

## DAFATAR PUSTAKA

- Afandi, N.M. (2018). *Administrasi publik untuk pelayanan publik*. Bandung: Alfabeta
- Anwar Arifin, *Dakwah Kontemporer Sebuah Studi Komunikasi* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), 227.
- Aprizal, *Orientasi pasar dan Keunggulan Bersaing*, (Makassar: Celebes Media perkasa, 2018), 57.
- Ardane, N., Wijaya, N.S.W., Dewi, L.G.L.K. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada scoot fast cruises di bali. *Jurnal IPTA*, 5(1), 1-13.
- Darmanto, dkk. 2015. *Bauran Orientasi Strategi dan Kinerja Organisasi Penerapan Variabel Anteseden, Moderasi dan Mediasi Dalam Penelitian Ilmiah*. Yogyakarta
- Dwi Perwitasari Wiryaningtyas. 2016. Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth*. Volume 14 Nomor 2.
- Evi Yupiteri, Raina Linda Sari. 2012. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*. Volume 1 Nomor 1.
- Gainau, C., P. Sososutiksno, C., Kalau, A., A. (2022), Peran Shariah Governance Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah (Studi Pada Bank Muamalat Cabang Ambon), *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*. 9(1).
- Gronroos, Christian. (2011). *Services Management and Marketing: managing the moments of truth in service competition*. Hoboken: Wiley.
- John W. Creswell, *Penelitian Kualitatif Dan Desain Riset; Memilih Diantara Pendekatan, ke-3*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar Yogyakarta, 2015).
- Lapandewa, R., Naya, F., & Relubun, D. A. (2022). STRATEGI BAITUL MAAL HIDAYATULLAH DAN PEMBERDAYAAN EKONOMI UMAT DI KOTA AMBON. *Amal: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(02).
- Lexy J. Moleong, 2007, *Metode Penelitian Kualitatif*, Rosda, Bandung.
- M. Fuad dan Christine H., *Pengantar Bisnis* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), 4.
- Malik Tadjuddin, 2022. Strategi Pemasaran Syariah Bank Muamalat Indonesia, *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(2), 834.
- Misna (2018) *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Pada Pt. Bank Rakyatindonesia (Persero), Tbk. Cabang Kabupaten Barru* (Universitas Muhammadiyah Makassar Makassar)

- Mukarom, Zaenal & Laksana, M.W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung.
- Muliani Siska S., Nasution Juliati S.Y., & Nasution Ilhamy L.M. (2023) Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Hijra Di Bank Muamalat K. *Journal of Management & Business*. 6(2) 389 – 408.
- Nasmila, N. (2021). *Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah di PT. Bank Muamalat TBK. KCP Parepare (Doctoral dissertation, IAIN Parepare)*.
- Nurhadi, *Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah*, (*Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 2, No. 2 (137-150)
- Putra, P., R. (2014), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Bri Syariah Surabaya*, *Jestt*, 1(9)
- Rambe, Ihsan. 2020. *Analisis Kinerja Keuangan Pada Pt Bank Muamalat Indonesia Tbk*, *Jurnal Al-Iqtishad* 1(16), 18.
- Relubun, D. A., Holle, M. H., & Toatubun, M. (2022). *Fenomena Kinerja Industri Perbankan Syariah Di Maluku*. *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika)*, 18(3).
- Rita, (2019), *Faculty Member of International Marketing*.
- Sonny Koeswara, Muslimah. 2013. *Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple*. *Jurnal Pasti*. Volume 8 Nomor 1.
- Tangke, D. M. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Menggunakan Model Student Satisfaction Inventory*. *Amal Journal Of Islamic Economic And Business (JIEB)*, 1.(2).
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi pemasaran: prinsip dan penerapan*. Andi Yogyakarta.
- Yustanti, A. (2020). *Peranan Dan Pelaksanaan Customer Service pada Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya)*.
- Zainuddin Ali, 2008, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta:Sinar Grafika,2008).

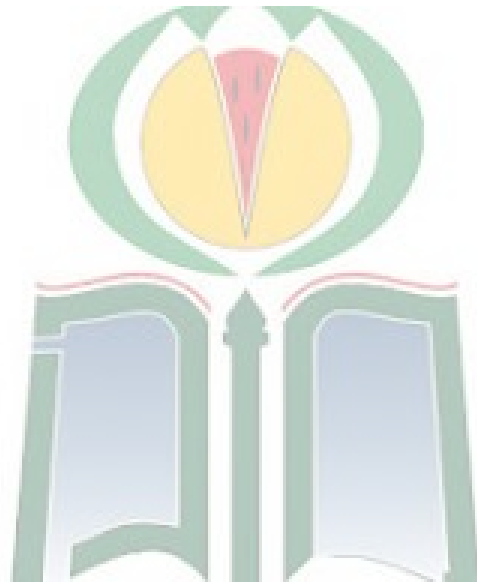
#### **Online Web:**

- Ombudsman RI, 2018, *pelayanan-buruk-kantor-pos-cabang-blora-dapat-sorotan-tegas-ombudsman-ri*, <https://ombudsman.go.id> 9 maret 2024.

Omni,CRM,LMD, 2023, 6-masalah-yang-sering-terjadi-pada-layanan-pelanggan, <https://www.lintasmediadanawa.com>. 9 Maret 2024.

Utari Cahyani, 2016, strategi Bersaing dalam bisnis, <http://jurnal.iain.padangsidempuan.ac.id/index.php/attijaroh/article/download/788/691>, padang 17 maret 2024

Rr Dianisa Utami, 2020. Korupsi PT Jiwasraya dan Pandangan Etika Pelayanan Publik di Indonesia, <http://www.Kumparan.com>. 20 Maret 2024



## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### 1. PEDOMAN WAWANCARA

#### PEDOMAN WAWANCARA

NAMA : Jihan Mansyur  
JENIS KELAMIN : Perempuan  
USIA : 24 tahun  
STATUS PAD BMI : Customer Service

#### PERTANYAAN :

**1. Apa saja Tugas Customer Service ?**

**Jawab:** Tugas customer service itu ya, istilahnya CS itu sebagai wajahnya suatu bank gitu jadi tugasnya yang paling penting itu otomatis melayani nasabah mulai dari buka tabungan, pengaduan, terus kalau misalnya ada nasabah mau daftar haji juga bisa, dan menjual produk juga.

**2. Tahapan Pelayan pada nasabah melalui Customer Service?**

**Jawab:** Kalau customer service tugasnya pelayan ke nasabah mulai dari menyambut nasabah, memberi salam, dulu disapa, menanyakan keperluan nasabah, mulai dari membuka rekening tabungan, transaksi, dengan mengutamakan kesopanan, keramahan intinya sebagai CS kita memberikan layanan prima pelan-pelan yang berkualitas.

**3. Produk apa saja yang tersedia pada bank muamalat?**

**Jawab:** Ada banyak produk pada bank kami salah satunya ada tabungan, kredit, pembiayaan, deposito, produk investasi, giro, sukuk syariah dan lainnya.

**4. Produk apa yang paling banyak digunakan oleh nasabah?**

**Jawab:** Pada bank kami produk yang paling banyak digunakan oleh nasabah adalah produk tabungan, kami punya produk pembiayaan jual beli, sewa menyewa tetapi pada umumnya yang paling banyak digunakan adalah produk tabungan.

**5. Untuk membuka produk tabungan yang perlu di siapkan oleh nasabah**

**Jawab:** Kalau untuk membuka rekening tabungan di bank muamalat syaratnya cukup mudah ya nasabah hanya perlu membawa KTP saja dan Handphone trus download aplikasi M-DIN.

**6. Waktu yang dibutuhkan untuk memproses pembukaan rekening tabungan**

**Jawab:** Jadi waktunya bersamaan nah kalo sudah download tinggal siap deh buka rekening lewat aplikasinya nanti nomor rekeningnya langsung jadi kalo sudah jadi tinggal ambil buku sama ATM tidak pake lama langsung jadi, tanpa harus menunggu beberapa hari.

**7. Apakah ada biaya administrasi dalam pembuatan produk tersebut?**

**Jawab:** Untuk tabungan di bank muamalat sendiri dia tidak punya biaya administrasi karna kita tu paka akad wadiah, jadi sifatnya itu Cuma nitip uangnya aja dan pihak bank tidak berhak memberikan transaksi lainnya.

**8. Apakah semua pelayanan yang ada pada bank muamalat untuk semua nasabah tanpa memandang agama?**

**Jawab:** Iya jadi kita ndak pilih-pilih jadi mau yang dari muslim atau nonmuslim mereka dapat pelayanan yang sama, trus ada juga benefit yang sama selama saldo meeka di atas 50juta itu nanti dapat subsidi kalo misalnya nasabah melakukan transfer beda bank subsidinya perbulan itu sampai 200ribu jadi kalo misalnya transfer ini biayanya 6,500. Berapa kali dipakai pooknya tidak melewati 200ribu nanti 200ribu itu digantikan setiap bulannya, dan masuk ke rekening nasbah secara otomatis setiap bulannya.

**9. Bagaimana strategi customer service dalam sistem pelayanan pada nasabah**

**Jawab:** Kan bank muamalat itu punya istila islami modern jadi yang penting itu cara berpakaian dulu harus islami ya kita mengikuti perkembangan jaman gitu, kedua harus profesional itu penting karna nasabah itu mau cepat, mudah, dan aman karena nasabah kalau transaksi gak mau antri lama-lama. Ketiga bahsa yang sopan, jadi kita harus berbicara ni dengan bahasa yah mudah yang enak gitukan didengar supaya penilayan kita tetap bagus. Keempat informasi tentang keluhan keperluan lain nasabah kenapa kita bilang aman itu penting jadi nasabah bisa menghubungi kita di costumer service itu 24 jam jadi nasabah bisa telpon kapanpun dan juga biasa lewat chat di wa juga. oh gak cukup nanti cukup datang biar bisa diurus langsung keluhannya dari nasabah gitu. Yang palinng penting sebenarnya kecepatan, keramahan terus gimana nasabah bisa ngerasa aman disini.

**10. Apakah pelayanan sudah sesuai prinsip islam?**

**Jawab:** Alhamdulillah Bank Muamalat sudah menerapkan prinsip-prinsip Islam di dalamnya dan juga masuk 10 besar Bank Syariah terbaik di Indonesia.

## PEDOMAN WAWANCARA

NAMA : Paolina Buton  
JENIS KELAMIN : Perempuan  
USIA : 24 tahun  
STATUS DI BMI : Customer Service

### PERTANYAAN :

**1. Apa saja Tugas Customer Service ?**

**Jawab:** Tugas customer service tugas pokoknya itu kalau di bank kita punya tugas ada bisnis sama tim operational, bisnis itu pekerjaan utama itu mengejar profit mencari keuntungan menjual produk begitu ke nasabah, jadi CS itu di istilakan sebagai marketing dalam kantor, kalau operasional kita lebih ke teknikal bagaimana prosedurnya, bagaimana pelayanannya.

**2. Tahapan Pelayanan pada nasabah melalui Customer Service?**

**Jawab:** Jadi ada 2 pelayanan utama yaitu fokus pelayanan prima, mulai dari pengaduan transaksi, buka rekening dan lainnya dengan mengutamakan keterampilan kesopanan, memberikan pelayanan yang berkualitas, dan yang kedua kita punya tanggung jawab untuk kejar target.

**3. Produk apa saja yang tersedia pada bank muamalat?**

**Jawab:** Kalau secara garis besar ada funding dan consumer. Funding itu kayak tabungan, deposito, giro nah itu semua produk tabungan untuk menghimpun dana dari nasabah, setelah dana di tampung otomatis kita perlu penyaluran namanya produk konsumen seperti pembiayaan, kepada nasabah maka dari hasil tersebut kita dapat margin.

**4. Produk apa yang paling banyak digunakan oleh nasabah?**

**Jawab:** Paling banyak digunakan itu Tabungan dan giro kemudian giro. Tabungan itu ada tabungan IB hijrah (Wadiah) dan tabungan IB Hijra prima (Bagihasil), tapi yang paling banyak di pakai IB Hijra karena bebas administrasi.

**5. Untuk membuka produk tabungan yang perlu di siapkan oleh nasabah?**

**Jawab:** Tergantung akad yang digunakan oleh nasabah nah, kalo untuk membuka rekening tabungan di bank muamalat syaratnya cukup mudah ya nasabah hanya perlu membawa KTP saja dan Handphone trus download aplikasi M-DIN. Kalo CS itu kan pelayanan ke nasabah harus siapkan dulu pulpen formolir, meja dirapikan siapkan alat yang dibutuhkan yang nanti dipakai nasabah untuk buka tabungan dan

perlengkapan kita sediakan, setelah itu kita lakukan pelayanan yang sudah di tentukan (SOP) mulai dari salam, senyum, sapa (3S), biacranya ramah tamahan, kalau orang ambon biacranya bisa pakai bahasa ambon yang penting tetap utamakan pelayanan kayak sopan, ramah tamahan itu harus diutamakan.

**6. Waktu yang dibutuhkan untuk memproses pembukaan rekening tabungan**

**Jawab:** Jadi waktunya bersamaan nah kalo sudah download tinggal siap deh buka rekening lewat aplikasinya nanti nomor rekeningnya langsung jadi kalo sudah jadi tinggal ambil buku sama ATM tidak pake lama langsung jadi, tanpa harus menunggu beberapa hari. Waktunya semua ada juga aturannya, jadi maksimalnya hanya sampai berapa menit jadi tidak boleh kita terlalu lama, antri lama itu juga tidak boleh, kalau lama nanti kita kena remander.

**7. Apakah ada biaya administrasi dalam pembuatan produk tersebut?**

**Jawab:** Untuk tabungan di bank muamalat sendiri dia tidak punya biaya administrasi karna kita tu paka akad wadiah, jadi sifatnya itu Cuma nitip uangnya aja dan pihak bank tidak berhak memberikan transaksi lainnya.

**8. Apakah semua pelayanan yang ada pada bank muamalat untuk semua nasabah tanpa memandang agama?**

**Jawab:** Kita bank syariah kita tetap menunjukkan nilia-nilai islam, tapi untuk nasabah kita gak cuman harus orang islam tapi non muslim juga ada, non muslim juga suka pada transaksi di bank ini.

**9. Bagaimana strategi customer service dalam sistem pelayanan pada nasabah**

**Jawab:** Kalau saya sendiri kita CS kan tim bisnis juga ya. Kalau operasional atau marketing dalam kantor fokusnya dalam kantor setelah ,elakukan pelayanan kita lakukan penawaran sesuai kondisi, ngobor santai dan nyaman ngomong enak promosi kita pakai pendekatan sesuai dengan baik dan benar penting kita saling terbuka, dan juga kita menghubungi nasabah, misalnya “Bapak ibu sudah lama tidak bertransaksi ?” “kapan datang bertransaksi?” cs berusam menyediakan pelayan yang baik ke nasabah.

**10. Apakah pelayanan sudah sesuai prinsip islam?**

**Jawab:** Alhamdulillah Sudah.

NAMA : Jihan Patta  
JENIS KELAMIN : Perempuan  
USIA : 23 tahun  
STATUS DI BMI : Nasabah

**PERTANYAAN :**

1. **Produk apa yang bapak/ibu gunakan di bank muamalat?**  
**Jawab:** kalau beta pakai produk Rekening Tabungan par bayar SPP.
2. **Sejak kapan bapak/ibu menjadi nasabah di bank muamalat dan produk apa yang digunakan?**  
**Jawab:** kalau beta sudah 2 tahun.
3. **Pada saat datang ke bank muamalat siapa yang bapak/ibu temui?**  
**Jawab:** Costumer Service par buka tabungan dan teler par pembayaran atau setor uang SPP.
4. **Tahapan pada saat pelayanan yang diberikan kepada bapak/ibu seperti apa?**  
**Jawab:** Kalau par buka Tabungan Waktu Itu Bawa KTP dan hp donload aplikasi M-DIN.
5. **Apakah dari pihak bank menjelaskan terlebih dahulu apa yang perlu dan dibutuhkan untuk persyaratan?**  
**Jawab:** Yah. Nanti pas datang kan katong k costumer servis isi quitani terus Beta k teler bayar uang SPP.
6. **Berapa lama waktu yang dibutuhkan kalau bapak/ibu bertransaksi di bank ini?**  
**Jawab:** Cepat saja yang lama tuh dari beta sendiri soalnya kalo uang balom ada beta cuman ambil quitansi abis itu tunggu uang baru beta bayar.
7. **Menurut bapak/ibu pelayanan pada bank muamalat itu seperti apa? Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan bapak/ibu?**  
**Jawab:** Dong ramah dan menurut beta Alhamdulillah beta merasa puas.
8. **Apakah pelayanan pada nasabah sudah sesuai dengan prinsip islam?**  
**Jawab :** Sudah barang bank islam
9. **Kesan apa yang bapak/ibu dapat selama menjadi nasabah di bank muamalat?**  
**Jawab:** Alhamdulillah baik.



NAMA : Sandra Wati  
JENIS KELAMIN : Perempuan  
USIA : 23 tahun  
STATUS DI BMI : Nasabah

**PERTANYAAN :**

1. **Produk apa yang bpk/ibu gunakan di bank muamalat?**  
**Jawab:** Rekening Tabungan.
2. **Sejak kapan bpk/ibu menjadi nasabah di bank muamalat dan produk apa yang digunakan?**  
**Jawab:** 4 tahun.
3. **Pada saat datang ke bank muamalat siapa yang bpk/ibu temui?**  
**Jawab:** Customer Service dan teller par pembayaran atau setor.
4. **Tahapan pada saat pelayanan yang diberikan kepada bpk/ibu seperti apa?**  
**Jawab:** Kalau par buka Tabungan Waktu Itu Bawa KTP dan hp saja.
5. **Apakah dari pihak bank menjelaskan terlebih dahulu apa yang perlu dan dibutuhkan untuk persyaratan?**  
**Jawab:** Iyah.
6. **Berapa lama waktu yang dibutuhkan kalau bpk/ibu bertransaksi di bank ini?**  
**Jawab:** Seng lama capat-capat sah.
7. **Menurut bpk/ibu pelayanan pada bank muamalat itu seperti apa? Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan bpk/ibu?**  
**Jawab:** Iyah sesuai kebutuhan.
8. **Apakah pelayanan pada nasabah sudah sesuai dengan prinsip islam?**  
**Jawab :** Iyah.
9. **Kesan apa yang bpk/ibu dapat selama menjadi nasabah di bank muamalat?**  
**Jawab:** Kesannya baik saja.

## PEDOMAN WAWANCARA

NAMA : Siti Manilet  
JENIS KELAMIN : Perempuan  
USIA : 45 tahun  
STATUS DI BMI : Nasabah

### PERTANYAAN :

- 1. Produk apa yang bpk/ibu gunakan di bank muamalat?**  
**Jawab:** Beta disini pake rekening Tabungan.
- 2. Sejak kapan bpk/ibu menjadi nasabah di bank muamalat dan produk apa yang digunakan?**  
**Jawab:** Su lama beta su jadi nasabah kurang lebih 9 tahun.
- 3. Pada saat datang ke bank muamalat siapa yang bpk/ibu temui?**  
**Jawab:** Biasa beta langsung datang ke Costumer Service.
- 4. Tahapan pada saat pelayanan yang diberikan kepada bpk/ibu seperti apa?**  
**Jawab:** Kalau par buka Tabungan tu waktu itu Beta Cuma suru bawa KTP dan hp saja.
- 5. Apakah dari pihak bank menjelaskan terlebih dahulu apa yang perlu dan dibutuhkan untuk persyaratan?**  
**Jawab:** Iyo dari pihak bank yang langsung kasi tau persyaratan nya.
- 6. Berapa lama waktu yang dibutuhkan kalau bpk/ibu bertransaksi dibank ini?**  
**Jawab:** Seng lama sih capat-capt saja su jadi.
- 7. Menurut bpk/ibu pelayanan pada bank muamalat itu seperti apa? Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan bpk/ibu?**  
**Jawab:** Iyo sangat membantu beta sebagai nasabah dan sudah melayani sesuai kebutuhan.
- 8. Apakah pelayanan pada nasabah sudah sesuai dengan prinsip islam?**  
**Jawab :** Iyo sudah barang kan ini bank islam to.
- 9. Kesan apa yang bpk/ibu dapat selama menjadi nasabah di bank muamalat?**  
**Jawab:** Kesannya baik karna beta sampe su jadi nasabah lama disini.

## PEDOMAN WAWANCARA

NAMA : Ahmad  
JENIS KELAMIN : Laki-Laki  
USIA : 21 tahun  
STATUS DI BMI : Nasabah

### PERTANYAAN :

- 1. Produk apa yang bpk/ibu gunakan di bank muamalat?**  
**Jawab:** Beta pake Rekening Tabungan.
- 2. Sejak kapan bpk/ibu menjadi nasabah di bank muamalat dan produk apa yang digunakan?**  
**Jawab:** Baru 1 tahun.
- 3. Pada saat datang ke bank muamalat siapa yang bpk/ibu temui?**  
**Jawab:** Costumer Service par buka rekening tabungan.
- 4. Tahapan pada saat pelayanan yang diberikan kepada bpk/ibu seperti apa?**  
**Jawab:** Bawa KTP dan HP donload Aplikasi M-DIN Aplikasi itu tersedia berbagai fitur seperti transfer antara bank, pembayarak, terkait produk bank, informasi dan lainnya.
- 5. Apakah dari pihak bank menjelaskan terlebih dahulu apa yang perlu dan dibutuhkan untuk persyaratan?**  
**Jawab:** Pas beta datang ke bank ini dong jelaskan smua yang beta perlukan dan beta rasa sudah sangat baik.
- 6. Berapa lama waktu yang dibutuhkan kalau bpk/ibu bertransaksi dibank ini?**  
**Jawab:** Kalau beta itu capat saja seng tau orang lain mungkin kalau tidak ramai itu urusan cepat saja karena tidak menunggu antre toh, cuman itu seng jadi persoalan.
- 7. Menurut bpk/ibu pelayanan pada bank muamalat itu seperti apa? Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan bpk/ibu?**  
**Jawab:** Iyah pelayanan yang dilakukan costumer service saat beta datang ke bank ini beta rasa sudah sangat baik, kalau tidak ramai itu urusan cepat saja

karena tidak menunggu antri toh, cuman itu tidak menjadi persoalan par beta.

**8. Apakah pelayanan pada nasabah sudah sesuai dengan prinsip islam?**

**Jawab :** Iyah beta sudah sesuai, setau beta tidak ada riba yah di bank syariah.

**9. Kesan apa yang bpk/ibu dapat selama menjadi nasabah di bank muamalat?**

**Jawab:** Kesan yang beta dapat sangat baik terkait pelayanan semuanya baik.

### PEDOMAN WAWANCARA

NAMA : Hairul Ilhamsyah  
JENIS KELAMIN : Laki-laki  
USIA : 25 tahun  
STATUS DI BMI : Nasabah

**PERTANYAAN :**

**1. Produk apa yang bpk/ibu gunakan di bank muamalat?**

**Jawab:** Beta cuman pake tabungan rekening saja.

**2. Sejak kapan bpk/ibu menjadi nasabah di bank muamalat dan produk apa yang digunakan?**

**Jawab:** Baru-baru ini saja kalau seng salah sudah su mau 2 tahun.

**3. Pada saat datang ke bank muamalat siapa yang bpk/ibu temui?**

**Jawab:** Costumer Service par buka rekening tabungan.

**4. Tahapan pada saat pelayanan yang diberikan kepada bpk/ibu seperti apa?**

**Jawab:** Bawa KTP dan HP donload Aplikasi M-DIN fiturnya lengkap mengenai informasi, syarat-syaratnya aplikasi itu bagus.

**5. Apakah dari pihak bank menjelaskan terlebih dahulu apa yang perlu dan dibutuhkan untuk persyaratan?**

**Jawab:** Saat beta datang ke bank ini dong jelaskan smua yang beta perlukan dan beta rasa sudah sangat baik.

**6. Berapa lama waktu yang dibutuhkan kalau bpk/ibu bertransaksi dibank ini?**

**Jawab:** Kalau beta waktu itu capat saja biking rekening langsung ambil buku tabungan hari itu.

**7. Menurut bpk/ibu pelayanan pada bank muamalat itu seperti apa? Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan bpk/ibu?**

**Jawab:** Iyah pelayanan sudah sangat baik sesuai deng beta kebutuhan.

**8. Apakah pelayanan pada nasabah sudah sesuai dengan prinsip islam?**

**Jawab :** Sudah ini sudah sesuai prinsip islam.

**9. Kesan apa yang bpk/ibu dapat selama menjadi nasabah di bank muamalat?**

**Jawab:** Kesan beta terkait pelayanan dan lainnya semuanya baik.

### PEDOMAN WAWANCARA

NAMA : Muhammad Yusdi  
JENIS KELAMIN : Laki-Laki  
USIA : 40 tahun  
STATUS DI BMI : Manajer BOSM

#### PERTANYAAN :

**1. Profil Bank Muamalat secara umum dan pada kantor cabang Kota ambon sendiri itu seperti apa?**

**Jawaba:** Ada pada bab IV A.

**2. Bagaimana cara bpk memotivasi tim agar tetap efektif?**

**Jawab:** Pertama harus sesuai SOP, terkait SOP itu mulai dari cara berpakaian tutur kata saat melayani klien atau nasabah.

**3. Apakah ada target tahun atau bulanan yang harus dicapai oleh Bank Muamalat?**

**Jawab:** Yaa tentunya bank juga punya target peningkatan jumlah nasabah, margin dan lainnya.

**4. Bagaimana alur kerja untuk bagian costumer service pada bank muamalat, apakah sudah sesuai dengan SOP yang ada pada Bank Muamalat?**

**Jawab:** Iya sesuai dengan SOP nya, cara berpakaian yang tadi saya bilang, 3S (salam senyum sapa) persiapan-persiapan lainnya.

**5. Nilai-nilai atau prinsip apa yang menjadi panduan untuk tim kerja yang ada pada Bank Muamalat, apakah sudah sesuai dengan prinsip islam?**

**Jawab :** Tentunya berdasarkan prinsip islam karena memang sudah menjadi dasar bank muamlat.

6. **Strategi apa yang dilakukan Bank Muamalat untuk bisa meningkatkan jumlah nasabah?**

**Jawab:** Sosialisasi, periklanan, promosi produk dan lainnya.

7. **Jumlah nasabah yang terhitung pada bank muamalat?**

**Jawab:** Pada tahun ini sendiri sudah meningkat dari tahun-tahun yang lalu masih < 10.000 sekarang sudah 14. 900 nasabah.

### PEDOMAN WAWANCARA OBSERVASI AWAL

NAMA : Ermawan Wijanto  
JENIS KELAMIN : Laki-Laki  
USIA : 37 tahun  
STATUS DI BMI : Operasional Office

#### **PERTANYAAN :**

1. **Pencapaian dan penghargaan apa saja yang sudah di capai oleh Bank Muamalat?**

**Jawab:** Bank Muamalat merupakan bank syariah pertama yang masuk di Maluku kemudian terkait penghargaan mengenai kepuasan pelanggan atau nasabah penghargaan tentang pelayanan atau bisa juga di cek di profil bank muamalat nasional disitu ada penghargaan-penghargaan.

2. **Dari pencapaian tersebut, apakah itu berdampak pada meningkatnya jumlah nasabah?**

**Jawab:** Jadi secara tidak langsung berdampak pada peningkatan nasabah. Bank muamalat dari segi transaksi dan pelayanan lebih dipercayai oleh nasabah sehingga nasabah itu tidak hanya dari muslim saja tetapi juga dari nonmuslim juga, salah satunya yang sekarang sedang melakukan kerja sama dengan bank muamalat adalah Stikes Maluku Husada yang dimana mahasiswanya melakukan pembayaran melalui bank muamalat.

3. **Untuk memberikan pelayanan yang baik Bank Muamalat sudah melakukan strategi apa pada pelayanan nasabah?**

**Jawab:** Sekiranya terkait pelayanan itu sudah 100% istilah nya

menjaga lebih susah dari pada mengejar. dan juga terkait dengan pelayanan berlandaskan pada SOP kata-kata yang baik, keramahan, nah itu kita lakukan agar nasabah puas. Dan juga kita berdiskusi dengan nasabah untuk mendengar keluhan atau kebutuhan yang diinginkan.

4. **Strategi yang digunakan Bank Muamalat untuk mencapai suatu penghargaan dan pencapaian itu seperti apa?**

**Jawab:** Strategi yang pertama yaitu bagaimana kita bisa meningkatkan jumlah nasabah salah satunya nasabah sekarang tidak perlu susah payah lagi untuk datang ke bank untuk membuka rekening kita bisa membuka rekening melalui online dengan mendownload aplikasi M-DIN yang memiliki fitur untuk membuka tabungan dan menarik tunai. Aplikasi itu juga memiliki fitur terkait Shalat beserta arah kiblat ini cocok digunakan untuk teman-teman yang suka traveling.

5. **Apakah jumlah nasabah atau perkembangan nasabah pada bank Muamalat pernah mengalami naik turun jumlah nasabah?**

**Jawab:** Dari tahun 2023 sampai 2024 ini mengalami kenaikan jumlah nasabah karena ada penambahan mahasiswa yang melakukan pembayaran uang semester jadi otomatis setiap tahun meningkat berdasarkan masuknya mahasiswa baru.

6. **Nilai-nilai atau prinsip apa yang menjadi panduan untuk tim kerja yang ada pada Bank Muamalat, apakah sudah sesuai dengan prinsip Islam?**

**Jawab :** Bank Muamalat sendiri sudah menerapkan 5 prinsip ada: Ta'awun, Tawazun, Keadilan, Kemanfaatan dan Rahmatan Lil'Alamin.

## 2. DOKUMENTASI







**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) AMBON**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat ; Jl Dr. H.Tarmizi Thaher Kebun Cengkeh Batu merah Atas Ambon  
Kode Pos 97128, E-mail; febi@iainambon.ac.id

Nomor : B-55/In.09/5/4.b/PP.00/04/2024  
Lamp : 1 (satu) Eksamplar Proposal Skripsi  
Perihal : Izin Penelitian  
Ambon, 30 April 2024

Kepada Yth :

**Walikota Ambon**  
**Cq. Kepala Dinas PMPTSP Kota Ambon**  
Di -

Tempat

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat, disampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ambon:

Nama : Tika Saputri  
NIM : 200105022  
Prodi : Ekonomi Syariah  
Semester : VIII (Delapan)

Dalam waktu dekat akan menyelesaikan penulisan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana dengan judul:

**Strategi Bank Muamalat Melalui Sistem Pelayanan Nasabah Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing di Kota Ambon (Perspektif Ekonomi Islam).**

Sehubungan dengan hal tersebut, kami memohon kepada Bapak, kiranya dapat mengizinkan mahasiswa yang bersangkutan untuk mengadakan penelitian di Bank Muamalat Cabang Ambon. Terhitung mulai dari tanggal 30 April 2024 sampai dengan tanggal 30 Mei 2024.

Demikian, atas kerja sama yang baik, kami sampaikan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

Dekan

Husin Wattimena

**Tembusan, disampaikan kepada Yth :**

1. Pimpinan Bank Muamalat Cabang Ambon di Tempat
2. Mahasiswa Yang Berkepentingan



**SURAT KETERANGAN BANK**  
**NO. 067 S / BMI / C-AMQ/ VII/2024**

**Assalamu'alaikum Waramatullahi Wabarakatuh**

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Busman  
Jabatan : Branch Manager  
PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Ambon

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Tika Saputri  
NIM : 200105022  
Fakultas : Ekonomi & Bisnis Islam  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Universitas : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ambon

Benar telah melakukan penelitian pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Ambon dengan judul penelitian "**Strategi Sistem Pelayanan Nasabah Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Ambon Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing Di Kota Ambon (Perspektif Ekonomi Islam)**"

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

**Wassalamu'alaikum Waramatullahi Wabarakatuh**

Ambon, 18 Juli 2024  
PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk  
Cabang Ambon

  
Bank Muamalat

**Busman**  
Branch Manager

---

ISLAMI | MODERN | PROFESIONAL

PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk  
Kantor Cabang Ambon  
Jl. A. M. Sangadji No. 45 - Ambon  
Telp. 0911 – 314 444  
Fax. 0911 – 314 555



**PEMERINTAH KOTA AMBON  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jln. Sultan Hairun No. 1 Ambon, Telp. 0911-351579

KodePos : 97126 website: dpmpmsp.ambon.go.id email : dpmpmsp@ambon.go.id

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

**NOMOR : 499/DPMPSP/V/2024**

- Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;  
3. Peraturan Walikota Ambon Nomor 11 tahun 2021 tentang Pelimpahan Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;  
4. Keputusan Walikota Ambon Nomor 346 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Terintegrasi Secara Online Single Submission dan Non Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon;  
4. Berdasarkan Surat Pengantar Izin Penelitian Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Nomor 070/772/BKBP/2024.
- Menimbang : Surat Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ambon Nomor. B-55/In.09/5/4.b/PP.00/04/2024 Tanggal 30 April 2024
- Kepala DPMPSP Kota Ambon, memberikan izin kepada :
- Nama : **TIKA SAPUTRI**
- Identitas : Mahasiswa
- Untuk : Strategi Bank Muamalat Melalui Sistem Pelayanan Nasabah Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing di Kota Ambon (Perspektif Ekonomi Islam)
1. Lokasi Penelitian : Bank Muamalat Cabang Ambon  
2. Waktu Penelitian : 01 (Satu) Bulan

Sehubungan dengan maksud diatas, maka dalam melaksanakannya agar memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- Mentaati semua ketentuan / peraturan yang berlaku;
- Melaporkan kepada instansi terkait untuk mendapatkan petunjuk yang diperlukan;
- Surat Rekomendasi ini hanya berlaku bagi kegiatan : Penelitian;
- Tidak menyimpang dari maksud yang diajukan serta tidak keluar dari lokasi penelitian;
- Memperhatikan keamanan dan ketertiban umum selama pelaksanaan kegiatan berlangsung;
- Memperhatikan dan mentaati budaya dan adat istiadat setempat;
- Surat Rekomendasi ini berlaku dari Tanggal 30-04-2024 s/d 30-05-2024 serta dapat dicabut apabila terdapat penyimpangan / pelanggaran dari ketentuan tersebut;

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pada Tanggal : 17 Mei 2024

**A.n. WALIKOTA AMBON  
PLT. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**



**Roberto Sapulette, ST, MT**  
Pemimpin Utama Muda  
NIP. 19691205 200012 1 004