank guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah Bank.<sup>33</sup>

#### **d. Indikator Kepuasan Nasabah**

Menurut Tjiptono, indikator kepuasan nasabah terdiri dari:

- 1) Kesesuaian Harapan, merupakan tingkat kinerja produk yang diharapkan oleh nasabah dengan yang dirasakan oleh nasabah, meliputi:
  - a) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi yang diharapkan
  - b) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
  - c) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan apa yang diharapkan

---

<sup>33</sup>Ibid, h. 22

- 2) Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan nasabah untuk berkunjung kembali untuk melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:
  - a) Berminat untuk berkunjung kembali karena layanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan
  - b) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengonsumsi produk
  - c) Berminat untuk berkunjung kembali karena karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
- 3) Kesediaan Merekomendasikan
  - a) Masyarakat tertentu atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan
  - b) Masyarakat teman atau kerabat untuk membeli kembali produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
  - c) Masyarakat teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengonsumsi sebuah produk jasa<sup>34</sup>

#### **4. New Normal**

New Normal adalah perubahan perilaku untuk tetap melakukan aktivitas normal dengan ditambah menerapkan protokol kesehatan guna mencegah terjadinya penularan Covid-19. Secara sederhana, new normal

---

<sup>34</sup>Zana Cobitha Rahmadhani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Dengan Dimensi Carter Pada PT. Bank Sumut Syariah Cabang Binjai*, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara Medan, 2017, h. 16

ini hanya melanjutkan kebiasaan-kebiasaan yang selama ini dilakukan saat diberlakukannya karantina wilayah atau Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Dengan diberlakukannya new normal, kita mulai melakukan aktifitas di luar rumah dengan tetap mematuhi protokol kesehatan yang telah di atur oleh pemerintah, yaitu memakai masker bila keluar dari rumah, sering mencuci tangan dengan sabun, dan tetap menjaga jarak serta menghindari kerumunan orang untuk mencegah penularan virus corona. Tatanan kehidupan baru, bisa dilakukan setelah adanya indikasi penurunan kurva penyebaran angka Covid-19 menurun. Tersedianya fasilitas kesehatan yang mumpuni dan pengawasan yang ketat. Inilah yang menjadi tanggung jawab kita bersama dalam menghadapi new normal ditengah pandemi Covid-19. Adapun prokol untuk nasabah selama masa darurat Covid-19 yaitu adalah: cek suhu tubuh, cuci tangan menggunakan sabun/*handsanitizer*, pembatasan nasabah di *banking hall*, wajib mengenakan masker, jaga jarak aman minimum 1 meter.

Pemerintah sendiri sudah memberikan panduan dengan mengeluarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor HK 01.07/MENKES/328/2020 tanggal 20 Mei 2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian Covid-19. Ada beberapa tindakan yang harus dilaksanakan oleh manajemen maupun pekerja apabila menetapkan pegawainya untuk kembali bekerja dikantor, mulai dari berangkat kantor, tiba di kantor, hingga pulang ke rumah harus mematuhi semua protocol kesehatan. Bagi perkantoran yang telah menerapkan new normal ditempat

kerja, protocol kesehatan juga seharusnya dilaksanakan, diantaranya adalah melakukan pengukuran suhu tubuh di saat memasuki ruangan tempat kerja, mewajibkan semua pegawai menggunakan masker selama ditempat kerja, larangan masuk bagi pegawai yang memiliki gejala demam, nyeri tenggorokan, batuk, pilek, sesak nafas. Pemerintah melalui Kementerian kesehatan tak henti-hentinya melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat agar memahami protocol kesehatan yang harus dilakukan dimanapun kita berada, baik dirumah, dikantor, disekolah, tempat ibadah, termasuk tempat-tempat keramaian umum seperti pasar dan mall. Tujuan dari new normal ini adalah agar masyarakat tetap produktif dan aman dari penularan Covid-19 di tengah masa pandemi.<sup>35</sup>

Pada masa awal kemunculan wabah Covid-19, istilah new normal telah muncul ketika wabah belum berkarakter sebagai pandemi. Salah satu artikel yang dapat dirujuk adalah tulisan Shitij Kapur dan Sharon Lewin “*What if living with Covid-19 is the new normal?*” pada 27 febuari 2020 di *The Sydney Morning Herald*. Tulisan tersebut mempertanyakan kemungkinan bahwa hidup dengan Covid-19 merupakan sebuah normal baru yang perlu dipersiapkan. Secara resmi, istilah new normal akhirnya muncul pertama kali dalam protokol panduan WHO bagi negara-negara yang berniat melonggarkan kebijakan terkait penanganan Covid-19 pada 16 April 2020. WHO menegaskan bahwa keputusan untuk melonggarkan kebijakan harus didasarkan pada bukti ilmiah dan pengalaman negara lain

---

<sup>35</sup><https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-sidempuan/baca-artikel/13169/New-Normal-di-Tengah-Pandemi-Covid-19.html>

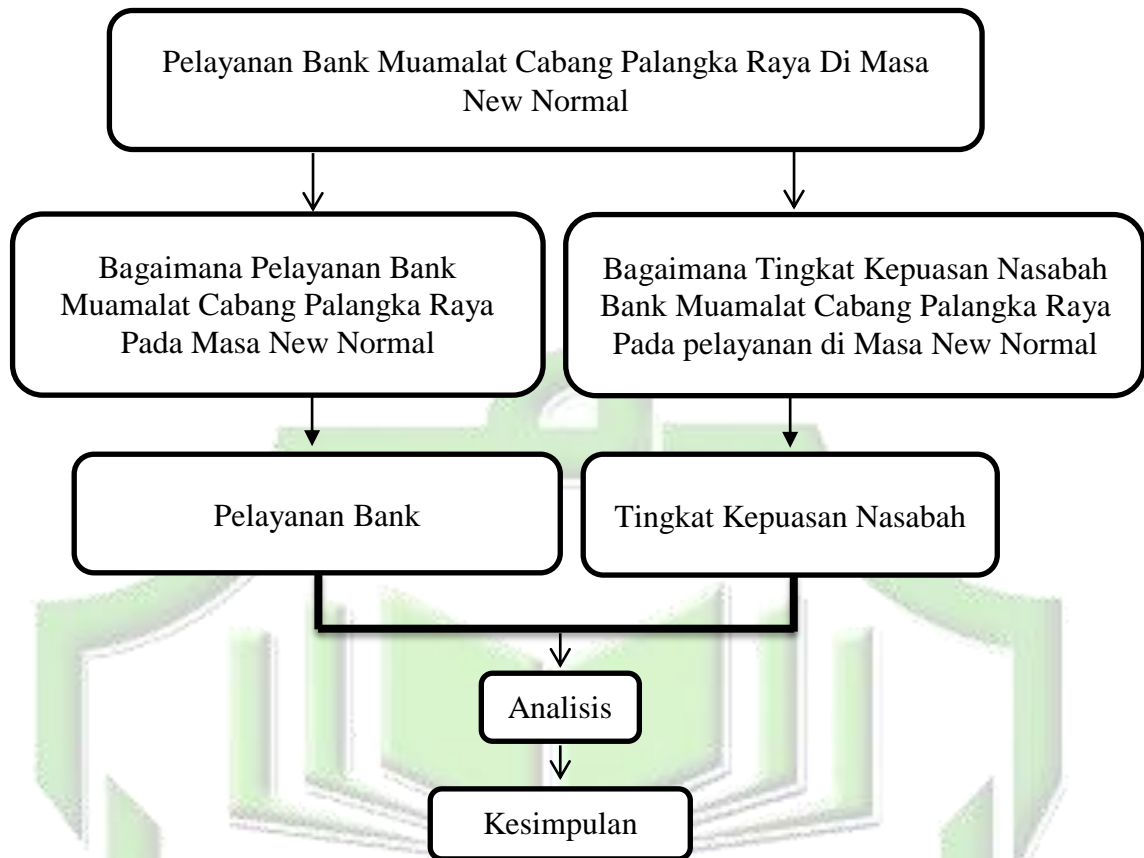
yang nyata serta mempertimbangkan faktor lain, seperti ekonomi, keamanan, hak asasi manusia, hingga sentimen publik.<sup>36</sup>

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir penelitian adalah untuk menjelaskan, mengungkapkan dan menunjukkan keterkaitan antara subjek yang akan diteliti dan dikaitkan dengan berlandaskan pada kajian teori. Dalam kerangka berpikir ini, peneliti membahas permasalahan yang akan diangkat yaitu “Pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya di Masa New Normal”. Pembahasan tersebut akan dijelaskan dengan menggunakan dan teori Bank Syariah, Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan Nasabah, dan New Normal.

---

<sup>36</sup> <https://kompaspedia.kompas.id/baca/paparan-topik/melacak-sejarah-istilah-new-normal>, diakses pada Minggu, 3 Oktober 2021.

**Bagan 2.1 Kerangka Pikir**

*Sumer: Diolah oleh Peneliti*



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Tempat Penelitian**

##### 1. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini adalah selama kurang lebih 2 (dua) bulan setelah diseminarkan dan mendapat izin dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya. Berkaitan lokasi penelitian dilaksanakan di kota Palangka Raya.

##### 2. Lokasi/Tempat Penelitian

Penentuan tempat penelitian menjabarkan keterangan mengenai lokasi penelitian dan teknik pemilihan tempat penelitian. Sebagaimana penelitian yang saya ambil yaitu tentang Pelayanan Bank Muamalat Cabang Palangka Raya di masa new normal yang berada di Jl. Diponegoro No. 17, Langkai, Kec. Pahandut, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah 73111, agar hasil yang didapatkan sempurna maka tempat penelitian ini memilih untuk mendapatkan data melalui lembaga perbankan syariah.

#### **B. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan atau *field reseach* dengan metode kualitatif, yaitu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lingkungan tertentu dengan melakukan studi langsung ke lapangan untuk memperoleh data yang kongrit. Berdasarkan tempat observasi, penelitian ini tergolong sebagai penelitian lapangan.

Abdurrahmant Fathoni menjelaskan bahwa penelitian lapangan itu sendiri adalah sebuah penelitian yang dilakukan pada suatu tempat untuk menyelidiki gejala objektif di lokasi tersebut.<sup>37</sup>

## 2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Dalam pendekatan ini maksudnya adalah pendekatan yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata tertulis atau lisan yang bersumber dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Dengan kata lain penelitian deskriptif untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini dan melihat kaitan antara variabel-variabel yang ada. Penelitian ini tidak menguji suatu hipotesa, melainkan hanya mendeskripsikan informasi apa adanya dengan variabel-variabel yang diteliti.<sup>38</sup> Dalam penelitian ini yaitu mengenai pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya di masa new Normal.

## C. Objek dan Subjek Penelitian

### 1. Objek Penelitian

Objek penelitian pada penelitian ini adalah pelayanan Bank Muamalat Cabang Palangka Raya kepada nasabah di masa Normal. Peneliti memilih pelayanan yang diberikan pihak Bank kepada nasabah karena pada dasarnya semua Bank syariah menerapkan protokol kesehatan di masa pandemi seperti ini. Namun peneliti melihat keunikan dari Bank

---

<sup>37</sup>Riswatul Apriani, *Penerapan Program Pemuda Mandiri Dalam Pengembangan Usaha Mikro Nasabah BMT Daarussalam di Kuala Pembuang*, Skripsi, Palangka Raya: IAIN Palangka Raya, 2020, h.27

<sup>38</sup>Ibid, h. 27

Muamalat pada saat observasi, di Bank Muamalat Palangka Raya sangat terpantau pelayanan protokol kesehatan.

## 2. Subjek Penelitian

Subjek adalah informan atau narasumber yang menjadi sumber data riset. Objek adalah permasalahan yang diinvestigasi dalam penelitian, begitu pengertian singkatnya, kekeliruan penggunaan kedua istilah tersebut sangat mungkin terjadi karena salah satu dari keduanya memang tidak bisa eksis tanpa adanya yang lain. Subjek penelitian tidak bisa eksis tanpa adanya objek penelitian, begitu pula sebaliknya. Objek penelitian adalah isu, problem, atau permasalahan yang dibahas, dikaji, diteliti dalam riset social. Dari definisi tersebut, kita langsung bisa menangkap bahwa objek penelitian memiliki cakupan luas sejauh masih berhubungan dengan topik penelitian.<sup>39</sup>

Subjek Penelitian adalah benda, hal, atau orang tempat data untuk variabel penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu terdapat tiga situasi dalam penggunaan teknik *purposive sampling* yaitu:

- a. Penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* untuk memilih responden yang akan memberikan informasi penting.

---

<sup>39</sup>Mukhtazar, *Prosedur Penelitian Pendidikan*, (Yogyakarta: Absolute Media, 2020), h. 45.

- b. Penelitian menggunakan *purposive sampling* untuk memilih respon yang sulit dicapai, karena penelitian cenderung subjektif atau memilih berdasarkan kriteria sesuai keinginan peneliti.
- c. Penelitian menggunakan *teknik purposive sampling* ketika penelitian ingin mengidentifikasi jenis responden tertentu untuk diadakannya wawancara mendalam.<sup>40</sup>

Berdasarkan dari pertimbangan di atas, maka peneliti menetapkan subjek dalam penelitian ini yaitu pegawai dan nasabah Bank Muamalat Palangka Raya sebagai informan, dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Pegawai Bank Muamalat Palangka Raya
  - 1) Teller
  - 2) Customer Service
  - 3) Security
  - 4) Bersedia diwawancarai
- b) Nasabah Bank Muamalat Palangka Raya
  - 1) Beragama Islam
  - 2) Berusia minimal 20-40 tahun
  - 3) Bersedia diwawancarai
  - 4) Pernah melakukan transaksi di masa new normal

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik sebagai berikut:

---

<sup>40</sup>Riswatul Apriani, *Penerapan Program Pemuda Mandiri Dalam Pengembangan Usaha Mikro Nasabah BMT Daarussalam di Kuala Pembuang, ...* h. 28.

## 1. Observasi

Metode observasi atau pengamatan adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data peneliti, data penelitian tersebut dapat diamati oleh peneliti. Dalam arti bahwa data tersebut dihimpun melalui pengamatan baru dikategorikan sebagai kegiatan pengumpulan data penelitian apabila memiliki kriteria sebagai berikut:

- a. Pengamatan digunakan dalam penelitian dan telah direncanakan secara sistematis
- b. Pengamatan harus berkaitan dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan
- c. Pengamatan tersebut dicatat secara sistematis dan dihubungkan dengan prosesi umum dan bukan dipaparkan sebagai suatu yang hanya menarik perhatian
- d. Pengamatan dicek dan di kontrol mengenai validitas dan reliabilitasnya.<sup>41</sup>

Melalui tahap observasi ini peneliti akan melakukan pengamatan secara langsung di lapangan untuk mengetahui Pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya di masa dan new Normal.

## 2. Interview (Wawancara)

Wawancara adalah percakapan antara dua orang atau lebih yang terjadi antara pewawancara dan narasumber untuk bertukar informasi dan ide melalui interaksi tanya jawab. Moleong menyatakan bahwa

---

<sup>41</sup>Cahaya Sari, *Strategi Pemasaran Kerupuk Basah Khas Sukamara di Kota Palangka Raya dalam Perspektif Islam*, Skripsi, Palangka Raya: Institut Agama Islam Negri Palangka Raya, 2020, h. 37.

wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (responden) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Adapun tujuan dilakukan wawancara pada penelitian kualitatif adalah untuk memperoleh informasi detail dan mendalam tentang subjek. Penelitian kualitatif sering menggabungkan teknik observasi partisipatif dengan wawancara mendalam karena keduanya dapat saling melengkapi/menyempurnakan data.<sup>42</sup>

Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data mengenai pelayanan Bank Muamalat Palangkaraya di masa new normal di Jl. Diponegoro No.17, Langkai, Kec. Pahandut, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah 73111.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpul data yang juga penting pada penelitian kualitatif. Data yang diperoleh dengan teknik observasi dan wawancara kadang belum mampu menjelaskan makna fenomena yang terjadi dalam situasi sosial tertentu, sehingga dokumentasi sangat diperlukan untuk memperkuat data. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif untuk mendapatkan hasil penelitian agar lebih kredibel/dapat dipercaya.

---

<sup>42</sup>Mardawani, *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Data dalam Perspektif Kualitatif*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020, h. 57.

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memperoleh informasi dari bermacam-macam sumber tertulis atau dokumen yang ada pada subjek/responden atau tempat, di mana subjek/responden bertempat tinggal atau melakukan kegiatan sehari-harinya. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Bentuk dokumen dapat berupa dokumen pribadi, seperti catatan harian, surat pribadi, dan autobiografi dan dokumen resmi berupa surat keputusan, memo, surat instruksi, dan surat bukti kegiatan yang dikeluarkan oleh instansi tertentu.<sup>43</sup>

Dokumentasi pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Palangka Raya kepada nasabah di masa new Normal pada saat melakukan transaksi di Bank Muamalat Palangka Raya, serta data-data lain yang relevan.

#### **E. Pengabsahan Data**

Pengabsahan data digunakan untuk menjamin bahwa semua data yang telah diamati dan diteliti relevan dengan yang sesungguhnya, agar penelitian ini menjadi sempurna. Terkait secara langsung dengan pengabsahan data ini, peneliti menggunakan teknik Triangulasi. Triangulasi adalah untuk memeriksa keabsahan data memanfaatkan sesuatu diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau perbandingan terhadap data yang diperoleh.

---

<sup>43</sup>Ibid, h. 59.

Triangulasi sumber adalah membandingkan data dan mengoreksi balik derajat kevalidan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang disebut metode kualitatif.

1. Perbandingan data hasil observasi dan wawancara
2. Perbandingan perkataan orang secara umum dan pribadi
3. Perbandingan perkataan orang terkait suatu kondisi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu
4. Perbandingan keadaan dan pandangan seseorang dari berbagai kalangan baik menengah ke bawah dan menengah ke atas
5. Perbandingan hasil wawancara dengan suatu isi dokumen yang berkaitan<sup>44</sup>

#### **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan aktivitas pengorganisasian data. Data yang terkumpul dapat berupa catatan lapangan dan komentar peneliti, gambar, foto, dokumen, laporan, biografi, artikel dan sebagainya. Analisis data dapat dimaknai sebagai proses menyikapi data, menyusun, memilah dan mengolahnya ke dalam satu susunan yang sistematis dan bermakna. Jika data diumpamakan sebagai tumpukan informasi dan fakta yang berserakan, maka proses menyusun data, mengolahnya ke dalam suatu pola atau format yang lebih teratur sehingga mudah dipahami dan dimaknai itulah yang disebut dengan analisis data.

Secara substansi langkah analisis data dalam penelitian kualitatif adalah tata urutan kerja, atau tahapan-tahapan kegiatan yang ditempuh oleh

---

<sup>44</sup>Cahaya Sari, *Strategi Pemasaran Kerupuk Basah Khas Sukamara di Kota Palangka Raya dalam Perspektif Ekonomi Islam*, ... h. 40.



peneliti dalam menyusun, mengolah hingga menemukan makna atau tafsiran atau kesimpulan dari keseluruhan data penelitian. Karena itu, secara substansi pula, kegiatan analisis data adalah upaya peneliti dalam menyusun data menjadi lebih sistematis, berkaitan satu dengan yang lain, hingga dapat memberikan suatu makna tertentu, sesuai dengan hakikat objek yang dianalisis.<sup>45</sup>

Adapun tujuan analisis data kualitatif adalah mencari makna dibalik data yang melalui pengakuan subyek pelakunya. Dari beberapa definisi dan tujuan penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa analisis data kualitatif adalah upaya untuk mengungkap makna dari data penelitian dengan cara mengumpulkan data sesuai dengan klasifikasi tertentu.<sup>46</sup>

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif. Disebut deskriptif karena dalam penelitian menggunakan objek permasalahan fakta secara sistematis, cermat dan mendalam terhadap terhadap kajian penelitian. Beberapa hal yang ingin dicapai dalam analisis data kualitatif, yaitu mengenai pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya di masa new Normal.

Untuk menganalisis data diperlukan beberapa tahapan, seperti yang diungkapkan Bungin dalam bukunya yang berjudul Analisis Data Penelitian Kualitatif, adapun menganalisis data beberapa langkah yang ditempuh yaitu:

1. *Data collection* adalah pengumpulan materi dengan analisis data, dimana data tersebut diperoleh selama melakukan pengumpulan, tanpa proses

---

<sup>45</sup>Riawatul Apriani, *Penerapan Program Pemuda Mandiri Dalam Mengembangkan Usaha Mikro Nasabah BMT Daarussalam Di Kuala Pembuang, ...* h. 33.

<sup>46</sup>Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015, h. 121.

pemilihan. Untuk itu, dilakukan pengumpulan semua data yang berhubungan dengan kajian penelitian sebanyak mungkin

2. Data *reduction* adalah proses eliminasi data yang telah dikumpulkan untuk di klasifikasikan berdasarkan kebenaran dan keaslian data yang dikumpulkan
3. Data *display* atau penyajian data, ialah data yang dari tempat penelitian dipaparkan secara ilmiah oleh penulis dengan tidak menutupi kekurangan. Hasil penelitian akan digambarkan sesuai dengan apa yang didapat dari proses penelitian tersebut
4. Data *conclusion* atau penarikan kesimpulan dengan melihat kembali pada tahap eliminasi data dan penyajian data tidak menyimpang dari data yang diambil. Proses ini dilakukan dengan melihat hasil penelitian yang dilakukan sehingga data yang diambil sesuai dengan yang diperoleh. Perlakuan ini dilakukan agar hasil penelitian secara jelas dan benar sesuai keadaan.<sup>47</sup>

#### **G. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan proposal skripsi ini secara penyusunan yang sistematis, maka peneliti akan membagikannya dalam beberapa bab yang diantaranya terdiri dari:

BAB I Pendahuluan, bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian.

---

<sup>47</sup>Riswatul Apriani, *Penerapan Program Pemuda Mandiri Dalam Pengembangan Usaha Mikro Nasabah BMT Daarussalam Di Kuala Pembuang*, Palangka Raya: Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya, 2020, h. 34.

BAB II Kajian Pustaka bab ini akan menguraikan tentang kajian pustaka yang berkaitan dengan topik penelitian ini, yaitu penelitian terdahulu, ladsan teori, dan kerangka berpikir.

BAB III Metode Penelitian bab ini akan menguraikan tentang waktu dan tempat penelitian, jenis dan pendekatan penelitian, objek dan subjek penelitian, teknik pengumpulan data, pengabsahan data, dan teknik analisis data dan sistematika penulisan.

BAB IV Hasil dan Pembahasan bab ini akan menguraikan tentang pemaparan data dimana didalamnya membahas tentang temuan penelitian berupa gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data hasil penelitian dan analisis data hasil penelitian menjawab rumusan masalah.

BAB V Penutup bab ini merupakan uraian bab akhir dari penelitian yang dilakukan. Bab ini terbagi atas bagian kesimpulan dan saran dari peneliti terkait penelitian yang dilakukan.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Lokasi Penelitian

##### 1. Letak Geografis Kota Palangka Raya

Secara umum Kota Palangka Raya dapat dilihat sebagai sebuah kota yang memiliki 3 (tiga) wajah yaitu wajah perkotaan, wajah pedesaan, dan wajah hutan. Kondisi ini, memberikan tantangan tersendiri bagi pemerintah kota Palangka Raya dalam membangun kota Palangka Raya. Kondisi ini semakin menantang lagi bila mengingat luas kota Palangka Raya yang berada pada urutan ke-3 di Indonesia yaitu 2.853,52 Km<sup>2</sup>.

Secara administrasi Kota Palangka Raya berbatasan dengan:

- a. Sebelah Utara : Kabupaten Gunung Mas
- b. Sebelah Timur : Kabupaten Pulang Pisau
- c. Sebelah Selatan : Kabupaten Pulang Pisau
- d. Sebelah Barat : Kabupaten Katingan

Wilayah Kota Palangka Raya terdiri dari 5 (lima) Kecamatan yaitu Kecamatan Pahandut, Kecamatan Sabangau, Kecamatan Jekan Raya, Kecamatan Bukit Batu, dan Kecamatan Rakumpit dengan luas masing-masing 119,37 Km<sup>2</sup>, 641,51 Km<sup>2</sup>, 387,53 Km<sup>2</sup>, 603,16 Km<sup>2</sup>, dan 1.101,95 Km<sup>2</sup>.<sup>48</sup>

---

<sup>48</sup><https://palangkaraya.go.id/selayang-pandang/geografis/> diakses pada Rabu, 22 September 2021.

## **2. Profil Bank Muamalat**

### **a. Sejarah Bank Muamalat**

Berdasarkan Akta No. 1 tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 H, dibuat di hadapan Yudo Paripurno, S.H., Notaris, di Jakarta, PT Bank Muamalat Indonesia Tbk selanjutnya disebut “Bank Muamalat Indonesia” atau “BMI” berdiri dengan nama PT Bank Muamalat Indonesia. Akta pendirian tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2-2413.HT.01.01 Tahun 1992 tanggal 21 Maret 1992 dan telah didaftarkan pada kantor Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 30 Maret 1992 di bawah No. 970/1992 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 34 tanggal 28 April 1992 Tambahan No. 1919A.

BMI didirikan atas gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia, sehingga pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia secara resmi beroperasi sebagai Bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah pertama di Indonesia. Dua tahun setelahnya, tepatnya pada 27 Oktober 1994, BMI memperoleh izin sebagai Bank Devisa setelah setahun sebelumnya terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI).

Selanjutnya, pada 2003, BMI dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan menjadi lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi *Mudharabah*. Aksi korporasi tersebut membawa penegasan bagi posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Tak sampai di situ, BMI terus berinovasi dengan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi *Takaful*), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (*Al-Ijarah Indonesia Finance*) yang seluruhnya menjadi terobosan baru di Indonesia. Selain itu, produk Bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk *Shar-e Gold* Debit Visa yang diluncurkan pada 2011 tersebut memperoleh penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM, dan *cash management*. Seluruh produk-produk itu menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Seiring kapasitas Bank yang semakin besar dan diakui, BMI kian melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor

cabangnya tidak hanya di seluruh Indonesia, akan tetapi juga di luar negeri. Pada 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi Bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 249 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 619 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima serta 55 unit Mobil Kas Keliling.

BMI melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank Syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus merealisasikan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui, baik secara nasional maupun internasional. Kini, dalam memberikan layanan terbaiknya, BMI beroperasi bersama beberapa entitas anaknya yaitu *Al-Ijarah Indonesia Finance* (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, DPLK Muamalat yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan *Baitulmaal Muamalat* yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).

BMI tidak pernah berhenti untuk berkembang dan terus bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang

terarah, Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*”.<sup>49</sup>

Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya didirikan pada tanggal 20 Desember 2004 dan bertempat di Jl. Diponegoro No.17, Kelurahan Langkai, Kecamatan Pahandut yang dulunya merupakan gedung kantor Pos. Namun dilakukan renovasi sesuai standar perbankan sehingga menjadi kantor Bank Muamalat Indonesia cabang Palangka Raya. Khusus untuk pulau Kalimantan cabang Palangka Raya merupakan cabang ke-5 setelah Balikpapan, Samarinda, Banjarmasin dan Pontianak. Tetapi secara nasional merupakan cabang ke-37.<sup>50</sup>

#### **b. Visi dan Misi Bank Muamalat**

Bank Muamalat memiliki visi yaitu “Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar Bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional” dan misi untuk 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,

---

<sup>49</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada Rabu, 22 September 2021.

<sup>50</sup>Eka Novianti Saputri, *Strategi Rebranding Produk Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya Dalam Mengikuti Tren Hijrah*. Skripsi, Palangka Raya: Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya, 2019, h. 45



untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.<sup>51</sup>

## c. Produk dan Layanan Bank Muamalat

### 1. Tabungan

#### a) Tabungan iB Hijrah

Tabungan iB Hijrah adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu Shar-E Debit yang berlogo Visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di *merchant* lokal dan luar negeri. Berbagai ragam layanan seperti *realtime* transfer/SKN/RTGS, isi ulang Prabayar, bayar tagihan listrik, tagihan kartu pasca bayar, pembelian tiket dan pembayaran ZIS (zakat, infaq, sedekah) dengan Tabungan iB Hijrah melalui mobile *banking* dan internet *banking*. Keuntungan yang didapat dari tabungan iB Hijrah yaitu bebas biaya pelayanan dan dapat mengikuti program/promo lainnya.<sup>52</sup>

#### b) Tabungan IB Hijrah Rencana

Rencana dan impian di masa depan memerlukan keputusan perencanaan keuangan yang dilakukan saat ini, seperti perencanaan pendidikan, pernikahan, perjalanan ibadah/wisata, uang muka rumah/kendaraan, berkorban saat

---

<sup>51</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada Rabu, 22 September 2021.

<sup>52</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada Rabu, 22 September 2021.

Idul Adha, perpanjangan STNK/pajak kendaraan, persiapan pensiun/hari tua, serta rencana atau impian lainnya.

Tabungan iB Hijrah Rencana adalah solusi perencanaan keuangan yang tepat untuk mewujudkan rencana dan impian di masa depan dengan lebih baik sesuai prinsip syariah.<sup>53</sup>

c) Tabungan iB Hijrah Prima

Tabungan iB Hijrah Prima adalah tabungan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus investasi dengan aman dan menguntungkan. Tabungan iB Hijrah Prima dilengkapi dengan fasilitas *Shar-E Debit Gold* yang dapat digunakan di seluruh Jaringan Visa. Tabungan iB Hijrah Prima dilengkapi dengan nisbah bagi hasil yang kompetitif dan fasilitas bebas biaya *realtime* transfer, bebas biaya SKN dan RTGS.<sup>54</sup>

d) Tabungan iB Simpel

Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) iB adalah tabungan untuk siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini. Keuntungan yang didapatkan dari tabungan iB simpel diantaranya:

- 1) Bebas biaya administrasi bulanan

---

<sup>53</sup><https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada Rabu, 22 September 2021.

<sup>54</sup><https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada Rabu, 22 September 2021.

- 2) Bebas biaya kartu ATM
  - 3) Mendapatkan bagi hasil
  - 4) Setoran awal pembukaan rekening mulai dari Rp1.000
  - 5) Setoran tunai selanjutnya minimum Rp1.000
  - 6) Saldo minimum rekening Rp1.000
  - 7) Biaya penutupan rekening Rp1.000
  - 8) Rekening dorman (tidak ada transaksi selama 12 bulan berturut-turut) dikenakan biaya sebesar Rp1.000 per bulan
  - 9) Dapat digunakan sebagai rekening sumber dana untuk perencanaan karyawisata, umrah, haji, kursus dan lain-lain.<sup>55</sup>
- e) Tabungan iB Hijrah Haji

Bank umum syariah pertama di Indonesia yang dikelola secara profesional dan murni syariah. Salah satu Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH), yang terdaftar di SISKOHAT Kementerian Agama Republik Indonesia. Tabungan iB hijrah haji menawarkan solusi lengkap untuk perjalanan ibadah serta Bank berkomitmen memfasilitasi nasabah untuk berhijrah dan selalu menjadi lebih baik. Keuntungan yang diperoleh dari tabungan iB hijrah haji yaitu dilakukan secara online

---

<sup>55</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada Rabu, 22 September 2021.

dengan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) Kementerian Agama, tahun keberangkatan dan besarnya setoran dapat disesuaikan serta bebas biaya fasilitas autodebet, ketenangan batin karena dana dikelola secara syariah, setoran mudah, dapat melalui *counter teller*, *e-Banking* dan transfer terjadwal (baik harian maupun bulanan), dan umrah gratis melalui program Rezeki Haji Berkah, perlengkapan haji eksklusif.<sup>56</sup>

f) Tabungan iB Hijrah payroll

Tabungan iB Hijrah Payroll adalah tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah perorangan yang merupakan karyawan dari suatu perusahaan/institusi tertentu dimana pendistribusian gaji (*payroll*) yang diterima, dilakukan melalui Bank Muamalat Indonesia (BMI). Berbagai ragam layanan seperti *realtime* transfer/SKN/RTGS, isi ulang Prabayar, bayar tagihan listrik, tagihan kartu pasca bayar, pembelian tiket dan pembayaran Zakat, Infaq, dan Sedekah (ZIS) dengan Tabungan iB Hijrah Payroll melalui *Mobile Banking* dan *Internet Banking*.<sup>57</sup>

g) Tabungan IB Hijrah Valas

Tabungan syariah dalam denominasi valuta asing US Dollar (USD) dan Singapore Dollar (SGD) yang ditujukan

---

<sup>56</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada Rabu, 22 September 2021.

<sup>57</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada Rabu, 22 September 2021.

untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD. Produk ini untuk perorangan usia 18 tahun ke atas dan Institusi yang memiliki legalitas badan. Produk ini menggunakan akad wadiah dengan fitur unggulan:

- 1) Gratis biaya administrasi untuk Tabungan Muamalat USD dengan saldo rata-rata > USD 1.000
- 2) Gratis biaya penutupan rekening
- 3) Transfer gratis antar rekening Bank Muamalat di seluruh jaringan kantor Bank Muamalat
- 4) Dapat bertransaksi di jaringan Cabang Devisa Bank Muamalat di seluruh Indonesia
- 5) Dapat bertransaksi pada jaringan kantor Bank Muamalat di Malaysia dan Batam<sup>58</sup>

h) Tabunganku

TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan. Merupakan tabungan yang bebas biaya administrasi. Dengan adanya produk TabunganKu, Bank dapat mendukung nasabah mengenai pentingnya menabung, khususnya bagi masyarakat yang baru memulai kegiatan menyimpan dana. TabunganKu terjangkau

---

<sup>58</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada Rabu, 22 September 2021.

oleh semua kalangan masyarakat. Serta mendapatkan bonus atas dana simpanan yang disimpan.<sup>59</sup>

## 2. Muamalat Prioritas

### a) Layanan Personal dan Kenyamanan Akses

#### 1) Kartu *Shar-E* Debit Prioritas

Kartu dengan desain eksklusif untuk kemudahan transaksi Anda yang lebih berkah. Dapat diterima di jaringan ATM Muamalat, ATM VISA/PLUS, ATM Bersama, ATM Prima, MEPS dan seluruh *merchant* VISA serta GPN.

#### 2) *E-Banking* Muamalat

Transaksi perbankan di ujung jari Anda melalui layanan *Mobile Banking*, *Internet Banking* dan ATM Muamalat.

#### 3) *Dedicated Relationship Manager* (RM)

RM yang kompeten didedikasikan khusus untuk mengoptimalkan pengelolaan keuangan dan investasi nasabah di jalan syariah.

#### 4) *Call Center Dedicated Line*

Akses 24 jam/7 hari seminggu SalaMuamalat 1500016 dengan pilihan menu 1 yang melayani khusus Muamalat Prioritas.

#### 5) *Priority Center*

---

<sup>59</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada Rabu, 22 September 2021.

Fasilitas ruangan yang nyaman khusus bagi nasabah Prioritas.<sup>60</sup>

b) Layanan Istimewa dan Kenyamanan Transaksi

1) *Priority Lane & Parking Lot*

Keistimewaan layanan bebas antrian dan parkir khusus di kantor cabang tertentu.

2) Batas Limit Transaksi lebih Tinggi di media *e-Channel* (*Internet dan Mobile Banking*)

3) Bebas Biaya Transaksi Transfer

Pengelolaan dana lebih optimal dengan fasilitas bebas biaya transfer. Dengan syarat total saldo rata-rata Rp. 500 juta (1 bulan sebelum transaksi), skema pengembalian biaya transaksi akan di lakukan di bulan berikutnya.

4) Bebas Biaya Tarik dan Setor US Dollar

a) Bebas biaya tarik tunai hingga USD10.000/rekening/hari

b) Bebas biaya setor tunai USD (berlaku untuk pecahan USD100, emisi terbaru, kondisi baik).

5) *Special Remittances Fee*

6) Layanan Email Notifikasi

Email pemberitahuan yang akan diterima oleh nasabah atas transaksi debit/kredit diatas Rp. 1 juta.

<sup>60</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada Rabu, 22 September 2021.

#### 7) Layanan SMS Notifikasi

Layanan SMS untuk memberikan informasi secara aktual terhadap transaksi finansial yang dilakukan Nasabah dengan tarif ( Rp. 500/sms)

#### 8) Layanan Laporan Konsolidasi Rekening

Laporan yang berisikan portofolio funding, financing dan investasi yang akan dikirimkan setiap bulan ke email nasabah.<sup>61</sup>

#### c) Program Loyalti dan Apresiasi

##### 1) *Safe Deposit Box*

Fasilitas gratis penyimpanan dokumen dan barang berharga nasabah, berlokasi di gedung Muamalat Tower Jakarta.

##### 2) Layanan *Airport Lounge* Gratis

Gratis untuk pemegang kartu *Shar-E* Muamalat Prioritas, dengan transaksi Rp. 1 di beragam mitra airport lounge.

##### 3) Fasilitas Tambahan untuk Pendamping di Airport Lounge

Subsidi/*cashback* hingga Rp 250 ribu bagi pendamping (saldo rata-rata tabungan atau giro min. Rp 100 juta). Pengembalian biaya fasilitas pendamping nasabah dilakukan dengan skema *cashback* di bulan berikutnya.

---

<sup>61</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada Rabu, 22 September 2021.



#### 4) *Event Eksklusif*

*Event* yang khusus diselenggarakan untuk Nasabah Muamalat Prioritas, dengan beragam topik, dari mulai kesehatan, ekonomi, hingga hobi yang sedang trend.

#### 5) Bingkisan Eksklusif di Hari Istimewa Nasabah

Dapatkan bingkisan istimewa di hari *special* Anda dengan menjaga minimum total saldo rata-rata Rp.500 juta (6 bulan terakhir).<sup>62</sup>

#### d) Layanan dengan Cakupan Regional

- 1) Fasilitas Layanan Khusus di Bank Muamalat Cabang Kuala Lumpur, Malaysia
  - a. Priority Lane atau jalur layanan bebas antrian
  - b. Priority Parking Lot atau parkir khusus Nasabah Muamalat Prioritas
  - c. Uang rapat yang disediakan dengan perjanjian sebelumnya
- 2) Fasilitas Diskon dan Bebas Biaya Transaksi di Arab Saudi
  - a. Subsidi belanja 10% berlaku di semua merchant/toko berlogo Visa sesuai persyaratan yang berlaku.
  - b. Gratis biaya sampai dengan 10x transaksi tarik tunai di seluruh ATM berlogo Visa dengan minimal SAR 250 / transaksi.<sup>63</sup>

<sup>62</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada Rabu, 22 September 2021.

### 3. Giro

#### a) Giro iB Hijrah Attijary

Giro iB Hijrah adalah simpanan berbasis akad syariah yang penarikannya dapat ditransaksikan menggunakan Cek, Bilyet Giro, Letter of Authorization (LOA), dan/atau Letter of Indemnity (LOI), serta sarana pembayaran lainnya atau dengan pemindahbukuan di Bank.

Produk Giro berbasis akad Wadi'ah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi bisnis dalam 3 mata uang asing (IDR, USD, SGD) yang didukung oleh Fasilitas Madina (*Muamalat DIgital Integrated Access*).

Pada Giro Attijary, Bank akan bertindak sebagai penerima dana titipan dan Nasabah bertindak sebagai penitip dana.<sup>64</sup>

#### b) Giro iB Hijrah Ultima

Produk Giro iB Hijrah Ultima adalah Giro berbasis akad Mudharabah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi bisnis dalam 2 mata uang asing (IDR, USD) yang didukung oleh Fasilitas Madina (*Muamalat DIgital Integrated Access*).

Pada Giro Ultima, Nasabah bertindak sebagai pemilik dana dan Bank akan bertindak sebagai pengelola dana serta

<sup>63</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada Rabu, 22 September 2021.

<sup>64</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada Rabu, 22 September 2021.

pembagian keuntungan dinyatakan dalam bentuk nisbah yang disepakati.<sup>65</sup>

c) Rekening Khusus Giro DHE dan SDA

Produk ini dibuat untuk mendukung kebijakan pemerintah yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah (PP) no 1/2019 tentang penerimaan Devisa Hasil Ekspor dari Barang Ekspor Sumber Daya Alam (DHE SDA), Bank Muamalat melayani pembukaan Rekening Khusus DHE SDA

Rekening Khusus (Reksus) Giro Devisa Hasil Ekspor Sumber Daya Alam (DHE SDA) adalah Rekening Giro yang digunakan khusus untuk penerimaan Devisa Hasil Ekspor Sumber daya Alam (DHE SDA). Reksus DHE SDA ini diperuntukan khusus untuk nasabah non individu.<sup>66</sup>

#### 4. Deposito

a) Deposito iB Hijrah

Deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi nasabah.<sup>67</sup>

b) Deposito online iB Hijrah Muamalat

Deposito syariah dengan akad mudharabah yang dapat dibuka secara praktis kapanpun dan dimanapun melalui

---

<sup>65</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada Rabu, 22 September 2021.

<sup>66</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada Rabu, 22 September 2021.

<sup>67</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada Rabu, 22 September 2021.

Muamalat DIN dengan bagi hasil yang optimal dalam mata uang rupiah. Dengan keuntungan:

- 1) Praktis, buka deposito kapan saja dan dimana saja melalui Muamalat DIN
  - 2) Menguntungkan, dapatkan bagi hasil yang lebih optimal dengan minimum saldo yang lebih terjangkau
  - 3) Ketenangan hati, dana investasi nasabah dikelola secara syariah dan dapat memberikan ketenangan batin untuk nasabah
  - 4) Fleksibel, pilih jangka waktu sesuai dengan kebutuhan Anda, yaitu 1, 3, 6 atau 12 bulan<sup>68</sup>
- c) Deposito Devisa Ekspor Sumber Daya Alam (DHE SDA) iB Hijrah Muamalat

Deposito Devisa Hasil Ekspor Sumber Daya Alam yang dikelola secara syariah dengan akad mudharabah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang dapat memberikan hasil investasi secara optimal dan barokah baginasabah serta pajak bagi hasil yang lebih rendah.

Produk ini dibuat untuk mendukung kebijakan pemerintah yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah (PP) no 1/2019 tentang penerimaan Devisa Hasil Ekspor dari Barang Ekspor Sumber Daya Alam (DHE SDA), Bank

---

<sup>68</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada Rabu, 22 September 2021.

Muamalat melayani pembukaan Rekening Khusus DHE SDA.

Rekening Khusus (Reksus) Deposito Devisa Hasil Ekspor Sumber Daya Alam (DHE SDA) adalah Rekening Deposito yang digunakan khusus untuk penerimaan Devisa Hasil Ekspor Sumber daya Alam (DHE SDA). Reksus DHE SDA ini diperuntukan khusus untuk nasabah non perorangan.<sup>69</sup>

## 5. Kartu *Shar-E* Debit

### a) Kartu *Shar-E* Debit 1 HRAM

Kartu *Shar-E* Debit 1HRAM adalah kartu ATM/Debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam dan luar negeri dengan program khusus untuk transaksi di Arab Saudi. Keuntungan yang didapatkan yaitu kemudahan transaksi dan belanja di seluruh ATM Bank Muamalat, ATM Prima dan ATM Bersama serta ATM dan *merchant* yang berlogo Visa dan Plus untuk transaksi di luar negeri. Beragam promo menarik untuk belanja di *merchant* seperti Fitur khusus *Shar-E* Debit 1HRAM di Indonesia hingga di Arab Saudi dan Layanan Debit *Online/e-Commerce*.<sup>70</sup>

### b) Kartu *Shar-E* Debit Reguler GPN

---

<sup>69</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada Rabu, 22 September 2021.

<sup>70</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada Rabu, 22 September 2021.

Kartu *Shar-E* Debit Reguler GPN adalah kartu ATM/Debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam negeri. Keuntungan yang didapatkan yaitu kemudahan transaksi dan belanja di seluruh ATM Bank Muamalat, ATM Prima dan ATM Bersama serta *merchant* di dalam negeri, beragam promo menarik untuk belanja di *merchant*, dan bebas biaya kartu (untuk Tab. iB Hijrah).<sup>71</sup>

c) Kartu *Shar-E* Debit *Classic*

Kartu *Shar-E* Debit *Classic* adalah kartu ATM/Debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam dan luar negeri. Kemudahan transaksi dan belanja di seluruh ATM Bank Muamalat, ATM Prima dan ATM Bersama serta ATM dan *merchant* yang berlogo Visa dan Plus untuk transaksi di luar negeri. Beragam promo menarik untuk belanja di *merchant* dan layanan Debit *Online / e-Commerce*.<sup>72</sup>

d) Kartu *Shar-E* Debit Prioritas

Kartu *Shar-E* Debit Prioritas adalah kartu ATM/Debit khusus nasabah prioritas yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam dan luar negeri. Kemudahan transaksi dan belanja di seluruh ATM Bank Muamalat, ATM Prima dan ATM Bersama serta ATM dan *merchant* yang berlogo Visa dan Plus untuk transaksi di luar negeri. Beragam promo

---

<sup>71</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada Rabu, 22 September 2021.

<sup>72</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada Rabu, 22 September 2021.

menarik untuk belanja di *merchant*. Keuntungan lainnya pada fitur khusus *Shar-E* Debit Prioritas. Layanan Debit *Online/ e-Commerce*.<sup>73</sup>

e) Layanan Debit *Online*

Kenyamanan dan keamanan transaksi pembayaran belanja di seluruh *merchant online/e-Commerce* semudah menggunakan kartu kredit dengan Kartu *Shar-E* Debit. Transaksi Debit *Online* Muamalat menggunakan perlindungan 3D *Secure (verified by VISA secure code)* berupa *One Time Password (OTP)*.<sup>74</sup>

## 6. Pembiayaan

a) KPR iB Muamalat

KPR Muamalat iB adalah produk pembiayaan yang akan membantu nasabah untuk memiliki rumah tinggal, rumah susun, apartemen dan condotel termasuk renovasi dan pembangunan serta pengalihan (*take-over*) KPR dari Bank lain dengan Dua pilihan akad yaitu akad murabahah (jual-beli) atau musyarakah mutanaqishah (kerjasama sewa). Keuntungan yang didapatkan, yaitu:

- 1) Sesuai dengan prinsip syariah
- 2) Angsuran tetap hingga akhir pembiayaan sesuai perjanjian dengan akad murabahah

<sup>73</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada Rabu, 22 September 2021.

<sup>74</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada Rabu, 22 September 2021.

- 3) Bebas memilih skema angsuran dengan Angsuran Super Ringan atau Angsuran *Fix n Fix*.
- 4) Program apresiasi untuk nasabah loyal Bank Muamalat dengan percepatan proses dan persyaratan yang lebih simpel, Uang muka ringan mulai dari 5%
- 5) Plafond pembiayaan lebih besar
- 6) Jangka waktu pembiayaan maksimal 15 tahun
- 7) Berlaku untuk nasabah baru dan nasabah *eksisting* Bank Muamalat.
- 8) Dapat diajukan oleh pasangan suami istri dengan sumber penghasilan untuk angsuran diakui secara bersama (*joint income*).<sup>75</sup>

b) *Employee Benefit Program*

*Employee Benefit Program* adalah fasilitas khusus untuk karyawan perusahaan terpilih untuk memenuhi kebutuhan konsumtif. Pengajuan pembiayaan KPR dan Multiguna yang sesuai dengan prinsip Syariah dengan angsuran yang fleksibel.<sup>76</sup>

c) Hijrah Multiguna

Hijrah Multiguna adalah fasilitas pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan konsumtif Anda. Pengajuan

<sup>75</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada Rabu, 22 September 2021.

<sup>76</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada Rabu, 22 September 2021.



pembiayaan Multiguna yang sesuai Prinsip Syariah dengan angsuran yang fleksibel.<sup>77</sup>

## 7. Investasi

### a) Sukuk

Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) adalah surat berharga yang diterbitkan berdasarkan prinsip syariah, sebagai bukti atas bagian penyertaan terhadap asset SBSN, baik dalam mata uang rupiah maupun valuta asing (UU No. 19 Tahun 2008). SBSN merupakan investasi yang dapat memberikan potensi imbal hasil tetap dengan tingkat resiko yang relative rendah.

Bank Muamalat Indonesia menawarkan Anda solusi melalui investasi pada rangkaian produk SBSN. Jangka waktu SBSN tergantung pada masing-masing seri yang diterbitkan oleh Pemerintah Republik Indonesia. Saat ini Bank Muamalat hanya memasarkan SBSN yang diterbitkan oleh Pemerintah Republik Indonesia yang terdiri atas:

- 1) SBSN Ritel (Sukuk Ritel dan Sukuk Tabungan)
- 2) SBSN Berbasis Pembiayaan Proyek (*Project Based Sukuk*)
- 3) SBSN dalam Mata Uang Asing (USD; INDOIS)<sup>78</sup>

### b) Avrist Asuransi Hijrah Safa Proteksi

---

<sup>77</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada Rabu, 22 September 2021.

<sup>78</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada Rabu, 22 September 2021.

Produk asuransi jiwa Dwiguna syariah dengan masa perlindungan 5 tahun yang memberikan perlindungan jiwa apabila peserta meninggal dunia karena sakit atau kecelakaan, produk ini dilengkapi juga dengan manfaat perlindungan ketika peserta didiagnosa menderita penyakit kritis. Pada akhir tahun ke-5 dalam setiap Polis (terhitung sejak usia perlindungan polisnya) produk ini akan jatuh tempo dan memberikan nilai dana yang diambil dari Dana Investasi Peserta (jika tidak ada klaim yang dibayarkan) selama periode perlindungan. Namun, jika dalam masa polis terjadi klaim, avrist akan membayarkan manfaat asuransi yang ditetapkan sesuai dengan yang tercantum di kontrak polis. Investasi ini menggunakan Akad *Wakalah bil Ujrah*, yaitu akad yang merupakan pemberian kewenangan oleh pemilik polis kepada avrist untuk mengelola Dana Tabarru' dengan pemberian sejumlah *Ujrah* sesuai dengan kesepakatan Pemilik Polis dan Avrist.<sup>79</sup>

c) *Avrist Asuransi Hijrah Ahsan Proteksi*

Produk asuransi dwiguna syariah yang memberikan perlindungan jiwa hingga peserta berusia 80 tahun dengan pilihan pembayaran kontribusi 5, 7 atau 10 tahun. Produk ini memiliki Dana Investasi Peserta yang memberikan

---

<sup>79</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada Rabu, 22 September 2021.

manfaat hidup kepada peserta dengan persentase tertentu dari total kontribusi yang dibayarkan tanpa mempengaruhi total Manfaat Asuransi produk.<sup>80</sup>

d) *Tafakul* Keluarga Asuransi Jiwa Syariah Hijrah Cendekia

Produk Asuransi Jiwa Syariah Hijrah Cendekia adalah suatu program Asuransi dan Tabungan yang menyediakan pola penarikan dana disesuaikan dengan kebutuhan dana terkait biaya pendidikan anak (Penerima Hibah) serta memberikan manfaat berupa pembayaran santunan kepada ahli waris apabila peserta ditakdirkan meninggal dunia atau cacat tetap total dalam periode akad.<sup>81</sup>

## **B. Penyajian Data Hasil Penelitian**

Peneliti ingin memaparkan hasil penelitian ini, terlebih dahulu peneliti memaparkan tahapan penelitian yang telah dilaksanakan, yakni diawali dengan penyampaian surat izin penelitian dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) ke Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pemerintahan kota Palangka Raya. Kemudian setelah mendapatkan surat tembusan tersebut selanjutnya disampaikan peneliti terjun kelapangan melakukan penelitian.

Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah perbankan tentu menjadi hal yang sangat diperhatikan dan dilaksanakan dengan sedetail dan sebaik mungkin terutama di masa new Normal seperti saat ini yang membuat

---

<sup>80</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada Rabu, 22 September 2021.

<sup>81</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada Rabu, 22 September 2021.

pihak Bank harus memperhatikan dan meningkatkan kembali terkait pelayanan yang diberikan di masa new Normal. Pembahasan hasil penelitian kali ini, peneliti akan menyampaikan hasil wawancara bersama 3 (tiga) orang nasabah sebagai informan dan 3 (tiga) orang pegawai Bank sebagai subjek yang terpilih. Informan dan subjek yang ditetapkan diatas adalah merupakan yang telah dipilih berdasarkan teknik *Purposive Sampling* yang telah memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh peneliti serta memberikan sumbang pemikiran dan keterangan guna melengkapi data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Di dalam wawancara terdapat dua jenis pertanyaan yaitu point pertama terkait kualitas pelayanan Nasabah, di mana di sana terdapat beberapa butir pertanyaan terkait *responsiveness* (ketanggapan), *reability* (kehandalan), *empaty* (empati), *assurance* (jaminan/keyakinan), dan *tangible* (bukti langsung). Kedua, terkait kepuasan nasabah meliputi kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Berikut hasil wawancara bersama nasabah dan pegawai Bank Muamalat:

1. Informan I

Inisial : HM  
Umur : 22 tahun  
Status : Nasabah  
Pekerjaan : Mahasiswa

Dalam wawancara tersebut, pertama peneliti memberikan pertanyaan kepada HM terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap

*responsiveness* (ketanggapan) yaitu apakah pegawai Bank mampu berkomunikasi dengan baik, cepat tanggap melayani transaksi, cepat tanggap dalam menanggapi keluhan, dan apakah pegawai Bank mampu menanggapi masalah yang timbul? HM menjawab:

“Menurut saya komunikasi pegawai Bank baik, sangat cepat tanggap dan terkait mampu tidaknya dalam menanggapi masalah saya kurang tau ya, karena selama menjadi nasabah saya tidak pernah ada masalah. Jadi untuk tau apa Bank itu mampu tidaknya dalam menanggapi masalah saya kurang tau”<sup>82</sup>

Dari hasil wawancara bersama HM di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap *responsiveness* (ketanggapan) yang didapatkan oleh saudari HM sudah cukup baik. Di mana pegawai Bank Muamalat Palangka Raya dapat berkomunikasi yang baik dengan nasabah, serta cepat tanggap dalam menanggapi transaksi dan keluhan dari nasabah. Dan selama saudari HM menjadi salah satu nasabah Bank Muamalat beliau tidak pernah mengalami masalah.

Pertanyaan selanjutnya terkait *Reliability* (kehandalan). Penulis menanyakan kepada HM apakah Bank Muamalat buka tepat dengan jam kerja operasional, memberikan kemudahan transaksi, melakukan ketepatan pencatatan transaksi, dan melakukan penawaran produk dengan baik?, saudari HM menjawab:

“Yang saya lihat tepat waktu sih dan sangat memudahkan nasabahnya. Kalau tentang ketepatan pencatatan transaksi nasabah

---

<sup>82</sup>Wawancara dengan HM, di Palangka Raya, Tanggal 16 September 2021.

ini saya kurang tau ya. Dan untuk penawaran produk mereka melakukannya dengan baik kepada nasabah”<sup>83</sup>

Dari hasil wawancara bersama HM di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap *Reliability* (kehandalan) yang didapatkan oleh nasabah saudara HM sudah cukup baik. Dimana jam kerja operasional yang diterapkan oleh Bank selalu konsisten dan tepat waktu. Pegawai Bank juga memberikan kemudahan bertransaksi bagi nasabah. Untuk ketepatan pencatatan transaksi nasabah sendiri masih belum mengetahui. Dan pegawai Bank melakukan penawaran produk dengan baik kepada nasabah.

Pertanyaan selanjutnya terkait *Empaty* (empati), penulis menanyakan apakah pegawai Bank menyiapkan tempat cuci tangan dan mempersilahkan nasabah untuk mencuci tangan di masa New Normal, pegawai Bank memakai masker pada saat melakukan pelayanan, mewajibkan nasabah memakai masker pada saat bertransaksi, melakukan pengecekan suhu tubuh, memastikan nasabah menjaga jarak, dan memberikan pelayanan yang adil?, HM menjawab:

“iya mereka menyediakan tempat cuci tangan dan mempersilahkan nasabah untuk mencuci tangan, memakai masker saat melayani nasabah, dan mewajibkan nasabah untuk memakai masker juga. Mereka juga melakukan pengecekan suhu tubuh sebelum masuk ruangan, membatasi jarak antar nasabah dan mereka sangat adil dalam melayani nasabah karena menggunakan kartu antrian”<sup>84</sup>

---

<sup>83</sup>Wawancara dengan HM, di Palangka Raya, Tanggal 16 September 2021.

<sup>84</sup>Wawancara dengan HM, di Palangka Raya, Tanggal 16 September 2021.

Dari hasil wawancara bersama HM di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap *empaty* (empati) yang didapatkan oleh nasabah HM sudah cukup baik. Sudah disediakan tempat cuci tangan, setiap nasabah dipersilahkan untuk mencuci tangan terlebih dahulu sebelum masuk ke dalam Bank dan mematuhi protokol kesehatan seperti memakai masker, pengecekan suhu tubuh, dan menjaga jarak antara nasabah yang satu dan yang lainnya, serta adil dalam memberikan pelayanan dengan menggunakan kartu antrian.

Pertanyaan selanjutnya terkait *assurance* (jaminan/keyakinan), penulis menanyakan apakah pegawai Bank memberikan salam terhadap nasabah pada saat hendak melakukan transaksi dan sesudah melakukan transaksi, bertanggung jawab terhadap keamanan nasabah, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan, memberikan kejujuran, dan memiliki pengetahuan mengenai perbankan?, saudari HM menjawab:

“Iya, mereka melakukan salam, bertanggung jawab, memberikan jaminan kerahasiaan juga selama saya menjadi nasabah dan sudah pasti ya mereka sangat mengetahui tentang bagaimana sistem perbankan itu”<sup>85</sup>

Dari hasil wawancara bersama HM di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap *assurance* (jaminan/keyakinan) yang didapatkan oleh nasabah HM juga sudah cukup baik. Dimana setiap

---

<sup>85</sup>Wawancara dengan HM, di Palangka Raya, Tanggal 16 September 2021.

pegawai Bank selalu memberikan salam kepada nasabah, menjaga kerahasiaan nasabah terkait transaksi, jujur, dan sangat mengetahui mengenai perbankan sehingga memudahkan proses transaksi yang diinginkan oleh nasabah.

Pertanyaan selanjutnya terkait *Tangible* (bukti langsung), penulis menanyakan apakah pegawai Bank menggunakan peralatan dan teknologi dalam operasional Bank, disediakan tempat parkir, memastikan ruangan bersih, berpakaian bersih dan rapi, menyediakan tempat cuci tangan, hand sanitizer, dan alat pengecekan suhu tubuh?, saudari HM menjawab:

“Iya menggunakan peralatan dan teknologi, tempat parkir disediakan, ruangan dalam keadaan bersih, pegawai berpakaian bersih dan rapi dan menyediakan protokol kesehatan”<sup>86</sup>

Dari hasil wawancara bersama HM di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat cabang Palangka Raya terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap *tangible* (bukti langsung) yang didapatkan oleh nasabah HM juga sudah cukup baik. Menurut HM pegawai Bank sudah memanfaatkan peralatan dan teknologi dengan baik, fasilitas yang memadai seperti tempat parkir, ruangan yang bersih, protokol kesehatan, dan setiap pegawai selalu berpakaian rapi dan bersih.

Pertanyaan selanjutnya yang peneliti tanyakan yaitu terkait kepuasan nasabah mengenai kesesuaian harapan. Peneliti menanyakan apakah produk yang ditawarkan sudah sesuai dengan yang diharapkan

---

<sup>86</sup>Wawancara dengan HM, di Palangka Raya, Tanggal 16 September 2021.



nasabah, pelayanan dan fasilitas yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan?, saudari HM menjawab:

“Saya kemarin ditawarkan produk haji, karena saya belum memiliki pekerjaan tetap, jadi saya belum berminat, untuk pelayanan ya sangat memuaskan dan fasilitas ya sesuai dengan harapan”<sup>87</sup>

Dari hasil wawancara bersama HM di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kepuasan nasabah mengenai kesesuaian harapan yang didapatkan oleh saudari HM merasa sangat baik. Untuk produk yang ditawarkan oleh Bank muamalat sangat baik seperti produk haji dan sebagainya. Untuk pelayanan dan fasilitas sendiri menurut saudari HM sudah cukup memuaskan dan sesuai harapan.

Pertanyaan selanjutnya yang penulis tanyakan yaitu terkait kepuasan nasabah mengenai minat berkunjung kembali. Penulis menanyakan apakah nasabah berminat berkunjung kembali karena layanan yang diberikan oleh pegawai Bank memuaskan, nilai dan manfaat yang diperoleh dari produk memuaskan, serta karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai ?, saudari HM menjawab: “Karena saya nabung di sana, otomatis saya akan datang setiap mau menabung, ya nilai, manfaat produk, dan fasilitas memuaskan”

Dari hasil wawancara bersama HM di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat cabang Palangka Raya terkait kepuasan minat berkunjung kembali. Menurut saudari HM terkait minat berkunjung untuk dia pribadi sendiri mungkin akan selalu berkunjung karena dia

---

<sup>87</sup>Wawancara dengan HM, di Palangka Raya, Tanggal 16 September 2021

menabung di Bank tersebut dan juga kerana nilai dan manfaat yang diperoleh dari produk memuaskan dan fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

Pertanyaan selanjutnya yang penulis tanyakan yaitu terkait kepuasan nasabah mengenai kesediaan merekomendasikan. Penulis menanyakan apakah nasabah akan merekomendasikan kepada masyarakat atau kerabat untuk memakai produk dan menggunakan jasa perbankan karena pelayanan yang diberikan memuaskan, memakai kembali produk dan menggunakan jasa perbankan kerana fasilitas penunjang disediakan memadai, serta untuk memakai produk dan menggunakan jasa perbankan karena nilai dan manfaat yang didapat memuaskan?, saudari HM menjawab:

“iya tentu saya merekomendasikan kepada masyarakat”<sup>88</sup>

Dari hasil wawancara bersama HM di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat cabang Palangka Raya terkait kepuasan kesediaan merekomendasikan. Menurut saudari HM beliau akan merekomendasikan Bank Muamalat kepada masyarakat karena pelayanan, fasilitas yang menunjang, serta produk dan jasa perbankan memberikan nilai dan manfaat yang memuaskan.

## 2. Informan II

Inisial : DS

Umur : 23 tahun

---

<sup>88</sup>Wawancara dengan HM, di Palangka Raya, Tanggal 16 September 2021.

Status : Nasabah

Pekerjaan : Guru

Sama seperti informan I dalam wawancara bersama informan ke II, pertama peneliti memberikan pertanyaan kepada DS terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap *responsiveness* (ketanggapan) yaitu apakah pegawai Bank mampu berkomunikasi dengan baik, cepat tanggap melayani transaksi, cepat tanggap dalam menanggapi keluhan, dan apakah pegawai Bank mampu menanggapi masalah yang timbul?, DS menjawab:

“Ya pegawai sudah dapat berkomunikasi dengan baik selayaknya, pelayanan yang diberikan selalu cepat. Saya belum pernah mendapat masalah sih dan saya pikir mungkin bisa mereka menanggapi masalah yang timbul karena mereka memiliki kelayakan yang baik”<sup>89</sup>

Dari hasil wawancara bersama DS di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap *responsiveness* (ketanggapan) yang didapatkan oleh saudara DS sudah cukup baik. Di mana pegawai Bank Muamalat Palangka Raya dapat berkomunikasi yang baik dengan nasabah, memberikan pelayanan dengan cepat. Dan selama saudara DS menjadi salah satu nasabah Bank Muamalat beliau tidak pernah mengalami masalah.

Pertanyaan selanjutnya terkait *Reliability* (kehandalan). Peneliti menanyakan kepada DS apakah Bank Muamalat buka tepat dengan jam kerja operasional, memberikan kemudahan transaksi, melakukan ketepatan

---

<sup>89</sup>Wawancara dengan DS, di Palangka Raya, Tanggal 17 September 2021.

pencatatan transaksi, dan melakukan penawaran produk dengan baik?,  
saudari DS menjawab:

“Ya mereka buka tepat waktu, memberikan kemudahan juga dengan adanya aplikasi mobile *banking* dari Bank, untuk ketepatan pencatatan saya rasa sudah, dan melakukan penawaran produk dengan baik, saya baru-baru ini juga membuat asuransi”<sup>90</sup>

Dari hasil wawancara bersama DS di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap *Reliability* (kehandalan) yang didapatkan oleh nasabah saudari DS sudah cukup baik. Dimana jam kerja operasional yang diterapkan oleh Bank selalu konsisten dan tepat waktu. Pegawai Bank juga memberikan kemudahan bertransaksi bagi nasabah. Seperti adanya aplikasi mobile *banking* dari Bank yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi. Pihak Bank juga sudah melakukan ketepatan pencatatan transaksi nasabah dengan baik. Dan pegawai Bank melakukan penawaran produk dengan baik kepada nasabah.

Pertanyaan selanjutnya terkait *Empaty* (empati), peneliti menanyakan apakah pegawai Bank menyiapkan tempat cuci tangan dan mempersilahkan nasabah untuk mencuci tangan di masa New Normal, pegawai Bank memakai masker pada saat melakukan pelayanan, mewajibkan nasabah memakai masker pada saat bertransaksi, melakukan pengecekan suhu tubuh, memastikan nasabah menjaga jarak, dan memberikan pelayanan yang adil?, DS menjawab:

---

<sup>90</sup>Wawancara dengan DS, di Palangka Raya, Tanggal 17 September 2021.

“Iya, untuk tempat cuci tangan ada di depan pintu masuk, pegawai Bank juga sudah memakai masker sesuai protokol kesehatan, pegawai maupun nasabah tetap memakai masker, sebelum masuk ke dalam ruanganpun, satpam mengecek suhu tubuh nasabah dan untuk jaga jarak ini terlihat dari kursi-kursi di dalam ruangan sudah diberi tanda pembatas, dan mereka juga melayani secara adil”<sup>91</sup>

Dari hasil wawancara bersama DS di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap *empaty* (empati) yang didapatkan oleh nasabah DS sudah cukup baik terutama di masa new Normal ini. Dimana setiap nasabah dipersilahkan untuk mencuci tangan terlebih dahulu sebelum masuk ke dalam Bank yang mana tempat cuci tangan sudah disediakan di depan pintu masuk. Mematuhi protokol kesehatan seperti memakai masker, pengecekan suhu tubuh, dan menjaga jarak antara nasabah yang satu dan yang lainnya, serta adil dalam memberikan pelayanan.

Pertanyaan selanjutnya terkait *assurance* (jaminan/keyakinan), peneliti menanyakan apakah pegawai Bank memberikan salam terhadap nasabah pada saat hendak melakukan transaksi dan sesudah melakukan transaksi, bertanggung jawab terhadap keamanan nasabah, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, memberikan kejujuran, dan memiliki pengetahuan mengenai perbankan?, saudari DS menjawab:

“Iya, pegawai-pegawainya memberikan salam serta berbicara dengan sopan sehingga nasabah dapat nyaman saat berinteraksi. Sejauh ini saya belum pernah mendapat hal yang tidak

---

<sup>91</sup> Wawancara dengan DS, di Palangka Raya, Tanggal 17 September 2021.

baik saat transaksi jadi bisa dibilang masih aman saja. Untuk keamanan sesuai dengan yang sudah dijelaskan oleh pegawai Bank bahwa kerahasiaan data dijaga dan mereka juga jujur. Terkait pengetahuan mengenai perbankan saya rasa iya”<sup>92</sup>

Dari hasil wawancara bersama DS di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap *assurance* (jaminan/keyakinan) yang didapatkan oleh nasabah DS juga sudah cukup baik. Dimana setiap pegawai Bank memberikan salam kepada nasabah dan berbicara dengan sopan, bertanggung jawab dalam menjaga kerahasiaan nasabah terkait data-data, jujur, dan sangat mengetahui dunia perbankan sehingga memudahkan proses transaksi yang diinginkan oleh nasabah.

Pertanyaan selanjutnya terkait *Tangible* (bukti langsung), peneliti menanyakan apakah pegawai Bank menggunakan peralatan dan teknologi dalam operasional Bank, penyediaan tempat parkir, memastikan ruangan bersih, berpakaian bersih dan rapi, menyediakan tempat cuci tangan, hand sanitizer, dan alat pengecekan suhu tubuh?, saudari DS menjawab:

“Iya dengan adanya *mobile banking* dari Bank muamalat dan QRIS, ada tempat parkir, ruang tunggunya tetap bersih, ya mereka berpakaian bersih dan rapi, dan untuk tempat cuci tangan ada tetapi seperti jarang digunakan, handsanitizer sudah ada di setiap meja”<sup>93</sup>

Dari hasil wawancara bersama DS di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap *tangible* (bukti langsung) yang didapatkan

---

<sup>92</sup>Wawancara dengan DS, di Palangka Raya, Tanggal 17 September 2021

<sup>93</sup>Wawancara dengan DS, di Palangka Raya, Tanggal 17 September 2021.

oleh nasabah DS juga sudah cukup baik ditambah dengan adanya aplikasi *mobile banking* dari Bank muamalat dan QRIS yang memberikan kemudahan bagi nasabah, fasilitas ruang tunggu yang bersih sehingga memberikan kenyamanan bagi nasabah yang menunggu antrian. Untuk protokol kesehatan sudah disediakan sesuai peraturan yang berlaku, dan setiap pegawai selalu berpakaian rapi dan bersih.

Pertanyaan selanjutnya yang peneliti tanyakan yaitu terkait kepuasan nasabah mengenai kesesuaian harapan. Peneliti menanyakan apakah produk yang ditawarkan sudah sesuai dengan yang diharapkan nasabah, pelayanan dan fasilitas yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan?, saudari DS menjawab:

“Ya, sudah sesuai, selama saya bertransaksi di Bank muamalat pelayanannya selalu baik, dan untuk fasilitas sudah sesuai, mungkin tambahan untuk kursi tunggu saja”<sup>94</sup>

Dari hasil wawancara bersama DS di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kepuasan nasabah mengenai kesesuaian harapan yang didapatkan oleh saudari DS merasa sangat baik. Untuk produk yang ditawarkan oleh Bank muamalat sudah sesuai. Untuk pelayanan dan fasilitas sendiri menurut saudari DS juga sudah cukup memuaskan dan sesuai harapan. Namun ada masukan sedikit terkait jumlah kursi tunggu diharapkan agar bisa ditambah lagi.

Pertanyaan selanjutnya yang peneliti tanyakan yaitu terkait kepuasan nasabah mengenai minat berkunjung kembali. Peneliti

---

<sup>94</sup>Wawancara dengan DS, di Palangka Raya, Tanggal 17 September 2021

menanyakan apakah nasabah berminat berkunjung kembali kerana layanan yang diberikan oleh pegawai Bank memuaskan, nilai dan manfaat yang diperoleh dari produk memuaskan, serta fasilitas penunjang yang disediakan memadai ?, saudari DS menjawab:

“Ya, tentu saja, karena sampai saat ini masih menjadi nasabah di Bank Muamalat, kalau mengenai fasilitas saya kurang tau karena saya lebih sering bertransaksi secara online”<sup>95</sup>

Dari hasil wawancara bersama DS di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kepuasan minat berkunjung kembali. Menurut saudari DS terkait minat berkunjung untuk dia pribadi pasti akan selalu berkunjung selama masih menjadi nasabah di Bank muamalat Palangka Raya dan untuk fasilitas saudari DS kurang terlalu mengetahui karena nasabah biasanya bertransaksi secara online yang tidak mengharuskan datang ke Bank.

Pertanyaan selanjutnya yang peneliti tanyakan yaitu terkait kepuasan nasabah mengenai kesediaan merekomendasikan. Peneliti menanyakan apakah nasabah akan merekomendasikan kepada masyarakat atau kerabat untuk memakai produk dan menggunakan jasa perbankan karena pelayanan yang diberikan memuaskan, memakai kembali produk dan menggunakan jasa perbankan kerana fasilitas penunjang disediakan memadai, serta untuk memakai produk dan menggunakan jasa perbankan karena nilai dan manfaat yang didapat memuaskan?, saudari DS menjawab:

---

<sup>95</sup>Wawancara dengan DS, di Palangka Raya, Tanggal 17 September 2021



“Ya merekomendasikan ke teman-teman terutama karena pelayanan yang diberikan sangat baik, Bank muamalat juga memiliki kontribusi tidak hanya kepada nasabahnya tetapi kepada masyarakat juga dengan produk-produk yang mereka punya”<sup>96</sup>

Dari hasil wawancara bersama DS di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kepuasan kesediaan merekomendasikan. Menurut saudari DS akan merekomendasikan Bank Muamalat kepada teman-teman terdekat terutama terkait dengan pelayanan yang baik didapatkan, fasilitas yang menunjang, serta produk dan jasa perbankan memberikan nilai dan manfaat yang memuaskan.

### 3. Informan III

Inisial : AG

Umur : 23 tahun

Status : Nasabah

Pekerjaan : Swasta

Sama seperti informan I dan II dalam wawancara bersama informan ke III, pertama peneliti memberikan pertanyaan kepada saudara AG terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap *responsiveness* (ketanggapan) yaitu apakah pegawai Bank mampu berkomunikasi dengan baik, cepat tanggap melayani transaksi, cepat tanggap dalam menanggapi keluhan, dan apakah pegawai Bank mampu menanggapi masalah yang timbul?, AG menjawab:

---

<sup>96</sup>Wawancara dengan DS, di Palangka Raya, Tanggal 17 September 2021

“Ya mampu, bagus komunikasinya. Responnya bagus, selama menabung di Bank, tidak pernah mengalami kendala atau keluhan. Jadi saya rasa aman dan pas saja dan selama ini tidak pernah ada masalah”<sup>97</sup>

Dari hasil wawancara bersama AG di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap *responsiveness* (ketanggapan) yang didapatkan oleh saudara AG sudah cukup baik. Di mana pegawai Bank Muamalat Palangka Raya mampu berkomunikasi yang baik dengan nasabah, respon yang cepat. Dan selama saudara AG menjadi salah satu nasabah Bank Muamalat beliau tidak pernah mengalami masalah.

Pertanyaan selanjutnya terkait *Reliability* (kehandalan). Peneliti menanyakan kepada AG apakah Bank Muamalat buka tepat dengan jam kerja operasional, memberikan kemudahan transaksi, melakukan ketepatan pencatatan transaksi, dan melakukan penawaran produk dengan baik?, saudara AG menjawab:

“Saya itu kalau mau tarik selalu tidak sesuai dengan jam buka, biasanya jam 9 an. Jadi saya tidak tau, karena transaksinya selalu di jam kerja terus. Iya untuk transaksi dijelaskan semua dan tidak ada masalah, sesuai saja, mereka juga menawarkan produk dengan baik, respon efektif dan simpatik”<sup>98</sup>

Dari hasil wawancara bersama AG di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap *Reliability* (kehandalan) yang didapatkan oleh nasabah saudara AG sudah cukup baik. Untuk jam kerja operasional

---

<sup>97</sup> Wawancara dengan AG, di Palangka Raya, Tanggal 17 September 2021

<sup>98</sup> Wawancara dengan AG, di Palangka Raya, Tanggal 17 September 2021

nasabah AG kurang tau karena biasanya bertransaksi selalu di jam kerja. Pegawai Bank juga memberikan kemudahan bertransaksi bagi nasabah dengan menjelaskan secara detail. Untuk ketepatan pencatatan transaksi nasabahpun tidak ada masalah. Dan pegawai Bank selalu melakukan penawaran produk dengan baik kepada nasabah.

Pertanyaan selanjutnya terkait *Empaty* (empati), peneliti menanyakan apakah pegawai Bank menyiapkan tempat cuci tangan dan mempersilahkan nasabah untuk mencuci tangan di masa New Normal, pegawai Bank memakai masker pada saat melakukan pelayanan, mewajibkan nasabah memakai masker pada saat bertransaksi, melakukan pengecekan suhu tubuh, memastikan nasabah menjaga jarak, dan memberikan pelayanan yang adil?, AG menjawab:

“Iya, ada. Mereka memakai masker dan mewajibkannya juga pada nasabah. Mereka melakukan pengecekan dan juga jarak, soalnya di tempat duduk/ ruang tunggu mereka memberikan sekat. Kalau selama ini di Bank muamalat itu tersusun, kita disuruh nulis atau mengisi slip misalnya mau penarikan, baru diberikan nomor antrian, itu kalau di teller”<sup>99</sup>

Dari hasil wawancara bersama AG di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap *empaty* (empati) yang didapatkan oleh nasabah AG sudah cukup baik terutama di masa new Normal ini. Dimana sudah disiapkan tempat cuci tangan dan setiap nasabah disarankan cuci tangan. Dan mematuhi protokol kesehatan seperti memakai masker,

---

<sup>99</sup>Wawancara dengan AG, di Palangka Raya, Tanggal 17 September 2021

pengecekan suhu tubuh, dan menjaga jarak antara nasabah yang satu dan yang lainnya, serta adil dan tersusun dalam memberikan pelayanan dengan menggunakan nomor antrian.

Pertanyaan selanjutnya terkait *assurance* (jaminan/keyakinan), peneliti menanyakan apakah pegawai Bank memberikan salam terhadap nasabah pada saat hendak melakukan transaksi dan sesudah melakukan transaksi, bertanggung jawab terhadap keamanan nasabah, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan, memberikan kejujuran, dan memiliki pengetahuan mengenai perbankan?, saudara AG menjawab:

“Mereka memberikan salam, satpamnya maupun tellernya. Terkait tanggung jawab saya belum pernah terjadi masalah, jadi belum bisa memastikan. Mereka menjamin kerahasiaan setiap nasabah dan ya sepertinya mereka jujur dan udah jelas iya mereka sangat memahami dalam perbankan”<sup>100</sup>

Dari hasil wawancara bersama AG di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap *assurance* (jaminan/keyakinan) yang didapatkan oleh nasabah AG juga sudah cukup baik. Dimana setiap pegawai Bank memberikan salam kepada nasabah, untuk bertanggung jawab nasabah AG belum bisa memastikan, karena belum pernah terjadi masalah, pegawai mampu menjaga kerahasiaan nasabah, jujur, dan sangat memahami perbankan sehingga memudahkan proses transaksi yang diinginkan oleh nasabah.

---

<sup>100</sup>Wawancara dengan AG, di Palangka Raya, Tanggal 17 September 2021

Pertanyaan selanjutnya terkait *Tangible* (bukti langsung), peneliti menanyakan apakah pegawai Bank menggunakan peralatan dan teknologi dalam operasional Bank, menyediakan tempat parkir, memastikan ruangan bersih, berpakaian bersih dan rapi, menyediakan tempat cuci tangan, hand sanitizer, dan alat pengecekan suhu tubuh?, saudara AG menjawab:

“Iya cuma fasilitas ATM tarik tunai kurang, ya tempat parkir disediakan, ruangnya bersih, mereka berpakaian bersih dan rapi juga. Menyediakan terkait protokol kesehatan juga”

Dari hasil wawancara bersama AG di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap *tangible* (bukti langsung) yang didapatkan oleh nasabah AG juga sudah cukup baik hanya saja untuk fasilitas ATM yang masih kurang, untuk parkir disediakan, fasilitas ruang tunggu yang bersih, dan pegawai berpakaian bersih dan rapi. Untuk protokol kesehatan sudah disediakan sesuai peraturan yang berlaku.

Pertanyaan selanjutnya yang peneliti tanyakan yaitu terkait kepuasan nasabah mengenai kesesuaian harapan. Peneliti menanyakan apakah produk yang ditawarkan sudah sesuai dengan yang di harapkan nasabah, pelayanan dan fasilitas yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan nasabah ?, saudara AG menjawab:

“Selama ini saya menggunakan akad wadiah atau titipan dan selama ini sesuai, Cuma yang saya bingungkan semakin banyak tabungan semakin menambah isi saldonya, disetiap tanggal berapa gitu ya entah itu bunga atau apa saya kurang tau. Mereka melayani nasabah dengan baik, sudah sesuai saya rasa. Di banknya

juga sudah sesuai, ruangnya bersih ber AC, Cuma ATM tarik tunai yang minim”<sup>101</sup>

Dari hasil wawancara bersama AG di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kepuasan nasabah mengenai kesesuaian harapan yang didapatkan oleh saudara AG merasa sangat baik. Untuk produk yang ditawarkan oleh Bank muamalat sudah sesuai. Untuk pelayanan dan fasilitas sendiri menurut saudara AG juga sudah cukup baik. Namun ada masukan sedikit terkait terbatasnya ATM tarik tunai.

Pertanyaan selanjutnya yang peneliti tanyakan yaitu terkait kepuasan nasabah mengenai minat berkunjung kembali. Peneliti menanyakan apakah nasabah berminat berkunjung kembali karena layanan yang diberikan oleh pegawai Bank memuaskan, nilai dan manfaat yang diperoleh dari produk memuaskan, serta karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai ?, saudara AG menjawab:

“Memang kebutuhan, dan pelayanan mereka itu tidak membuat saya jera, sopan juga dan meskipun pelayanan mereka kurang pun aku tetap berkunjung, cuma selama ini bagus. Iya saya tetap akan berkunjung kembali karena tetap membutuhkan layanan produk Bank muamalat itu. Seandainya ada Bank sejenis Bank muamalat lain dengan fasilitas atau tarik tunai dan setor tunai menyebar di Palangka Raya khususnya aku lebih memilih Bank itu dengan posisi yang sama sih Bank Islam tentunya. Tapi selama ini hanya ada Bank muamalat walaupun dengan fasilitas ATM dan setor tunai yang terbatas saya tetap memilih itu. Kenapa, karena merasa nyaman dan batin itu tenang lah.”<sup>102</sup>

---

<sup>101</sup>Wawancara dengan AG, di Palangka Raya, Tanggal 17 September 2021

<sup>102</sup>Wawancara dengan AG, di Palangka Raya, Tanggal 17 September 2021

Dari hasil wawancara bersama AG di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kepuasan minat berkunjung kembali. Menurut saudara AG terkait minat berkunjung kembali pasti akan berkunjung karena sudah menjadi kebutuhan, dan untuk pelayanan menurut AG sangat baik karena membuat rasa nyaman dan tenang bertransaksi di Bank muamalat yang berbasis syariah. Hanya saja fasilitas ATM yang terbatas.

Pertanyaan selanjutnya yang peneliti tanyakan yaitu terkait kepuasan nasabah mengenai kesediaan merekomendasikan. Peneliti menanyakan apakah nasabah akan merekomendasikan kepada masyarakat atau kerabat untuk memakai produk dan menggunakan jasa perbankan karena pelayanan yang diberikan memuaskan, memakai kembali produk dan menggunakan jasa perbankan karena fasilitas penunjang disediakan memadai, serta untuk memakai produk dan menggunakan jasa perbankan karena nilai dan manfaat yang didapat memuaskan?, saudara AG menjawab:

“Enggak karena mereka ini orang awam, buat orang sekitar tetangga, terutama yang berpendidikan islam mereka memahami Riba, itu kan minim dan butuh waktu menjelaskannya. Kitapun kuliah +- 4 Tahun masih ada saja yang tidak mau memilih Bank muamalat. Jadi jika kebutuhan mereka hanya transfer, tarik tunai ya silahkan menggunakan Bank lain yang menurut mereka mudah. dan saya sudah berupaya mengajak mereka untuk menggunakan Bank berbasis islam, cuma ya itu tidak mudah. Untuk merekomendasikan kepada masyarakat atau kerabat memakai kembali produk dan menggunakan jasa perbankan karena fasilitas penunjang disediakan memadai saya rasa tidak, soalnya saya sebagai nasabah pun merasa kurang puas dengan fasilitas itu. Masa iya saya mengajak orang, sebenarnya sayapun masih belum merasa puas. Untuk terkait rekomendasi nilai dan manfaat dari Bank Muamalat ya jelas

mereka ataupun orang-orang di sekitar saya, akan saya ajak untuk akad dan produk-produk muamalat.”<sup>103</sup>

Dari hasil wawancara bersama AG di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kepuasan kesediaan merekomendasikan. Menurut saudara AG terkait akan merekomendasikan Bank Muamalat kemungkinan merupakan hal yang tidak mudah karena harus menjelaskan secara detail.

Untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang telah diberikan Bank Muamalat Palangka Raya terhadap nasabahnya penulis juga menanyakan kepada pegawai Bank Muamalat cabang Palangka Raya sebagai informan, yaitu:

1. Subjek IV

Inisial : PT  
Umur : 35 tahun  
Status : Pegawai Bank  
Pekerjaan : Customer Service

Sama seperti informan I, II, dan III dalam wawancara bersama subjek ke IV, peneliti memberikan pertanyaan kepada saudara PT terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap *responsiveness* (ketanggapan) yaitu apakah pegawai Bank mampu berkomunikasi dengan baik, cepat tanggap melayani transaksi, cepat tanggap dalam menanggapi keluhan, dan apakah pegawai Bank mampu menanggapi masalah yang timbul?, PT menjawab:

---

<sup>103</sup>Wawancara dengan AG, di Palangka Raya, Tanggal 17 September 2021



“Iya, karena orang diperbankan memang diharuskan bisa berkomunikasi dengan baik dan pastinya cepat tanggap. Iya untuk menanggapi masalah, katakanlah misalnya nih kita melayani dengan cepat, memberikan solusi yang tepat buat nasabah. Misalnya case nya, ada nasabah bilang saya tarik tunai mas tapi uang nya gak keluar saldo saya ke debit. Nah disitu kan kita ada masalah yang timbul kan, itu kan ada keluhan dari nasabah ni, nah gimana cara nya kita cepat menangani katakan lah supaya uang nya cepet balik ke nasabah.”<sup>104</sup>

Dari hasil wawancara bersama PT di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap *responsiveness* (ketanggapan) yang diberikan oleh pegawai Bank kepada para nasabah sudah memberikan yang terbaik. Di mana pegawai Bank mampu berkomunikasi yang baik dengan nasabah dan itu menjadi keharusan atau wajib bagi setiap pegawai Bank, dan cepat tanggap dalam menanggapi keluhan dari nasabah dan masalah yang timbul.

Pertanyaan selanjutnya terkait *Reliability* (kehandalan). Peneliti menanyakan kepada PT apakah Bank Muamalat buka tepat dengan jam kerja operasional, memberikan kemudahan transaksi, melakukan ketepatan pencatatan transaksi, dan melakukan penawaran produk dengan baik?, saudara PT menjawab:

“Jam buka Normal nya dari 08.00-15.00, saat new Normal buka jam 08.30-14.30. Ya untuk kemudahan bagi nasabah semua Bank lebih ke elektronik *Banking*, gak perlu antri ke teller. Untuk pencatatan transaksi pun kalo dibank sudah by sistem nih, jadi istilahnya gak ada lagi tuh posting-posting manual, misalnya nasabah setor tunai 1 juta, teller cuma nginput setoran tunai 1 juta, udah selesai. Jadi gak ada yang istilahnya gimana ketepatan

---

<sup>104</sup> Wawancara dengan PT, di Palangka Raya, Tanggal 20 September 2021

transaksi ya semuanya sudah by system sekarang. pencatatannya seperti ini, jadi di system itu sudah ada, otomatis. Kita tinggal input misalnya setor tunai, yaudah inputnya di sini setor tunai, tinggal input 1 juta nomor rekeningnya berapa udah selesai. Misalnya tarik tunai, transfer, sama buka rekening, ganti kartu, itu udah ada sistemnya masing-masing kayak gitu. Jadi udah ada inputannya masing-masing. Nah artinya kalo ketepatan itu pasti, karena kita dibank itu harus cepat, tepat dan teliti. Untuk penawaran produk setiap Bank sebenarnya kalo bahasa sekarang kita bukan menawarkan produk, tapi menawarkan solusi. Kenapa solusi, sebenarnya lebih ke sisi bahasanya aja. karena gini, misalnya kita nawarkan produk, simple nya begini ni aku tawarin nasabah produk ini misalnya nasabah belum nikah ya, kalo sekarang kan udah nikah ya. Jadi misalnya nasabah belum nikah dan belum punya anak, yang namanya melakukan penawaran pasti ditawarkan semua dong, misalnya ku tawarkan asuransi pendidikan anak, kan enggak cocok tuh. Tapi kalo solusi itu beda, misalnya posisinya sekarang nasabah udah nikah dan udah punya anak, nah udah mikirin kan biaya pendidikan anaknya nanti gimana. Solusi kan. gitu, jadi lebih kesitu kalo sekarang perbankan.”<sup>105</sup>

Dari hasil wawancara bersama PT di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap *Reliability* (kehandalan) yang diberikan oleh pihak Bank sudah sangat baik. Untuk jam operasionalpun sekarang disesuaikan dengan kondisi new Normal. Pegawai Bank juga memberikan kemudahan bertransaksi bagi nasabah dengan cara elektronik *banking* tanpa harus antri ke teller. Untuk ketepatan pencatatan transaksi nasabapun sudah menggunakan by system, semuanya sudah ada sistemnya masing-masing, sehingga pencatatan lebih terperinci dan jelas terkait transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Dan pegawai Bank melakukan penawaran produk atau lebih tepatnya memberikan solusi yang baik bagi nasabah.

---

<sup>105</sup>Wawancara dengan PT, di Palangka Raya, Tanggal 20 September 2021

Pertanyaan selanjutnya terkait *Empaty* (empati), peneliti menanyakan apakah pegawai Bank menyiapkan tempat cuci tangan dan mempersilahkan nasabah untuk mencuci tangan di masa New Normal, pegawai Bank memakai masker pada saat melakukan pelayanan, mewajibkan nasabah memakai masker pada saat bertransaksi, melakukan pengecekan suhu tubuh, memastikan nasabah menjaga jarak, dan memberikan pelayanan yang adil?, PT menjawab:

“Iya ada untuk tempat cuci tangan, dipersilahkan cuci tangan, memakai masker baik pegawai maupun nasabah. Untuk pengecekan suhu tubuh ya karena memang harus ada protocol kesehatan seperti itu. Kalo untuk jaga jarak coba liat aja dibangku kan sekarang sudah ada tanda silangnya. Untuk nasabah pun kita istilahnya maksimal ruangan berapa nih cuma boleh masuk segitu. Kalo misalnya masih ada nasabah terpaksa nunggu di luar mau gak mau. Maksimal satu ruangan untuk *banking hall* yang di Palangka Raya 20 orang. Jadi kalo lebih dari 20 orang, misalnya ada orang ke 21, orang ke 21 nunggu di luar dulu, kecuali selesai 1 baru dia masuk gitu. Kalo adil sih pasti karena kita memberikan nomor antrian, cuma kadang ada beberapa yang kita itu sudah janji. Misalnya ada nasabah nih, datang. Nasabah udah janji sama CS, atau sama Teller ya Nasabah gak perlu antri dong kalo kita udah janji. Jadi walaupun Nasabah baru datang tu kita udah tau ni Nasabah datang langsung kita panggil, dengan catatan sudah janji kan. Karena namanya transaksi dibank kan belum tentu transaksi itu selesai di hari yang sama kan. Meskipun dia gak ambil antrian kalo dia sudah janji dihari sebelumnya misalnya ya gapapa, toh dia melanjutkan transaksi yang belum selesai kan. Jadi biasanya kalo nasabah datang kesini ditanya sama security, misalnya udah janji sama CS, jadi ibunya duluan kayakitu, jadi security yang bantu menyampaikan ni ke antrian kayakitu. Jadi istilahnya tu yang kalo misalnya fer-feran sama-sama datang yang mana datang lebih dulu dong yang kita panggil. Tapi beda case nya kalo itu udah ada janji.”<sup>106</sup>

---

<sup>106</sup>Wawancara dengan PT, di Palangka Raya, Tanggal 20 September 2021

Dari hasil wawancara bersama PT di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap *empaty* (empati) yang diberikan pegawai Bank sudah sangat baik terutama di masa new Normal sekarang ini. Dimana pihak Bank sangat memperhatikan protokol kesehatan bagi nasabah seperti menyediakan tempat cuci tangan, mencuci tangan. Dan selalu mengingatkan untuk mematuhi protokol kesehatan seperti memakai masker, pengecekan suhu tubuh, dan menjaga jarak antara nasabah yang satu dan yang lainnya, serta adil dalam memberikan pelayanan dengan menggunakan nomor antrian dan jika ada janji sebelumnya.

Pertanyaan selanjutnya terkait *assurance* (jaminan/keyakinan), peneliti menanyakan apakah pegawai Bank memberikan salam terhadap nasabah pada saat hendak melakukan transaksi dan sesudah melakukan transaksi, bertanggung jawab terhadap keamanan nasabah, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan, memberikan kejujuran, dan memiliki pengetahuan mengenai perbankan?, saudara PT menjawab:

“Iya memberi salam, untuk keamanan ya karena udah diatur, karena kita punya keamanan Bank, keamanan data nasabah juga pasti terjamin. Simple nya aja nih, bikin pin atm buat yang gampang di ingat hindari penggunaan tanggal lahir. kenapa, itu buat keamanan nasabah sendiri, kenapa setiap Bank itu menyarankan jangan pake tanggal lahir misalnya. Ini aku contohkan yang simple aja ya, itu kan kalo atm biasanya di simpannya di dompet, di dompet ada ktp ada sim. Misalnya nasabah pake tanggal lahir, mudah-mudahan gak kejadian dompetnya kececer, selesaikan, hilang dana nya. Bank bisa ganti gak kerugiannya, enggak kan. Karena keamanan kita udah jelasin nih buat yang gampang di ingat itu sebenarnya buat ke nasabahnya

kaya gitu. Kita juga udah di atur tuh kita wajib menjaga rahasia Bank, case nya misalnya gini deh, rekening nya punya suami nasabah tiba-tiba nasabah datang ke Teller mau cek isi saldo suami nasabah itu gak boleh. Karena ada rahasia Bank disitu. Jadi yang urusan-urusan yang simple seperti itu pun kita jaga. Kejujuran itu pasti, kita kan bekerja di pelayanan memerlukan kepercayaan ke nasabah. Nasabah harus percaya ke kita artinya kita harus jujur dong. Jadi yang namanya kejujuran itu ya pasti dan semua Bank wajib seperti itu. Karena kita kerja dilayanan artinya kita dilayanan gimana kita ngasih pelayanan yang sebaik-baiknya supaya nasabah itu nyaman. Nyaman itu artinya dia akan balik lagi, dia akan investasiin dananya jadi bisa dikatakan ada timbal balik antara nasabah dan Bank kayak gitu. Jadi bukan hanya Bank yang perlu nasabah, nasabah pun perlu Bank untuk memberikan solusi. Terkait pengetahuan ya pasti dong, yang paling simple aja deh kaya tadi setoran tunai kalo petugas Bank tidak memiliki pengetahuan mengenai gimana caranya input setor tunai, ya gak bisa dong, gak diterima kerja juga.”<sup>107</sup>

Dari hasil wawancara bersama PT di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap *assurance* (jaminan/keyakinan) yang diberikan oleh pegawai Bank sangat baik. Dimana setiap pegawai Bank memberikan salam kepada nasabah, keamanan data sudah pasti terjamin dalam menjaga kerahasiaan nasabah, mengutamakan kejujuran, dan setiap pegawai sudah pasti sangat mengetahui mengenai perbankan sehingga memudahkan proses transaksi yang diinginkan oleh nasabah.

Pertanyaan selanjutnya terkait *Tangible* (bukti langsung), peneliti menanyakan apakah pegawai Bank menggunakan peralatan dan teknologi dalam operasional Bank, menyediakan tempat parkir, memastikan ruangan

---

<sup>107</sup> Wawancara dengan PT, di Palangka Raya, Tanggal 20 September 2021

bersih, berpakaian bersih dan rapi, menyediakan tempat cuci tangan, hand sanitizer, dan alat pengecekan suhu tubuh?, saudara PT menjawab:

“Nasabah liat sendiri deh kita pake computer kan, computer teknologi kan, terus sekarang Bank itu punya elektronik *banking* itu teknologi kan misalnya internet *banking*, *mobile banking*. Ya tempat parkir ada. Untuk kebersihan pasti, karena apalagi di masa new Normal ini. Kalo dulu sebelumnya Cuma nyapu ngepel bersihkan debu-debu istilahnya kan kalo sekarang kita kaya semprot disinfektan diruangan. Terkait pakaian pegawai pasti, karena kita dilayanan kalo nasabah liat tu orang marketing sama front liner pasti pakaiannya beda ya. Front liner seperti *costumer service* dan teller pakaiannya kan beda. Kalo cowok pake dasi, kalo marketing belum tentu pake dasi yang penting rapi kan. Setiap ada nasabah datang pasti di cek suhu tubuh segala macam ada wastafel didepan, hand sanitizer di tiap-tiap meja”<sup>108</sup>

Dari hasil wawancara bersama PT di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap *tangible* (bukti langsung) yang diberikan oleh pihak Bank juga sudah sangat baik. Fasilitas seperti computer memadai, untuk parkir disediakan, fasilitas ruang tunggu yang bersih dan disemprot disinfektan. Untuk protokol kesehatan sudah disediakan sesuai peraturan yang berlaku, dan setiap pegawai selalu berpakaian bersih dan rapi.

Pertanyaan selanjutnya yang peneliti tanyakan yaitu terkait kepuasan nasabah mengenai kesesuaian harapan. Peneliti menanyakan apakah produk yang ditawarkan sudah sesuai dengan yang diharapkan nasabah, pelayanan dan fasilitas yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan nasabah ?, saudara PT menjawab:

---

<sup>108</sup>Wawancara dengan PT, di Palangka Raya, Tanggal 20 September 2021

“Sekarang kita lebih menawarkan solusi. Misalnya nasabah yang datang kita harus tau dulu nih dia perlu nya apa gitu lo. Makanya kan kalo petugas Bank biasanya nanya, ada yang saya bantu kaya gitu kan, oh saya mau buka rekening nih misalnya oh ya untuk rekeningnya untuk keperluan apa untuk investasi kah, untuk keberangkatan haji kah, atau buat nabung. Itu kan gali kebutuhan nasabah tuh namanya. Artinya kita coba cariin solusi ni buat nasabah ni gitu ya. Pada saat kita menawarkan solusi yang tepat kepada nasabah pasti pelayanan sesuai dong, berjalan lurus dong iya kan. Kalo fasilitas sih kita udah punya fasilitas-fasilitas e-chanel seperti atm, *mobile banking*, *internet banking* gitu, itu namanya elektronik chanel. Semua transaksi yang bisa dilakukan melalui media elektronik nah itu maksudnya. Cuma memang ada beberapa fasilitas yang mungkin kita tidak bisa samain dengan Bank lain misalnya saya kasih contoh ada beberapa Bank kan yang sudah punya mesin setoran tunai. Cukup melakukan setoran tunai di mesin . kalo ada beberapa Bank kan yang memang masih belum. Nah jadi kalo untuk fasilitas sih semuanya pasti ada, cuma memang setiap Bank itu punya fasilitas nya sendiri-sendiri”<sup>109</sup>

Dari hasil wawancara bersama PT di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kepuasan nasabah mengenai kesesuaian harapan yang diberikan oleh pihak Bank sudah sangat baik. Untuk sekarang pihak Bank lebih menawarkan solusi, pihak Bank selalu menanyakan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan nasabah. Untuk pelayanan dan fasilitas dari Bank muamalat sudah memberikan yang terbaik. Hanya saja setiap Bank memiliki fasilitasnya masing-masing.

Pertanyaan selanjutnya yang peneliti tanyakan yaitu terkait kepuasan nasabah mengenai minat berkunjung kembali. Peneliti menanyakan apakah nasabah berminat berkunjung kembali kerena layanan yang diberikan oleh pegawai Bank memuaskan, nilai dan manfaat yang

---

<sup>109</sup>Wawancara dengan PT, di Palangka Raya, Tanggal 20 September 2021.

diperoleh dari produk memuaskan, serta karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai ?, saudara PT menjawab:

“Saat kita sudah memberikan solusi yang tepat kepada nasabah, artinya itu nasabah merasa nyaman nih, udah sesuai sama yang dia mau misalnya kan. Nah otomatis dia akan balik lagi gak kalo perlu sesuatu nanti, pasti akan berkunjung kembali kan. Kerena kita sekarang perbankan tidak menawarkan produk lagi, tapi menawarkan solusi.”<sup>110</sup>

Dari hasil wawancara bersama PT di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kepuasan minat berkunjung kembali. Menurut saudara PT terkait minat berkunjung pihak Bank sudah memberikan solusi yang terbaik. Dari pelayanan yang baik tersebut akan membuat nasabah berkunjung kembali.

Pertanyaan selanjutnya yang peneliti tanyakan yaitu terkait kepuasan nasabah mengenai kesediaan merekomendasikan. Peneliti menanyakan apakah nasabah akan merekomendasikan kepada masyarakat atau kerabat untuk memakai produk dan menggunakan jasa perbankan karena pelayanan yang diberikan memuaskan, memakai kembali produk dan menggunakan jasa perbankan kerena fasilitas penunjang disediakan memadai, serta untuk memakai produk dan menggunakan jasa perbankan karena nilai dan manfaat yang didapat memuaskan?, saudara PT menjawab:

“Saat kita sudah memberikan solusi terbaik kepada nasabah itu kan pasti nasabah mendapatkan sesuatu nih istilahnya yang, wah di muamalat pelayanan nya begini lo, artinya ada kepuasan dari nasabah ni nanti nya kaya gitu dengan catatan dia puas dengan

---

<sup>110</sup>Wawancara dengan PT, di Palangka Raya, Tanggal 20 September 2021



pelayanan Bank muamalat, dia mendapatkan solusi yang sesuai dengan kebutuhannya dia pasti akan merekomendasikan.”<sup>111</sup>

Dari hasil wawancara bersama PT di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kepuasan kesediaan merekomendasikan. Menurut saudara PT terkait apakah nasabah akan merekomendasikan Bank Muamalat kemungkinan merupakan hal pasti, terutama ketika menurut nasabah tersebut terkait pelayanan yang mereka dapatkan memuaskan.

## 2. Subjek V

Inisial : FV  
 Umur : 19 tahun  
 Status : Pegawai Bank  
 Pekerjaan : Teller

Sama seperti informan I, II, III, dan subjek IV dan V dalam wawancara bersama subjek ke V, pertama peneliti memberikan pertanyaan kepada saudara FV terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap *responsiveness* (ketanggapan) yaitu apakah pegawai Bank mampu berkomunikasi dengan baik, cepat tanggap melayani transaksi, cepat tanggap dalam menanggapi keluhan, dan apakah pegawai Bank mampu menanggapi masalah yang timbul?, FV menjawab:

“Iya, karena sudah mejadi keharusan pegawai Bank mampu berkomunikasi dengan baik, berusaha memberikan pelayanan yang baik, cepat tanggap dan pasti segera memberikan solusi”<sup>112</sup>

<sup>111</sup>Wawancara dengan PT, di Palangka Raya, Tanggal 20 September 2021

<sup>112</sup>Wawancara dengan FV, di Palangka Raya, Tanggal 24 September 2021

Dari hasil wawancara bersama FV di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap *responsiveness* (ketanggapan) yang diberikan oleh pegawai Bank kepada para nasabah sudah memberikan yang terbaik. Pegawai Bank mampu berkomunikasi dengan baik dengan nasabah karena menurut beliau itu sudah menjadi suatu keharusan bagi setiap pegawai Bank, serta memberikan pelayanan yang terbaik dan cepat tanggap dalam menanggapi keluhan dari nasabah dan masalah yang timbul agar cepat memberikan solusi bagi nasabah.

Pertanyaan selanjutnya terkait *Reliability* (kehandalan). Peneliti menanyakan kepada FV apakah Bank Muamalat buka tepat dengan jam kerja operasional, memberikan kemudahan transaksi, melakukan ketepatan pencatatan transaksi, dan melakukan penawaran produk dengan baik?, saudara FV menjawab:

“Buka Normal nya dari 08.00-15.00, sekarang new Normal buka jam 08.30-14.30. terkait kemudahan ya, kalo ketepatan itu pasti, karena kita diperbankan itu harus cepat, tepat dan teliti. Begitu. Kalo penawaran produk si ya sebenarnya sekarang kita lebih menawarkan solusi, memberikan solusi yang tepat dibutuhkan nasabah”<sup>113</sup>

Dari hasil wawancara bersama FV di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap *Reliability* (kehandalan) yang diberikan oleh pihak Bank sudah sangat baik. Untuk jam kerja sekarang disesuaikan dengan kondisi new Normal. Pegawai Bank juga memberikan kemudahan

---

<sup>113</sup>Wawancara dengan FV, di Palangka Raya, Tanggal 24 September 2021

bertransaksi bagi nasabah. Untuk ketepatan pencatatan transaksi nasabah pihak Bank selalu mengutamakan ketelitian, tepat dan cepat dalam bekerja. Dan pegawai Bank memberikan solusi yang terbaik bagi nasabah.

Pertanyaan selanjutnya terkait *Empaty* (empati), peneliti menanyakan apakah pegawai Bank menyiapkan tempat cuci tangan dan mempersilahkan nasabah untuk mencuci tangan di masa New Normal, pegawai Bank memakai masker pada saat melakukan pelayanan, mewajibkan nasabah memakai masker pada saat bertransaksi, melakukan pengecekan suhu tubuh, memastikan nasabah menjaga jarak, dan memberikan pelayanan yang adil?, FV menjawab:

“Iya semua protokol kesehatan dilaksanakan baik bagi pegawai maupun nasabah. Untuk jaga jarak maksimal satu ruangan di *banking hall* 20 orang. Jadi kalo lebih dari itu, menunggu di luar dulu. Terkait keadilan ya, sesuai nomor antrian, kecuali sudah ada janji. Misalnya dengan teller atau customer service”<sup>114</sup>

Dari hasil wawancara bersama FV di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap *empaty* (empati) yang diberikan pegawai Bank sudah sangat baik terutama di masa new Normal sekarang ini. Pihak Bank sangat memperhatikan protokol kesehatan bagi nasabah, serta adil dalam memberikan pelayanan dengan menggunakan nomor antrian, terkecuali sudah ada janji dengan teller atau customer service.

---

<sup>114</sup>Wawancara dengan FV, di Palangka Raya, Tanggal 24 September 2021.

Pertanyaan selanjutnya terkait *assurance* (jaminan/keyakinan), peneliti menanyakan apakah pegawai Bank memberikan salam terhadap nasabah pada saat hendak melakukan transaksi dan sesudah melakukan transaksi, bertanggung jawab terhadap keamanan nasabah, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan, memberikan kejujuran, dan memiliki pengetahuan mengenai perbankan?, saudara FV menjawab:

“Salam iya, terkait keamanan pasti karena kita menjaga keamanan data nasabah, kita wajib menjaga rahasia Bank dan menjamin kerahasiaan transaksi nasabah, memberikan kejujuran kepada nasabah agar nasabah percaya kepada kita. Untuk pengetahuan pasti ya, harus memiliki pengetahuan, kalo tidak tau bagaimana akan memberikan pelayanan”<sup>115</sup>

Dari hasil wawancara bersama FV di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap *assurance* (jaminan/keyakinan) yang diberikan oleh pegawai Bank sangat baik. Pegawai Bank memberikan salam kepada nasabah, menjaga kerahasiaan nasabah, mengutamakan kejujuran, dan setiap pegawai sudah pasti sangat mengetahui mengenai perbankan sehingga memudahkan proses transaksi yang diinginkan oleh nasabah.

Pertanyaan selanjutnya terkait *Tangible* (bukti langsung), peneliti menanyakan apakah pegawai Bank menggunakan peralatan dan teknologi dalam operasional Bank, menyediakan tempat parkir, memastikan ruangan

---

<sup>115</sup>Wawancara dengan FV, di Palangka Raya, Tanggal 24 September 2021.

bersih, berpakaian bersih dan rapi, menyediakan tempat cuci tangan, hand sanitizer, dan alat pengecekan suhu tubuh?, saudara FV menjawab:

“Untuk peralatan dan teknologi ya pasti dong, tempat parkir ada. Kebersihan sudah pasti, apalagi new Normal ya lebih menjaga kebersihan. Setiap pegawai pasti ya berpakaian bersih dan rapi. Menyediakan cuci tangan, hand sanitizer, pengecekan suhu tubuh, karena memang diharuskan seperti itu”<sup>116</sup>

Dari hasil wawancara bersama FV di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap *tangible* (bukti langsung) yang diberikan oleh pihak Bank juga sudah sangat baik. Pegawai Bank menggunakan peralatan dan teknologi dalam operasional Bank, untuk parkir disediakan, ruang tunggu yang bersih. Untuk protokol kesehatan sudah disediakan sesuai peraturan yang berlaku, dan setiap pegawai selalu berpakaian bersih dan rapi.

Pertanyaan selanjutnya yang peneliti tanyakan yaitu terkait kepuasan nasabah mengenai kesesuaian harapan. Peneliti menanyakan apakah produk yang ditawarkan sudah sesuai dengan yang diharapkan nasabah, pelayanan dan fasilitas yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan nasabah ?, saudara FV menjawab:

“Ya, karena sebelum memberikan solusi kita tanyakan ke nasabah apa yang bisa dibantu. jadi sesuai dengan butuhan atau yang diharapkan nasabah. Ya, sudah pasti sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Kita juga memberikan fasilitas yang dibutuhkan nasabah”<sup>117</sup>

---

<sup>116</sup>Wawancara dengan FV, di Palangka Raya, Tanggal 24 September 2021

<sup>117</sup>Wawancara dengan FV, di Palangka Raya, Tanggal 24 September 2021

Dari hasil wawancara bersama FV di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kepuasan nasabah mengenai kesesuaian harapan yang diberikan oleh pihak Bank sudah sangat baik. Untuk produk sendiri pihak Bank selalu menanyakan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan nasabah. Untuk pelayanan dan fasilitas pihak Bank telah memberikan yang terbaik

Pertanyaan selanjutnya yang peneliti tanyakan yaitu terkait kepuasan nasabah mengenai minat berkunjung kembali. Peneliti menanyakan apakah nasabah berminat berkunjung kembali karena layanan yang diberikan oleh pegawai Bank memuaskan, nilai dan manfaat yang diperoleh dari produk memuaskan, serta karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai ?, saudara FV menjawab: “Ketika nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang kita berikan maka nasabah akan berkunjung kembali”

Dari hasil wawancara bersama FV di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kepuasan minat berkunjung kembali. Menurut saudara FV terkait minat berkunjung kembali ketika pegawai Bank memberikan pelayanan terbaik yang membuat nasabah merasa nyaman sehingga dapat membuat nasabah tersebut berkunjung kembali.

Pertanyaan selanjutnya yang peneliti tanyakan yaitu terkait kepuasan nasabah mengenai kesediaan merekomendasikan. Peneliti menanyakan apakah nasabah akan merekomendasikan kepada masyarakat

atau kerabat untuk memakai produk dan menggunakan jasa perbankan karena pelayanan yang diberikan memuaskan, memakai kembali produk dan menggunakan jasa perbankan karena fasilitas penunjang disediakan memadai, serta untuk memakai produk dan menggunakan jasa perbankan karena nilai dan manfaat yang didapat memuaskan?, saudara FV menjawab: “Ketika kita memberikan pelayanan dan nasabah merasa puas. Pasti akan merekomendasikan”<sup>118</sup>

Dari hasil wawancara bersama FV di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kepuasan kesediaan merekomendasikan. Menurut saudara FV terkait apakah nasabah akan merekomendasikan Bank Muamalat itu merupakan hal pasti, terutama ketika menurut nasabah tersebut terkait pelayanan yang mereka dapatkan memuaskan maka mereka pasti akan merekomendasikan kepada masyarakat.

### 3. Subjek VI

Inisial : DY  
 Umur : 40 tahun  
 Status : Pegawai Bank  
 Pekerjaan : Security

Sama seperti informan I, II, III, dan subjek IV,V, dan VI dalam wawancara bersama subjek ke VI atau yang terakhir, peneliti memberikan pertanyaan kepada saudara DY terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap

---

<sup>118</sup>Wawancara dengan FV, di Palangka Raya, Tanggal 24 September 2021

*responsiveness* (ketanggapan) yaitu apakah pegawai Bank mampu berkomunikasi dengan baik, cepat tanggap melayani transaksi, cepat tanggap dalam menanggapi keluhan, dan apakah pegawai Bank mampu menanggapi masalah yang timbul?, DY menjawab: “Iya harus mampu berkomunikasi dengan baik, cepat tanggap ya harus untuk kenyamanan nasabah dan harus mampu menanggapi masalah yang dialami nasabah”<sup>119</sup>

Dari hasil wawancara bersama DY di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap *responsiveness* (ketanggapan) yang diberikan oleh pegawai Bank kepada para nasabah sudah memberikan yang terbaik. Pegawai Bank mampu berkomunikasi dengan baik dan itu menjadi keharusan atau wajib bagi setiap pegawai Bank, dan cepat tanggap dalam menanggapi keluhan dari nasabah dan masalah yang dialami nasabah.

Pertanyaan selanjutnya terkait *Reliability* (kehandalan). Peneliti menanyakan kepada DY apakah Bank Muamalat buka tepat dengan jam kerja operasional, memberikan kemudahan transaksi, melakukan ketepatan pencatatan transaksi, dan melakukan penawaran produk dengan baik?, saudara DY menjawab:

“Buka Normal nya jam 08.00-15.00, selama New Normal buka jam 08.30-14.30. Iya harus memberikan kemudahan dan menjaga kepercayaan nasabah. Terkait penawaran produk ya sekarang kita lebih menawarkan ke solusi, memberikan solusi yang sesuai dibutuhkan nasabah”<sup>120</sup>

---

<sup>119</sup>Wawancara dengan DY, di Palangka Raya, Tanggal 20 September 2021

<sup>120</sup>Wawancara dengan DY, di Palangka Raya, Tanggal 20 September 2021



Dari hasil wawancara bersama DY di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap *Reliability* (kehandalan) yang diberikan oleh pihak Bank sudah sangat baik. Untuk jam kerja sekarang disesuaikan dengan kondisi new Normal. Pegawai Bank juga memberikan kemudahan bagi nasabah dan juga melakukan ketepatan pencatatan transaksi nasabah. Dan pegawai Bank memberikan solusi yang baik bagi nasabah.

Pertanyaan selanjutnya terkait *Empaty* (empati), peneliti menanyakan apakah pegawai Bank menyiapkan tempat cuci tangan dan mempersilahkan nasabah untuk mencuci tangan di masa New Normal, pegawai Bank memakai masker pada saat melakukan pelayanan, mewajibkan nasabah memakai masker pada saat bertransaksi, melakukan pengecekan suhu tubuh, memastikan nasabah menjaga jarak, dan memberikan pelayanan yang adil?, DY menjawab:

“Iya tempat cuci tangan disediakan serta mempersilahkan mencuci tangan, menggunakan masker iya harus bagi pegawai dan nasabah, pengecekan suhu tubuh juga. Untuk jarak iya maksimal di dalam ruangan *banking hall* ada 20 orang. Jadi kalo lebih dari itu 20 orang, jadi harus menunggu di luar dulu. Kami juga memberikan antrian sesuai nomor antrian yang sudah ada, kecuali sudah ada janji. Itu yang dahulukan”<sup>121</sup>

Dari hasil wawancara bersama DY di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap *empaty* (empati) yang diberikan pegawai Bank sudah sangat baik terutama di masa new Normal sekarang ini. Pihak

---

<sup>121</sup>Wawancara dengan DY, di Palangka Raya, Tanggal 20 September 2021

Bank sangat memperhatikan terkait protokol kesehatan bagi nasabah seperti menyediakan tempat cuci tangan, mencuci tangan sebelum masuk, setiap pegawai menggunakan masker, dan mewajibkan nasabah untuk memakai masker saat bertransaksi, melakukan pengecekan suhu tubuh, dan menjaga jarak antara nasabah yang satu dan yang lainnya, serta adil dalam memberikan pelayanan dengan memberikan nomor antrian dan ada janji sebelumnya.

Pertanyaan selanjutnya terkait *assurance* (jaminan/keyakinan), penulis menanyakan apakah pegawai Bank memberikan salam terhadap nasabah pada saat hendak melakukan transaksi dan sesudah melakukan transaksi, bertanggung jawab terhadap keamanan nasabah, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan, memberikan kejujuran, dan memiliki pengetahuan mengenai perbankan?, saudara DY menjawab:

“Iya pasti ya memberikan salam, kita sangat menjaga keamanan nasabah tentunya, kita juga wajib menjaga kerahasiaan transaksi nasabah. Kita juga harus memberikan kejujuran kepada nasabah agar nasabah percaya kepada kita dan pastinya pegawai Bank memiliki pengetahuan tentang perbankan.”<sup>122</sup>

Dari hasil wawancara bersama DY di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap *assurance* (jaminan/keyakinan) yang diberikan oleh pegawai Bank sangat baik. Pegawai Bank selalu memberikan salam kepada nasabah yang berkunjung, menjaga keamanan

---

<sup>122</sup>Wawancara dengan DY, di Palangka Raya, Tanggal 20 September 2021

nasabah, menjaga kerahasiaan transaksi nasabah, mengutamakan kejujuran, dan setiap pegawai sudah pasti sangat mengetahui mengenai perbankan sehingga memudahkan proses transaksi yang diinginkan oleh nasabah.

Pertanyaan selanjutnya terkait *Tangible* (bukti langsung), peneliti menanyakan apakah pegawai Bank menggunakan peralatan dan teknologi dalam operasional Bank, menyediakan tempat parkir, memastikan ruangan bersih, berpakaian bersih dan rapi, menyediakan tempat cuci tangan, hand sanitizer, dan alat pengecekan suhu tubuh?, saudara DY menjawab:

“Iya menggunakan peralatan dan teknologi. Ada tempat parkir, kebersihan ya itu harus dan berpakaian bersih rapi juga harus ya bagi pegawai, terkait penyediaan protokol sesuai aturan protokol kesehatan begitu ya”<sup>123</sup>

Dari hasil wawancara bersama DY di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kualitas pelayanan nasabah terhadap *tangible* (bukti langsung) yang diberikan oleh pihak Bank juga sudah sangat baik. Pegawai Bank menggunakan peralatan dan teknologi dalam operasional Bank. Fasilitas tempat parkir disediakan. Pegawai Bank memastikan ruangan bersih terutama di masa new Normal. Setiap pegawai Bank juga berpakaian bersih dan rapi. Untuk protokol kesehatan sudah disediakan sesuai peraturan yang berlaku.

Pertanyaan selanjutnya yang peneliti tanyakan yaitu terkait kepuasan nasabah mengenai kesesuaian harapan. Peneliti menanyakan

---

<sup>123</sup>Wawancara dengan DY, di Palangka Raya, Tanggal 20 September 2021

apakah produk yang ditawarkan sudah sesuai dengan yang diharapkan nasabah, pelayanan dan fasilitas yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan nasabah ?, saudara DY menjawab:

“Ya sudah, pasti karena ketika nasabah datang pasti di tanya ada yang bisa bantu, misalnya mau setor tunai atau buka rekening dan lain sebagainya. Terkait fasilitas sudah sesuai harapan nasabah”<sup>124</sup>

Dari hasil wawancara bersama DY di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kepuasan nasabah mengenai kesesuaian harapan yang diberikan oleh pihak Bank sudah sangat baik. Ketika nasabah datang, pegawai Bank selalu menanyakan kebutuhan yang diinginkan nasabah. Untuk pelayanan dan fasilitas dari Bank muamalat menurut DY sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah.

Pertanyaan selanjutnya yang peneliti tanyakan yaitu terkait kepuasan nasabah mengenai minat berkunjung kembali. Peneliti menanyakan apakah nasabah berminat berkunjung kembali karena layanan yang diberikan oleh pegawai Bank memuaskan, nilai dan manfaat yang diperoleh dari produk memuaskan, serta fasilitas penunjang yang disediakan memadai ?, saudara DY menjawab: “Ya pastilah mereka akan berkunjung kembali”<sup>125</sup>

Dari hasil wawancara bersama DY di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kepuasan minat

---

<sup>124</sup>Wawancara dengan DY, di Palangka Raya, Tanggal 20 September 2021

<sup>125</sup>Wawancara dengan DY, di Palangka Raya, Tanggal 20 September 2021

berkunjung kembali. Menurut saudara DY terkait minat berkunjung pihak Bank sudah memberikan solusi yang terbaik. Dari pelayanan yang baik tersebut pastinya nasabah akan berkunjung kembali.

Pertanyaan selanjutnya yang peneliti tanyakan yaitu terkait kepuasan nasabah mengenai kesediaan merekomendasikan. Peneliti menanyakan apakah nasabah akan merekomendasikan kepada masyarakat atau kerabat untuk memakai produk dan menggunakan jasa perbankan karena pelayanan yang diberikan memuaskan, memakai kembali produk dan menggunakan jasa perbankan karena fasilitas penunjang disediakan memadai, serta untuk memakai produk dan menggunakan jasa perbankan karena nilai dan manfaat yang didapat memuaskan?, saudara DY menjawab:

“Iya pasti mereka akan merekomendasikan”<sup>126</sup>

Dari hasil wawancara bersama DY di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya terkait kepuasan kesediaan merekomendasikan. Menurut saudara DY terkait apakah nasabah akan merekomendasikan Bank Muamalat merupakan hal pasti, terutama ketika menurut nasabah terkait pelayanan yang mereka dapatkan memuaskan.

### **C. Analisis Data Hasil Penelitian**

Pada pembahasan ini peneliti membahas hasil penelitian tentang pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya di masa new Normal. Dengan

---

<sup>126</sup>Wawancara dengan DY, di Palangka Raya, Tanggal 20 September 2021

mengacu pada rumusan masalah yaitu bagaimana pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya di masa new Normal. Serta bagaimana tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Palangka Raya pada pelayanan di masa new Normal.

### **1. Bagaimana pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya di Masa New Normal**

Kualitas pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya di masa new Normal ini yang dilihat dari *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *empaty* (empati), *assurance* (jaminan/keyakinan), dan *tangible* (bukti langsung). Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Namun pada prinsipnya kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.<sup>127</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti paparkan dipenyajian data, yaitu hasil wawancara bersama 3 (tiga) orang nasabah sebagai informan dan 3 orang pegawai Bank Muamalat Palangka Raya sebagai subjek dalam penelitian ini. Dari ke 3 (tiga) nasabah yang peneliti wawancarai secara umum memiliki pendapat dan persepsi yang hampir sama mengenai pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Palangka Raya. Ke 3 (tiga) nasabah tersebut yakni HM, DS dan AG. Berdasarkan

---

<sup>127</sup>Teuku Aliansyah, dkk, *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh*, Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala, Vol 1, No. 1, Agustus 2012

hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah menilai kualitas pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya sebagai berikut:

a. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Seperti yang diungkapkan oleh ketiga informan nasabah HM, DS dan AG nasabah Bank Muamalat Palangka Raya merasa cukup baik atas pelayanan yang diberikan pegawai Bank. Cepat tanggap terhadap memberikan pelayanan kepada nasabah, berkomunikasi dengan baik kepada nasabah, dan menanggapi permasalahan nasabah yang membuat nasabah HM, DS, dan AG memberikan respon positif. Meskipun selama HM, DS, dan AG menjadi nasabah tidak pernah mengalami masalah.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa sikap dan daya tanggap semua pegawai Bank yang menunjukkan bahwa pegawai dengan senang hati melayani semua keinginan dan keluhan nasabah. Meskipun begitu pihak Bank terus meningkatkan dan memberikan pelayanan yang maksimal agar nasabah semakin nyaman melakukan transaksinya di Bank Muamalat Palangka Raya.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama informan HM, DS, dan AG. Prosedur pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bank Muamalat Palangka Raya sudah sesuai mulai dari jam kerja operasional yang sesuai dengan kondisi di new Normal saat ini, memberikan kemudahan bertransaksi, tepat dalam pencatatan

transaksi nasabah, dan melakukan penawaran produk dengan baik. Keandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat.<sup>128</sup>

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bank Muamalat Palangka Raya sudah cukup baik. Sehingga nasabah pun merasa aman, nyaman, serta diberikan kemudahan dalam proses transaksi.

c. *Empaty* (Empati)

Empati merupakan bentuk perhatian yang diberikan pegawai Bank kepada nasabah terutama di masa new Normal ini pihak Bank Muamalat Palangka Raya menambahkan peraturan terkait protokol kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan empati kepada nasabah, pegawai Bank Muamalat Palangka Raya sudah sangat memuaskan. Bank Muamalat Palangka Raya telah menyediakan semua perlengkapan terkait protocol kesehatan seperti menyediakan tempat cuci tangan, menyarankan mencuci tangan, seluruh pegawai memakai masker, nasabah pun diwajibkan memakai masker setiap melakukan transaksi, sebelum masuk seluruh nasabah dilakukan pengecekan suhu tubuh, dan di setiap kursi tunggu nasabah terdapat sekat. Serta pegawai Bank Muamalat Palangka Raya sangat adil dalam memberikan pelayanan

---

<sup>128</sup>Yuliana, dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Aceh Di Kota Banda Aceh*, Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Volume 21, No.1, Feb 2019



bagi nasabah dengan cara memberikan nomor antrian sesuai urutan nasabah yang datang.

d. *Assurance* (Jaminan/Keyakinan)

Pada jasa perbankan, nasabah menginginkan adanya jaminan keamanan pada setiap transaksi yang dilakukan baik yang dilakukan di kantor ataupun melalui mesin ATM.

Berdasarkan hasil penelitian tidak ada informan yang mengeluh terkait keamanan. Karena pihak Bank Muamalat Palangka Raya menjamin keamanan dan kerahasiaan setiap nasabahnya, memberikan kejujuran, memberikan salam, serta mengetahui mengenai sistem perbankan. Membuat nasabah merasa nyaman dan aman melakukan transaksi di Bank Muamalat Palangka Raya.

e. *Tangible* (Bukti Langsung)

Menurut informan HM, DS, dan AG yang merupakan nasabah Bank Muamalat Palangka Raya terkait bukti fisik peralatan dan teknologi yang digunakan pegawai, tempat parkir, ruangan bersih, pegawai berpakaian bersih, serta kelengkapan protokol kesehatan seperti tempat cuci tangan, handsanitizer dan alat pengecekan suhu tubuh merupakan point yang sangat harus diperhatikan. Seperti yang dikatakan oleh AG terkait minimnya jumlah mesin ATM Bank Muamalat Palangka Raya, sehingga perlu dilakukan penambahan mesin ATM. Sedangkan untuk proses transaksi lain sudah sangat

bagus karena adanya aplikasi *mobile banking* dari Bank Muamalat dan QRIS.

Secara sarana pendukung seperti tempat parkir sudah cukup memadai. Selanjutnya terkait penampilan karyawan Bank yang sangat penting karena merupakan hal pertama yang dilihat oleh nasabah. Dengan penampilan yang baik akan memberikan kesan yang baik bagi nasabah.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bukti fisik merupakan faktor yang penting dan harus dimiliki oleh pihak Bank Muamalat Palangka Raya. Karena bukti fisik ini akan terlihat langsung oleh nasabah. Khusus terkait mesin ATM yang masih kurang memadai diharapkan segera diberikan solusinya demi kenyamanan nasabah.

Selain itu peneliti juga mewawancarai 3 (tiga) orang subjek yaitu pegawai Bank Muamalat Palangka Raya. Ketiga pegawai Bank tersebut yakni PT (Customer Service), FV (Teller), dan DY (Security). Berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama ketiga pegawai Bank tersebut memberikan jawaban secara umum hampir sama. Dimana pihak Bank sudah memberikan pelayanan terbaik untuk nasabah. Pihak Bank selalu mengutamakan kualitas pelayanan dan kenyamanan bagi nasabah terutama di masa new Normal saat ini.

Wawancara bersama 3 (tiga) orang nasabah dan 3 (tiga) orang pegawai Bank Muamalat ini dilakukan agar peneliti dapat

mengungkapkan dan mengetahui bagaimana cara Bank Muamalat dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dengan cara membandingkan pendapat pihak Bank dan pendapat nasabah Bank Muamalat Palangka Raya.

Dengan demikian dapat disimpulkan kualitas pelayanan nasabah terkait segi *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *empaty* (empati), *assurance* (jaminan/keyakinan), dan *tangible* (bukti langsung) sudah dapat dikatakan cukup baik hanya saja terkait bukti fisik masih minimnya fasilitas mesin ATM yang menjadi salah satu kendala yang membuat nasabah kurang puas terhadap fasilitas yang diberikan Bank Muamalat Palangka Raya.

Dibalik kekurangan tersebut terdapat banyak aspek lain yang terpenuhi dengan baik seperti Bank Muamalat yang telah memberikan jaminan keamanan dan kerahasiaan yang sangat baik kepada nasabah, serta sikap ramah dan sopan yang dimiliki setiap pegawai. Aspek lain berupa memberikan pelayanan sesuai protocol kesehatan, serta memberikan solusi yang tepat yang dapat membantu nasabah menyelesaikan keluhan atau permasalahan yang ada.

## **2. Bagaimana Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Palangka Raya Pada Pelayanan di Masa New Normal**

Kepuasan nasabah adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk dan jasa. Salah satu hal yang diperlukan

dalam mencapai loyalitas nasabah adalah kepuasan. Kepuasan nasabah hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah akan mempengaruhi loyalitas nasabah. Karena apabila nasabah tersebut merasa puas maka sikap loyal nasabah tersebut akan bertambah dengan sendirinya.<sup>129</sup> Terkait kepuasan nasabah Bank Muamalat Palangka Raya diantaranya:

a. Kesesuaian Harapan

Berdasarkan hasil wawancara ketiga orang nasabah Bank Muamalat Palangka Raya yaitu HM, DS, dan AG memberikan jawaban yang secara umum hampir sama. Tidak ada keluhan yang disampaikan oleh nasabah terkait produk dan pelayanan, hanya saja nasabah DS dan AG merasa bahwa fasilitas yang diberikan oleh pihak kurang memuaskan. seperti nasabah AG merasa kurang puas terkait fasilitas ATM tarik tunai yang minim dan menurut DS terkait fasilitas kursi tunggu untuk nasabah perlu ditambah.

Peneliti juga mewawancarai pegawai Bank Muamalat Palangka Raya. Pegawai Bank PT, FV, dan DY memberikan jawaban yang hampir sama secara umum terkait kesesuaian harapan. Pihak Bank selalu menawarkan solusi kepada setiap nasabah sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan nasabah. Pihak Bank telah berupaya memberikan pelayanan dan fasilitas terbaik untuk nasabah. Namun PT

---

<sup>129</sup>Evi Oktatviani Satriyanti, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya*, Journal of Business and Banking, Volume 2, No.2, November 2012

mengatakan bahwasannya fasilitas yang dimiliki Bank tidak bisa disamakan dengan Bank lain.

b. Minat Berkunjung Kembali

Hasil wawancara terkait minat berkunjung kembali, nasabah HM, DS, dan AG. Berdasarkan hasil wawancara ketiga nasabah memberikan jawaban yang sama bahwasannya mereka akan selalu berkunjung selama masih menjadi nasabah di Bank Muamalat Palangka Raya.

Selain itu peneliti juga mewawancarai pegawai Bank Muamalat Palangka Raya. Pegawai Bank PT, FV, dan DY memberikan jawaban yang hampir sama secara umum terkait minat berkunjung kembali nasabah. Setiap pegawai Bank selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik agar nasabah merasa puas baik dari pelayanan, produk, dan fasilitas yang disediakan oleh pihak Bank. Sehingga nanti tentunya nasabah pasti akan berminat untuk berkunjung kembali ke Bank Muamalat Palangka Raya.

c. Kesiediaan Merekomendasikan

Berdasarkan hasil wawancara bersama nasabah HM dan DS memberikan jawaban yang sama yaitu mereka akan merekomendasikan kepada masyarakat terkait pelayanan, fasilitas, nilai dan manfaat yang mereka dapatkan dari pihak Bank Muamalat Palangka Raya. Sedangkan untuk nasabah AG terkait fasilitas, masih merasa belum bisa merekomendasikan kepada masyarakat

dikarenakan masih belum merasa puas dan AG merasa sulit untuk mengajak masyarakat awam yang masih belum mengetahui tentang Bank Muamalat Palangka Raya yang berbasis syariah. Hanya saja terkait nilai dan manfaat menabung di Bank berbasis syariah akan merekomendasikan.

Dapat disimpulkan bahwasannya masih terdapat nasabah yang belum puas terhadap fasilitas perbankan Bank Muamalat Palangka Raya. Sehingga membuat nasabah masih belum bisa untuk merekomendasikan kepada masyarakat.

Selain itu peneliti juga menanyakan terkait kesediaan merekomendasikan kepada pegawai Bank Muamalat Palangka Raya. Pegawai Bank PT, FV, dan DY memberikan jawaban yang hampir sama secara umum. Pegawai Bank sudah berupaya dengan sebaik mungkin memberikan pelayanan kepada nasabah. Sehingga menurut PT, FV, dan DY tentunya nasabah pasti akan merekomendasikan kepada masyarakat.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan peneliti, maka dapat disimpulkan yaitu:

1. Kualitas pelayanan nasabah terkait 5 point kualitas pelayanan yaitu *Responsiveness* (Ketanggapan), *Reliability* (Kehandalan), *Empaty* (Empati), *Assurance* (Jaminan/Keyakinan), dan *Tangible* (Bukti langsung) dari beberapa informan dan subjek dapat disimpulkan, yaitu:  
*Responsiveness* (Ketanggapan) Bank Muamalat Palangka Raya memberikan respon komunikasi yang baik, cepat tanggap dalam melayani transaksi dan keluhan dari nasabah, serta mampu menanggapi masalah yang timbul. *Reliability* (Kehandalan) Bank Muamalat Palangka Raya buka tepat jam kerja operasional yang telah ditentukan terutama di masa new normal, serta memberikan kemudahan transaksi nasabah, tepat dalam pencatatan transaksi, dan menawarkan produk dengan baik atau lebih tepatnya memberikan solusi sesuai dengan kebutuhan nasabah. *Empaty* (Empati) Bank Muamalat Palangka Raya sangat memperhatikan protocol kesehatan terutama di masa new normal seperti menyiapkan tempat cuci tangan, menyarankan mencuci tangan, memakai masker, pengecekan suhu tubuh, memberikan sekat ditempat duduk, menjaga jarak kepada sesama nasabah, serta memberikan pelayanan yang adil dengan menggunakan nomor antrian. Terkecuali sudah ada janji, itu yang lebih didahulukan. *Assurance* (Jaminan/Keyakinan) Bank Muamalat Palangka Raya dalam

memberikan pelayanan selalu mengucapkan salam kepada nasabah, bertanggung jawab terhadap keamanan data nasabah, memberikan jaminan kerahasiaan, jujur, dan pegawai Bank sangat memiliki pengetahuan mengenai perbankan. *Tangible* (Bukti langsung) yang diberikan Bank Muamalat Palangka Raya seperti adanya peralatan dan teknologi yang digunakan dalam beroperasi, menyediakan tempat parkir, memastikan ruangan selalu bersih terutama di masa new normal, pegawai Bank selalu berpakaian bersih dan rapi, serta memberikan pelayanan sesuai dengan protokol kesehatan seperti adanya tempat cuci tangan, hand sanitizer, dan alat pengecekan suhu tubuh.

Kualitas Pelayanan Bank Muamalat Palangka Raya di masa new normal sudah sangat baik. Hanya saja masih terdapat beberapa faktor yang perlu untuk segera diatasi seperti minimnya jumlah mesin ATM dan kursi tunggu bagi nasabah yang perlu ditambah. Selain itu pihak Bank telah melakukan penambahan fasilitas e-channel atau elektronik channel seperti *mobile banking*, *Internet Banking*, dan QRIS, serta fasilitas protokol kesehatan di masa new normal seperti tempat cuci tangan, seluruh pegawai dan nasabah menggunakan masker, dilakukan pengecekan suhu tubuh, menjaga jarak kepada sesama nasabah, dan setiap meja pegawai Bank disediakan handsanitizer.

2. Dari beberapa persepsi informan dan subjek dapat disimpulkan bahwasannya tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat Palangka Raya sudah cukup memuaskan. Terkait produk yang ditawarkan pihak Bank



dan pelayanan yang diberikan sudah cukup memuaskan bagi nasabah. Sehingga membuat minat nasabah untuk berkunjung kembali dan merekomendasikan Bank Muamalat kepada masyarakat lainnya terutama menggunakan sistem berbasis syariah. Meskipun terdapat salah satu nasabah yang mengatakan kurang puas karena fasilitas ATM tarik tunai yang minim dan untuk merekomendasikan Bank yang berbasis syariah itu tidak mudah untuk masyarakat awam yang masih belum memahami perbankan syariah.

## **B. Saran**

Saran yang dapat peneliti berikan berdasarkan hasil dan analisis penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kepada Bank Muamalat Palangka Raya agar kedepannya dapat menambah fasilitas mesin ATM dan kursi tunggu untuk nasabah. Sehingga dapat memberikan kenyamanan nasabah ke depannya, serta tentunya demi kemajuan perkembangan pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
2. Bagi peneliti lain, agar dapat melakukan pengembangan penelitian dengan menggunakan metode yang berbeda serta memberikan hasil penelitian yang lebih menarik.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Andrianto & M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*. Jakarta: Qiara Media Partner, 2019
- Febrian Putra Dichi, *Ekonomi Islam di Tengah Pandemi Covid-19*, Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2020
- Karim, Kurniati, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*, Surabaya: CV Jakad Media Publishing, 2020
- M. Sulaeman Jajuli, *Produk Pendanaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015)
- Mardawani, *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Data dalam Perspektif Kualitatif*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020
- Mukhtazar, *Prosedur Penelitian Pendidikan*, Yogyakarta: Absolute Media, 2020
- Nuralam, Inggang Perwangsa, *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*, Malang: UB Press, 2017
- Pahlevi Sekti Farida, *Pendidikan Tinggi di Masa Pandemi TransfoDYasi, Adaptasi, Metamorfosis Menyongsong New Normal*, Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020
- Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015
- Soegeng Wahyoedi & Saporso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust, dan Loyalitas*, Cet-pertama. Yogyakarta: Grup Penerbitan CV Budi Utama, 2019
- Wangsawidjaja, *Pembiayaan Bank Syariah*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012
- Widyastuti, Sri *Implementasi Etika Islam Dalam Dunia Bisnis*. Malang: CV IRDH, 2019

## B. Skripsi

- Amisim Yulius, *Pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Emphaty Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Papua Cabang Surabaya*, Skripsi, Surabaya: Universitas Katolik Darma Cendika, 2018
- Apriani Riswatul, *Penerapan Program Pemuda Mandiri Dalam Pengembangan Usaha Mikro Nasabah BMT Daarussalam Di Kuala Pembuang*, Palangka Raya: Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya, 2020, Hal. 34
- Desi Marlina, *Strategi Pelayanan Customer Service Dan Teller Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Metro Tahun 2018*, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN), 2018
- Fitriani Ida, *Kepuasan Nasabah Terhadap Produk dan Pelayanan Bank Syariah di Kota Metro (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Metro Timur)*, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN Metro), 2018
- Mustaqim, *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangkaraya*, Skripsi, Palangka Raya: Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya, 2016.
- Putra Dichi Febrian, *Ekonomi Indonesia di Tengah Pandemi Covid-19*, Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2020, hal.16
- Rifa'I Ahmad, *Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis dan Customer Index*, Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2019
- Sari Cahaya, *Strategi Pemasaran Kerupuk Basah Khas Sukamara di Kota Palangka Raya dalam Perspektif Islam*, Skripsi, Palangka Raya: Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya, 2020.
- Saputri Eka Novianti, *Strategi Rebranding Produk Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya Dalam Mengikuti Tren Hijrah*. Skripsi, Palangka Raya: Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya, 2019

## C. Jurnal

- Ahmad Khoirudin dan Jefik Zulfikar Hafidz, *Pendampingan Operasional Bank Syariah di Masa Pandemi Covid-19*, Vol.2 No.2, 250-261 (2020)

Aliansyah Teuku, dkk, *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh*, Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala, Vol 1, No. 1, Agustus 2012

Engkur, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di DKI Jakarta*, Jurnal Akuntansi dan Manajemen, Vol. 14, No.1, April 2018

Nurchosyanti dkk, *Pengukuran Kepuasan Nasabah Terhadap Customer Service Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Pembantu Kayu Tangi BanjaDYasin*, AT-TADBIR Jurnal Ilmiah Manajemen, Vol.3 No.1 (2019) 19-32

Ruslim Tommy Setiawan & Mukti Raharjo, *Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak Di Greenville*, Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, Volume 2, Nomor 1, Maret 2016

Satriyanti Evi Oktatviani, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya*, Journal of Business and Banking, Volume 2, No.2, November 2012

Yuliana, dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Aceh Di Kota Banda Aceh*, Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Volume 21, No.1, Feb 2019

#### **D. Internet**

<https://palangkaraya.go.id/selayang-pandang/geografis/> diakses pada Rabu, 22 September 2021

<https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada Rabu, 22 September 2021.

<https://kompaspedia.kompas.id/baca/paparan-topik/melacak-sejarah-istilah-new-normal> diakses pada Minggu, 3 Oktober 2021.

<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-sidempuan/baca-artikel/13169/New-Normal-di-Tengah-Pandemi-Covid-19.html> diakses pada rabu, 6 Oktober 2021