

**STRATEGI SISTEM PELAYANAN NASABAH BANK MUAMALAT DALAM
MENINGKATKAN KEUNGGULAN BERSAING DI KOTA AMBON
(PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM)**

SKRIPSI



Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Pada
Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama
Islam Negeri (IAIN) Ambon

Oleh

TIKA SAPUTRI
NIM: 200105022

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI AMBON
2024**

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Strategi Sistem Pelayanan Nasabah Bank Muamalat Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing Di Kota Ambon (Perspektif Ekonomi Islam)” yang disusun oleh saudari Tika Saputri, NIM : 200105022 Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ambon, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang Munaqasyah yang diselenggarakan pada tanggal 12 Juli 2024, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Demikian Persetujuan ini diberikan untuk proses selanjutnya

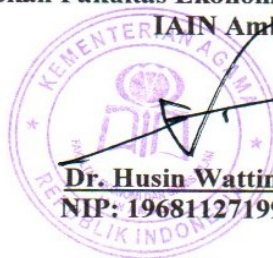
Ambon, 12 Juli 2024

DEWAN MUNAQASYAH

Ketua	: Dr. H. Rajab, M.Ag	(.....)
Sekretaris	: Ardhiatul Halima Tuasalamony, M.Ak	(.....)
Penguji I	: Dr. Mohammad H. Holle, M.Si	(.....)
Penguji II	: Afdal Yaman, M.Sc	(.....)
Pembimbing I	: Dr. Mar'atun Shalihah, M.Si	(.....)
Pembimbing II	: Nahriah Latuconsina, M.E.Sy	(.....)

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
AMBON

Diketahui Oleh
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Ambon



Dr. Husin Wattimena, M.Si
NIP: 196811271999031001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tika Saputri

NIM : 200105022

Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Strategi Sistem Pelayanan Nasabah Bank Muamalat Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing di Kota Ambon (Perspektif Ekonomi Islam)

Dengan penuh kesadaran dan kerendahan hati, penulis yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa karya tulis ilmiah ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, dibuat atau dibantu oleh orang lain secara keseluruhan maka skripsi dan gelar yang di peroleh ini dinyatakan batal sesuai dengan hukum.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Ambon, 12 Juli 2024



Tika Saputri
Nim: 200105022

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat, taufik, hidayah dan ridhonya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini merupakan tugas akhir penulis untuk memenuhi sebagai persyaratan untuk memenuhi ujian sarjana dalam memperoleh sarjana pada program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ambon (IAIN Ambon). Dengan judul **“Strategi Sistem Pelayanan Nasabah Bank Muamalat Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing di Kota Ambon (Perspektif Ekonomi Islam)”**

Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda nabi besar Muhammad SAW, sahabat-sahabatnya, serta kaum muslimin yang mengikuti jejak yang telah menunjukkan jalan yang benar dan di ridhoi Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin di selesaikan dengan baik, tanpa usaha, kerja keras, bantuan, pendapat, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak mulai dari judul skripsi ini di sempurnakan, khususnya kepada kedua pembimbing, ketua program studi ekonomi syariah, dan semua dosen pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ambon. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada: Ayahanda tercinta dan Ibunda tersayang yang telah membesarkan dan mendidik penulis dengan kasih sayang serta kakak yang telah menjadi motivator dan penyemangat kepada penulis tanpa mengenal lelah serta segala daya dan upaya sehingga penulis melanjutkan jenjang pendidikan ke perguruan tinggi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ambon. Dan pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terima kasih yang tulus kepada:

1. Rektor IAIN Ambon, Dr. Zainal Abidin Rahawarin, M.Si, Wakil Rektor I Dr. Adam Latuconsina, M.Si, Wakil Rektor II Dr. Ismail Tuanany, M.M, W Wakil Rektor III, Dr. Muhammad Faqih Seknun, M.Pd, dan Drs. Jamaludin Bugis selaku Kepala Biro Institusi Agama Islam Negeri (IAIN) Ambon.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Syariah Dr. Husein Wattimena, M.Si, Wakil Dekan I Dr. H. Rajab, M.Si, Wakil Dekan II Dr. Hasan, M.Ag
3. Ketua Program studi Ekonmi Syariah, Bapak Darwis Amin, M.Si, Sekertaris Prodi Ekonomi Syariah Ibu Nahriah Latuconsina, M.E.Sy
4. Pembimbing I, Dr. Mar'atun Shalihah, M.Si yang telah dengan sabar dan mendidik dan memberikan bimbingan selama penyusunan penelitian ini dengan banyak meluangkan waktunya dan Pembimbing II, Ibu Nahriah Latuconsina, SE, M.E.Sy
5. Penguji I Dr. Mohammad H. Holle, M.Si dan Penguji II Afdal Yaman, M.Sc yang telah bersedia menyempatkan waktunya.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama perkuliahan. Serta seluruh pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Ambon yang telah memberikan pelayanan terbaik selama proses pengurusan Studi akhir.
7. Kedua orang tua tercinta. Panutanku, Ayahanda Kasimin dan pintu surgaku Ibunda Karni. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai Sarjana. Semoga bapak, ibu sehat panjang umur dan bahagia selalu.
8. Kepada saudara kandungku Tani, Aat, dan kakak iparku Makcom, kakak Dedi yang tak kalah penting kehadirannya. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, berkontribusi dalam proses karya tulis

- ini baik materi maupun waktu untuk penulis. Telah mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, dan mengajarkan arti kesabaran.
9. Sahabat tersayang Soviatun yang selalu ada saat senang, sedih dan selalu siap sedia menemani dan mengantarkan penulis kemanapun pergi hingga sekarang dan tidak pernah bosan dalam memberikan dukungan, perhatian, dan memberikan banyak waktu terbaiknya bagi penulis.
 10. Rekan-rekan mahasiswa utamanya dari Program Studi Ekonomi Syariah atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan di kampus IAIN Ambon.
 11. Untuk saudara Ahmad dan Aduka teman seperjuangan saya yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran, keberhasilan penyusunan skripsi ini, dan juga meyakinkan bahwa penulis bisa menyelesaikan studi ini dengan tepat waktu.
 12. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Bripda Renaldi Setiawan. Terimakasih banyak telah menjadi bagian dari perjalanan penulis sampai akhirnya bisa menyelesaikan studi ini. Yang menjadi salah satu penyemangat karena selalu ada dalam suka maupun duka, tempat berkeluh kesahku diwaktu lelahmu dan tak henti-hentinya memberikan semangat dan dukungan sepanjang penulisan skripsi ini.
 13. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri karena telah mampu berjuang sampai detik ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan serta keadaan. Terimakasih tidak memutuskan untuk menyerah sesulit apapun kondisinya. Berbahagialah selalu dimanapun kamu berada. Apapun kurang dan lebihnya, mari merayakan diri sendiri.

Ambon, 12 Juli 2024



Tika Saputri
Nim: 200105022

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Orang tua di rumah menanti kepulangamu dengan hasil yang membanggakan, jangan kecewakan mereka. Simpan keluh kesah mu, sebab letihmu tak sebanding dengan perjuangan mereka menghidupimu.

-Ika df



Alhamdulillah segala puji bagi Allah atas segala Rahmat dan Hidayahnya saya dapat menyelesaikan hasil penelitian ini, dan tak lupa juga shalawat serta Salam semoga terlimpahkan kepada Nabi Allah Muhammad Shalallahu Alaihi Wasalam karena atas perjuangannya kita dapat menikmati indahnya Islam.

Hasil penelitian ini aku persembahkan kepada kedua orang tuaku, bapak Kasimin dan Karni yang selalu mendo'akan ku, memotifasiku untuk selalu semangat pantang menyerah dan juga kepada kakak ku yang selalu mendoa'kan dan memotivasi ku, keluarga besarku terima kasih atas semuanya, semoga Allah membalas kebaikan kalian semua.

Dan tidak lupa juga terimakasih ku persembahkan kepada kampus Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ambon sebagai darma baktiku.

ABSTRAK

Nama : Tika Saputri
Nim : 200105022
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul : Strategi Sistem Pelayanan Nasabah Bank Muamalat Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing Di Kota Ambon (Perspektif Ekonomi Islam)

Pelayanan sangat penting untuk pertumbuhan setiap bisnis, termasuk perbankan, karena sangat terkait dengan sumber daya manusia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pelayanan dalam meningkatkan keunggulan bersaing pada bank muamalat KC Kota Ambon melalui customer service dengan berlandaskan pada prinsip-prinsip Islam.

Metode Penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan jenis penelitian Lapangan, Sumber data atau dokumen dikumpulkan secara langsung melalui wawancara terkait Strategi Bank Muamalat Melalui Sistem Pelayanan Nasabah Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing Di Kota Ambon (Perspektif Ekonomi Islam).

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan bank muamalat KC Kota Ambon sesuai dengan sistem operasional dan juga fungsi-fungsi customer service diantaranya; a) Sebagai *Receptionist* (Penerimaan Tamu), b) Sebagai *Deksman* (Orang Yang Melayani Berbagai Aplikasi), c) sebagai salesman, d) Sebagai *Customer Relation Officer* (Orang Yang Dapat Membina Hubungan Baik Dengan Seluruh Nasabah). dan e) Sebagai Komunikator (Orang Yang Menghubungi Nasabah Dan Memberikan Informasi). Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pelayanan bank muamalat KC Kota Ambon sesuai dan berlandaskan pada prinsip Islam: prinsip Taw'un, prinsip Tawajun, Prinsip Keadilan, Prinsip Keseimbangan, dan prinsip rahmatan lil A;lamin.

Kata Kunci : Pelayanan, Customer Service

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah	11
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	11
D. Definisi Operasional.....	12
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Strategi Pelayanan Nasabah	14
1. Pengertian Strategi	14
2. Pengertian Nasabah	16
3. Kualitas Pelayanan	17
B. Costumer Service	20
1. Fungsi Costumer Service	21
C. Keunggulan Bersaing.....	24
1. Pengertian Keunggulan Bersaing	24
D. Pelayanan dalam Islam.....	26
E. Penelitian Terdahulu	29

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	33
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	34
C. Sumber Data.....	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	35
E. Instrumen Pengumpulan Data.....	35
F. Informan Penelitian.....	37
G. Teknik Analisis Data.....	37

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT Bank Muamalat.....	40
1. Sejarah Bank Muamalat	40
2. Dewan Komisaris	42
3. Direksi.....	45
4. Visi dan Misi Bank Muamalat	46
5. Struktur Organisasi	47
6. Kode Etik	47
7. Struktur Bank Muamalat KC Kota Ambon	49
8. Jumlah Nasabah Tahun 2024	50
9. Informan.....	50
B. Hasil dan Pembahasan	51
1. Analisis strategi pelayanan Bank Muamalat KC Kota Ambon melalui Customer Service dalam meningkatkan keunggulan bersaing.....	51
2. Pelayanan Bank Muamalat KC Kota Ambon perspektif Ekonomi Islam	73

BAB V. PENUTUP

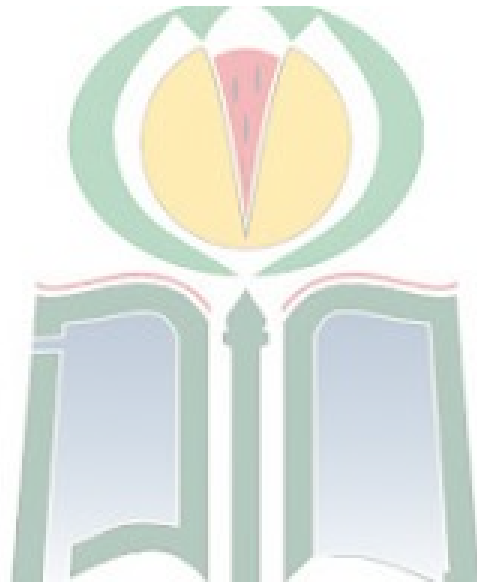
A. Kesimpulan	82
B. Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
2. Tabel 4.1 Jumlah Nasabah BMI KC Kota Ambon	50
3. Tabel 4.2 Karakteristik Informan	50



DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 4.1 Profil (BMI Struktur Dewan).....	43
2. Gambar 4.2 Struktur Direksi BMI	46
3. Gambar 4.3 Struktur Organisasi BMI	47
4. Gambar 4.4 Struktur Bank Muamalat KC Kota Ambon	49

