

---

## SISTEM PELAYANAN BANK KONVENSIONAL DAN BANK SYARIAH (Studi Kasus: Pelayanan Pada Bank Bri Unit Bumiayu Dan Bank Muamalat Capem Wonomulyo Kecamatan Wonomulyo)

**Mirwan**

Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Al Asyariah Mandar  
mirwan@yahoo.co.id

### Abstrak

*Penelitian ini membahas tentang Sistem Pelayanan Bank Konvensional Dan Bank Syariah (Studi Kasus: Pelayanan Pada Bank Bri Unit Bumiayu Dan Bank Muamalat Capem Wonomulyo Kecamatan Wonomulyo) maka yang menjadi pokok permasalahan adalah bagaimana sistem pelayanan Bank Konvensional dan Bank Syariah, dan apakah pelayanan Bank Konvensional dan Bank Syariah sudah sesuai dengan etika Islam. Melalui pokok permasalahan ini sehingga muncullah suatu tujuan penelitian, untuk mengetahui sistem pelayanan Bank Konvensional dan Bank Syariah dan Mengetahui sistem Pelayanan Bank Konvensional dan Bank Syariah di tinjau dalam etika Islam. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam pendekatan ini penelitian kualitatif maka menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif melakukan analisis hanya sampai pada taraf deskriptif, yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan. Dari hasil penelitian Bank konvensional dan Bank Syariah ternyata metode pelayanannya terhadap nasabah itu sama, menggunakan senyum sapa dan salam, selain itu juga sistem yang digunakan oleh Bank Konvensional dan Bank Syariah merujuk pada etika islam, sebab islam mengajarkan kita untuk senantiasa membangun Hablumminannas (Hubungan yang baik terhadap sesama Manusia). Selain itu Juga dalam Islam Juga Mengajarkan sikap Empati yang merupakan wujud dari pegawai Bank untuk memberikan kemudahan pada pelanggan dengan senang hati dalam melakukan transaksi. Alqur'an mengajarkan untuk senantiasa berwajah Manis, dan berperilaku Yang Baik.*

**Kata Kunci:** Sistem Pelayanan, Konvensional dan Syariah

### I. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia perbankan di Indonesia telah menimbulkan persaingan yang sehat diantara bank pemerintah, swasta maupun asing dalam hal pengerahan dana masyarakat, pemberian kredit dan jasa bank lainnya. Hal tersebut telah menyebabkan bank tidak hanya *wait and see* tetapi telah mendesak bank berupaya keras untuk “menjemput bola” dan lebih berorientasi pada kepuasan nasabah. Setiap bank berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berusaha untuk memahami keinginan nasabah. Karna nasabah adalah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Citra Aditya Bakti: Bandung 2003) h. 282.

Pelayanan kepada nasabah dalam dunia jasa perbankan menjadi suatu hal yang vital. Hal ini mengingat sifat jasa yang salah satunya adalah tidak berwujud (*intangible*) dan memerlukan umpan balik (*feed back*) untuk menilai kualitas pelayanannya. Umumnya para nasabah bersifat terbuka dan ada kecenderungan untuk meminta dilayani dengan ramah, tepat pada sasaran dan cepat. Oleh karena itu kepuasan dari pelayanan yang berkualitas merupakan suatu syarat yang penting yang harus dimiliki suatu bank dalam mencari dan mempertahankan kepuasan dan loyalitas nasabahnya. Pihak bank harus memperkenalkan berbagai macam produk dan jasa baru kepada nasabah atau calon nasabah dengan disertai keanekaragaman keunggulan berikut fasilitas produk dan jasanya, seperti tabungan berhadiah, kartu ATM, mobile banking, internet banking, sms banking dan lain sebagainya. Tampaknya pihak bank juga semakin menyadari bahwa produk dan jasa baru harus ditunjang dengan pemberian suatu tingkat layanan prima, dimana kesemua itu semata-mata dilakukan untuk memenuhi kebutuhan nasabah<sup>2</sup>

Satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas suatu perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan menentukan pencapaian pangsa pasar yang tinggi serta meningkatkan profit perusahaan. Memberikan pelayanan melebihi kepuasan nasabah merupakan salah satu upaya yang dapat membedakan suatu perusahaan jasa dengan perusahaan jasa yang lain. Akan tetapi dilain pihak sangatlah sulit untuk menilai kualitas layanan/jasa dibanding dengan menilai kualitas barang. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penyedia jasa dalam rangka membantu pelanggan dalam mencapai tujuannya. Pelayanan terhadap pelanggan atau sering diistilahkan nasabah akan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginannya<sup>3</sup>

Perbedaan mendasar antara perbankan konvensional dan perbankan syariah yang didasarkan pada bunga dan bagi hasil ternyata tidak cukup mempertahankan loyalitas nasabah. Ada banyak faktor yang bisa dijadikan alasan nasabah untuk tetap loyal pada lembaga keuangan. Salah satunya adalah pelayanan prima (*service excellence*) pelayanan ini sangat penting untuk mempertahankan dan menarik nasabah lebih banyak<sup>4</sup>

Dengan berbagai kemudahan pinjaman maupun pelayanan jasa yang diberikan bank tersebut sehingga masyarakat semakin mudah memilih bank mana yang mereka anggap terbaik pelayanannya. Semakin banyak bank yang memberikan pelayanan terbaik maka untuk menyiasatinya adalah dengan membuat suatu manajemen perbankan yang dianggap tepat agar bank tersebut bisa bersaing dengan bank-bank lainnya<sup>5</sup>

Memberikan pelayanan yang baik sudah menjadi tanggung jawab perusahaan. Tanpa adanya pelayanan yang baik, perusahaan tidak mungkin bisa mendapatkan banyak konsumen dalam bisnisnya. Karena di era globalisasi ini, persaingan bisnis pun semakin

---

<sup>2</sup>Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. (Jakarta Raja Grafindo Persada 2008) h. 54

<sup>3</sup>Freddi rangkuti. *Mengukur Pelayanan Jasa*, (jakarta: Gramedia Pustaka Utama 2013) h. 7

<sup>4</sup>Suprpto. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*, (Jakarta: R ineka cipta 2011) h. 45-46

<sup>5</sup>Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, cetakan pertama (Bogor: Ghalia Indonesia 2005), h. 20

ketat. Pemberian kualitas pelayanan yang baik inilah yang bisa menjadi salah satu cara untuk menarik perhatian konsumen agar bisnis bisa terus berkembang.<sup>6</sup>

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana sistem pelayanan Bank Konvensional dan Bank Syariah ? Apakah sistem pelayanan Bank Konvensional dan Bank Syariah sudah sesuai dengan etika Islam ?

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah memperhatikan pokok masalah tersebut di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem pelayanan Bank Konvensional dan Bank Syariah dan untuk mengetahui sistem pelayanan Bank Konvensional dan Bank Syariah di tinjau dari etika Islam .

Kegunaan

1. Memberikan sumbangsih data dan pemikiran bagi pihak pihak yang membutuhkan.
2. Dapat menjadi bahan evaluasi bagi instansi/lembaga yang terkait.
3. Dan memberikan bahan referensi bagi Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas AL-Asyariah Mandar

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Pengertian Bank

Pengertian Bank adalah suatu badan usaha yang bergerak di bidang keuangan atau jasa keuangan. Produk utama yang biasa dilayani berupa simpan giro, tabungan maupun deposito. Bank juga digunakan sebagai tempat untuk simpan pinjam atau kredit bagi warga masyarakat yang membutuhkan dana pinjaman. Fungsi lain dari Bank adalah sebagai tempat pertukaran mata uang, perpindahan uang (*transfer*), sebagai tempat pembayaran maupun setoran

Sedangkan arti Bank menurut undang undang RI nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan (pasal 1 ayat 2) ada adalah sebuah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lain dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak.<sup>7</sup>

Dijelaskan lebih lanjut dalam pasal 1 ayat 3 bahwa Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan-kegiatan konvensional maupun secara syariah dalam kegiatannya memberikan jasa keuangan dalam lalu lintas pembayaran. Secara umum fungsi bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau fungsi *Financial Intermediary*.<sup>8</sup>

Melihat penjelasan diatas tentang pengertian Bank, maka bank konvensional dan bank syariah mempunyai beberapa fungsi menurut operasionalnya.

#### 1. Bank konvensional

Mayoritas bank yang berkembang di Indonesia dewasa ini adalah Bank yang berorientasi pada prinsip konvensional. Hal ini disebabkan tidak terlepasnya dari sejarah bangsa Indonesia dimana asal mula Bank di Indonesia dibawa oleh kolonial Belanda (Barat). Dalam mencari keuntungan dan menentukan harga kepada para nasabahnya, bank yang berdasarkan prinsip konvensional menggunakan dua metode yaitu:

---

<sup>6</sup> *Ibid* h. 21

<sup>7</sup> Muhammad Alfian, *Etika Manajemen Islam*, Cetakan Pertama (Bandung: Pustaka Setia 2010) h .3

<sup>8</sup> Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, Cetakan Pertama (sinar grafika 2008) h.1-2

- a. Menetapkan bunga sebagai harga jual, baik untuk produk simpanan seperti giro, tabungan maupun deposito. Demikian pula harga beli untuk produk pinjamannya (kredit) juga ditentukan berdasarkan tingkat suku bunga tertentu. Penentuan harga ini dikenal dengan istilah *spread based*.
- b. Untuk jasa-jasa bank lainnya pihak perbankan konvensional menggunakan atau menerapkan berbagai biaya-biaya dalam nominal atau presentase tertentu seperti biaya administrasi biaya provisi, sewa, iuran, dan biaya-biaya lainnya. Sistem pengenaan biaya ini dikenal dengan istilah *fee based*.<sup>9</sup>

## 2. Bank Syariah

Bank syariah adalah bank yang menjalankan fungsi intermediasinya berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam. Bank syariah merupakan salah satu lembaga keuangan dari beberapa lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Penentuan harga Bank yang berdasarkan prinsip syariah terhadap produknya sangat berbeda dengan Bank berdasarkan prinsip konvensional. Bank berdasarkan prinsip syariah menerapkan aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain baik dalam hal untuk menyimpan dana atau pembiayaan usaha atau kegiatan perbankan lainnya. Penentuan harga atau mencari keuntungan bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah adalah dengan cara:<sup>10</sup>

- a. Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*)
- b. Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musharakah*)
- c. Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*)
- d. Pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*)
- e. Pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*).

Sedangkan penentuan biaya-biaya jasa bank lainnya bagi Bank yang berprinsip syariah juga sesuai syariah Islam. Kemudian sumber penentuan harga atau pelaksanaan kegiatan Bank prinsip syariah dasar hukumnya adalah al-Quran dan sunnah rasul. Bank berdasarkan prinsip syariah mengharamkan penggunaan harga produknya dengan bunga tertentu.

## B. Pelayanan

Memberikan pelayanan yang baik sudah menjadi tanggung jawab perusahaan. Tanpa adanya pelayanan yang baik, perusahaan tidak mungkin bisa mendapatkan banyak konsumen dalam bisnisnya. Karena di era globalisasi ini, persaingan bisnis pun semakin ketat. Pemberian kualitas pelayanan yang baik inilah yang bisa menjadi salah satu cara untuk menarik perhatian konsumen agar bisnis bisa terus berkembang.

Memang sudah banyak perusahaan yang sudah sadar mengenai pentingnya pelayanan yang baik terhadap konsumen sebagai salah satu bentuk tanggung jawabnya. Namun terkadang, tidak sedikit perusahaan yang kurang memperhatikan mengenai hal ini. Mereka menganggap kualitas produk jauh lebih penting. Memang kualitas dari produk juga menjadi hal yang penting, namun pelayanan tersebut tidak kalah pentingnya dengan kualitas produk. Sebaik-baiknya kualitas produk yang ditawarkan, jika tanpa adanya pelayanan yang baik, belum tentu konsumen tertarik untuk membeli produk tersebut. Bisa jadi konsumen justru membeli produk dari perusahaan lain yang memiliki kualitas produk tidak jauh berbeda namun memiliki kualitas pelayanan yang sangat memuaskan. Dan pada akhirnya,

---

<sup>9</sup> Kasmir. *Menegemen Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2007) h. 31

<sup>10</sup> *Ibid.* h.32

perusahaan pun akan kehilangan konsumennya. Untuk itulah kualitas pelayanan yang baik memang sangat diperlukan dalam bisnis sebagai salah satu bentuk tanggung jawabnya<sup>11</sup>

Ada lima konsep yang telah ditentukan ekonomi syariah. Bersumber dari lima konsep ini, bank syariah dapat menerapkan produk-produk lembaga keuangan bank syariah dan lembaga keuangan bukan bank syariah yang dapat dioperasionalkan. Kelima konsep tersebut adalah:

- a. Prinsip Simpanan Murni (*al-Wadiah*)
- b. Bagi Hasil (*Syirkah*)
- c. Prinsip Jual Beli (*at-Tijarah*).
- d. Prinsip Sewa (*al-Ijarah*) Prinsip ini secara garis besar terbagi atas dua jenis:
  - 1) *Ijarah*, sewa murni, seperti halnya penyewaan alat-alat produk (*operating lease*). Dalam teknis perbankan, bank dapat membeli *equipment* yang dibutuhkan nasabah kemudian menyewakan dalam waktu dan hanya telah disepakati kepada nasabah.
  - 2) *Bai al takjiri* atau *ijarah al muntahiya bit tamlik* merupakan penggabungan sewa dan beli, dimana si penyewa mempunyai hak untuk memiliki barang pada akhir masa sewa (*financial lease*).<sup>12</sup>

Meninjau dari kedua bank ini, konvensional dan syariah, dari sisi pelayanan terdapat kemiripan, yang sama-sama mempertahankan nasabah melalui tahapan fasilitas yang mudah untuk difahami oleh nasabah, dan menggunakan slogan senyum sapa dan salam.

### C. Pengertian Nasabah

Nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa terhubung dengan atau menjadi pelanggan bank.<sup>13</sup>

Sementara itu Undang-Undang No. 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan mengenal pengertian nasabah sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yaitu :

- a. Pengertian Nasabah penyimpan, yaitu nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- b. Pengertian Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.<sup>14</sup>

Kamus besar Bahasa Indonesia menjelaskan nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (Dalam hal keuangan), dapat juga diartikan sebagai orang yang menjadi tanggungan asuransi, perbandingan pertalian.<sup>15</sup>

---

<sup>11</sup>*Ibid.* h. 23

<sup>12</sup>Faktur Rohman. *Memahami Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama) h. 21-22

<sup>13</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. (Yogyakarta:Gava Media, 2011) h. 189

<sup>14</sup>Muammar Arafat Yusmad. *Aspek Hukum Perbankan Syariah*, Cetakan Pertama (Yogyakarta : Deepublish CV Budi Utama) h 23

<sup>15</sup>Dinas Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (PN. Balai Pustaka 2003) h. 775.

#### **D. Kepuasan Nasabah**

Ada empat metode yang banyak digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan, Sehingga pelayanan di bank konvensional dan syariah mendapatkan nilai dari nasabah. Keempat hal tersebut adalah :

1. Sistem keluhan dan saran  
Memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran, komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa dan lain-lain.
2. *Ghost Shopping*  
Salah satu metode untuk mengetahui gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa *ghost shoppers* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing.
3. *Last Customer Analysis*  
Perusahaan semestinya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan dan penyempurnaan selanjutnya.
4. Survei kepuasan pelanggan  
Umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survei baik via pos, telepon, email maupun wawancara langsung.<sup>16</sup>

#### **E. Tinjauan Hukum Islam**

Melihat realitas yang berlaku di bank konvensional dan bank syariah, ditinjau dari sisi etika dalam Islam, bahwa bank konvensional menggunakan slogan penerapan Islam, senyum sapa dan salam, sehingga muncullah kepuasan tersendiri terhadap nasabah. Sedangkan menurut kamus besar bahasa Indonesia slogan diartikan sebagai perkataan atau kalimat menarik, mencolok dan mudah di ingat untuk menjelaskan tujuan suatu ideologi golongan, organisasi<sup>17</sup>

Adapun dalam Islam, manajemen dipandang sebagai perwujudan amal sholeh yang harus ada pada tiap tiap manusia, apalagi yang bekerja disuatu perusahaan, seperti di Bank konvensional dan Bank Syariah. Dalam hal ini islam menekankan pentingnya kejujuran dan kepercayaan dalam menejemen, Nabi Muhammad SAW adalah seorang yang sangat terpercaya dalam menjalankan manajemen bisnisnya. Manajemen yang di contohkan oleh Nabi Muhammad SAW menempatkan manusia sebagai postulatnya atau sebagai fokusnya, bukan hanya sebagai faktor produksi yang hanya diperas tenaganya untuk mengejar target produksi<sup>18</sup>

Dalam pengukuran kualitas pelayanan menurut perspektif Islam Othman dan Owen, telah memperkenalkan enam dimensi untuk mengukur kualitas jasa pada lembaga keuangan syariah. Metode ini menggunakan lima dimensi yang terdapat dalam *Servqual* dan menambahkan dimensi *compliance/kepatuhan* di dalamnya keenam dimensi tersebut dikenal dengan *Carter model*, yakni *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy* dan *Responsiveness Carter* Compliance merupakan dimensi terpenting dalam pengukuran

---

<sup>16</sup>Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra. *Service Quality Satisfaction* (yogyakarta Penerbit Andi 2005) h. 335

<sup>17</sup>Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia (balai Pustaka, 2005) h. 152

<sup>18</sup>Anton athoillah, *Etika manajemen Islam*. (Media Enterprise: Kudus, 2010) h. 41

kualitas jasa syariah karena kepatuhan terhadap syariah merupakan wujud eksistensi seorang muslim. *Carter* model dapat digunakan untuk mengukur kualitas jasa pada lembaga yang menjadikan syariah sebagai dasar organisasinya. Dimensi *Carter* jika dijelaskan dalam konsep Islam adalah sebagai berikut<sup>19</sup> :

1. *Compliance*
2. *Assurance*
3. *Responsiveness*
4. *Tangible*
5. *Empathy*
6. *Reliability*<sup>20</sup>

Bank konvensional menggunakan senyum sapa dan salam, ditinjau dari sisi hukum Islam, Islam menganjurkan senyum sapa dan salam. karena Menyambut nasabah dengan senyuman, Islam mengajarkan untuk menyambut tamu kita dengan menampakan wajah cerah dan senang hati. Demikian selain bentuk pemulihan dan penghormatan terhadap tamu juga akan memberikan kesan yang baik bagi tamu, menumbuhkan perasaan hidup dan melahirkan rasa cinta kasih yang tulus. Sebaliknya jika kita menyambut tamu dengan sikap kasar, muka muram musam, selain akan memberikan kesan seram dan kusut, juga akan memberikan suasana tegang, menjadikan tamu kita tidak enak hati, gelisah dan dapat pula menyinggung perasaannya. Dan ini sungguh akan merusak hubungan baik, menimbulkan kesalahpahaman, memunculkan prasangka tidak baik, melahirkan fitnah, dan berbagai hal yang tidak kita inginkan

Allah Swt berfirman Q.S. Annisa/4 :86

وَإِذَا حُيِّئْتُمْ بِهِ بِحَبِيبَةٍ فَحَبِّئُوا بِأَحْسَنِ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا ٨٦

Terjemahan:

*Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa) Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu. (Qs. Annisa :86)*<sup>21</sup>

### III. METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian ini, penulis mengambil lokasi sesuai dengan judul peneliti “Sistem Pelayanan Bank Konvensional Dan Bank Syariah (Studi Kasus: Pelayanan Pada Bank Bri Unit Bumiayu Dan Bank Muamalat Capem Wonomulyo Kecamatan Wonomulyo) Sehingga berdasarkan peneliti ini, maka lokasi penelitian ialah Pengadilan Agama polewali mandar.

Jenis Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam pendekatan ini penelitian kualitatif maka menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan

<sup>19</sup>Adistiary Prayoga, Kualitas Jasa berdasarkan Perspektif Islam, “*Penjabaran Prinsip dalam islam*” <https://www.adistiaryprayoga.wordpress.com/2012/11/29/kualitas-jasa-berdasarkan-perspektifislam-penjabaran-prinsip-carter/> (20 Maret 2017)

<sup>20</sup>*Ibid.* h. 47

<sup>21</sup>Alquran dan Terjemahan, (Cv Penerbit Jumanatul Ali-Art Bandung 2006) h. 18

dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif melakukan analisis hanya sampai pada taraf deskriptif, yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan.<sup>22</sup>

Kesimpulan yang diberikan selalu jelas data faktualnya sehingga semuanya selalu dapat dikembalikan langsung pada data yang diperoleh. Uraian kesimpulan didasari oleh angka yang diolah tidak terlalu dalam. Kebanyakan pengolahan datanya didasari oleh angka yang diolah tidak terlalu dalam. Kebanyakan pengolahan datanya didasarkan pada analisis persentase dan analisis kecenderungan.<sup>23</sup> Maka penelitian ini, dengan pendekatan kualitatif deskriptif dapat dihimpun data sewajarnya terarah dan dapat dipertanggung jawabkan dan diharapkan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana “sistem Pelayanan Bank konvensional dan bank syariah”

Analisis data ini menggunakan deskriptif analitis, yakni digunakan dalam mencari dan mengumpulkan data, menyusun, dan menggunakan serta menafsirkan data yang sudah ada. Metode ini bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai penelitian berdasarkan data yang diperoleh dari kelompok subyek yang diteliti yaitu menggambarkan tentang pelayanan Bank BRI Unit Bumiayu dan Bank Muamalat Di kecamatan Wonomulyo

Penyusunan dan pengumpulan data merupakan suatu hal yang penting. Oleh karena itu data harus dikumpulkan secara akurat, relevan, komprehensif bagi persoalan yang diteliti. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:<sup>24</sup>

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi.

#### IV. HASIL PENELITIAN

##### A. Pelayanan Bank BRI

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dilapangan dan berdasarkan dari hasil wawancara beberapa pihak instansi Bank BRI unit Bumiayu, bahwa pelayanan yang diberikan terhadap nasabah menggunakan metode memberikan pengertian yang baik baik terhadap nasabah, baik itu memperkenalkan produk maupun dalam hal pelayanan lainnya, selain itu Bank BRI juga mempersiapkan kotak saran diperuntukkan untuk nasabah sebagai saran dan masukan terhadap Bank BRI baik itu dari kualitas pelayanan maupun kualitas kinerja yang dilakukan pegawai Bank BRI.

*”Jadi cara kami melayani nasabah sehingga merasa puas dalam hal pelayanan ini, kami menggunakan metode memberikan pengertian secara pelan-pelan baik itu berupa produk yang ditawarkan atau keluhan keluhan yang mereka alami dan memantau kerja-kerja karyawan kami dalam bertugas melayani nasabah. saya rasa*

---

<sup>22</sup> Lexy.J Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2001) h. 03.

<sup>23</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 2007) h. 06

<sup>24</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi Kualitatif dan Kuantitatif* (Bandung: RemajaRosdaKary 2009) h. 116

---

*itu sudah cukup dek. Nah selain itu juga kami menyiapkan kotak saran, disitulah nasabah memberikan saran dan kritikan kinerja para pegawai”.*<sup>25</sup>

Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang digunakan pada Bank BRI terhadap nasabah itu menggunakan cara memberikan pengertian yang baik baik terhadap nasabahnya agar mudah difahami dan tidak membuat nasabah tersinggung.

Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, sehingga dalam pelayanan ini Bank berusaha semaksimal mungkin untuk bagaimana melayani nasabah secara baik baik, ketika diwawancarai salah satu pegawai Bank dalam hal ini customer service, (putri) beliau menjelaskan bahwa dalam meningkatkan pelayanan yang baik kepada nasabah harus bekerja secara cepat, selain cepat harus mengedepankan etika dan tata krama, sebab kebanyakan nasabah dari pegunungan yang tidak memahami bahasa Indonesia. Berikut hasil wawancara yang kami lakukan

*“dalam meningkatkan pelayanan yang baik kepada nasabah ada cara-cara yang kami lakukan sebagai customer service caranya adalah harus bekerja cepat, tepat, dan mampu berkomunikasi kepada nasabah, karna terkadaang ada nasabah yang tidak tahu bahasa indonesia, jadi kami sebagai pelayan harus mampu memahami. Selain itu kami sebagai customer service harus peka terhadap keinginan mereka”.*<sup>26</sup>

Dari hasil wawancara ini, bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik terhadap nasabah perlunya ada komunikasi yang baik terhadap nasabah dan memahami bahasa daerah yang mereka lakukan, sebab kebanyakan dari nasabah yang tidak memahami bahasa Indonesia. Kemudian kembali penulis mewawancarai pegawai yang lain mengenai pelayanan di bank konvensional ini khususnya di Bank BRI dan menanyakan tentang metode apa yang digunakan dalam melayani nasabah yang menggunakan nomor antrian dan nasabah yang tidak menggunakan nomor antrian, maka, pegawai Bank membahasakan bahwa, selaku Bank BRI yang melayani dengan setulus hati, maka perlu memperlakukan nasabah dengan kerendahan hati, dan mendahulukan apa keinginannya, namun ada juga nasabah yang terkadang buru-buru yang tidak mau menggunakan nomor antrian maka cara yang dilakukan Bank BRI adalah dengan cara tetap konsisten dengan peraturan yang ada. Berikut hasil wawancara penulis kepada teller

*“jadi cara kami memperlakukan nasabah yang menggunakan nomor antrian, mempersilahkan nasabah dengan kerendahan hati, senyum, dan menanyakan apa keinginannya, sedangkan yang tidak menggunakan nomor antrian kami sebagai teller tetap menjaga profesional kami, sesuai yang ada di Bank khususnya BRI unit bumiayu nasabah harus tetap menggunakan nomor antrian, memberikan arahan*

---

<sup>25</sup> H. Chaing, Kepala Unit Bank Bri Unit Bumiayu “wawancara Oleh Penulis” Di Bank BRI Bumiayu Pada Tanggal 21 maret 2017

<sup>26</sup>putri, Customer Service Bank Bri Unit Bumiayu “wawancara Oleh Penulis” Di Bank BRI Bumiayu Pada Tanggal 21 maret 2017

---

*kepada nasabah dengan cara yang baik-baik, tutur kata yang sopan agar mau menggunakan nomor antrian”.*<sup>27</sup>

Teller bukan hanya menghitung uang nasabah, namun ia juga memberikan pengertian yang baik-baik terhadap nasabah yang mudah difahami oleh nasabah dan masuk akal. Selain itu juga teller harus bersikap. Dalam hal melayani nasabah, bukan hanya *customer service* dan teller, namun dihimbau kepada semua pegawai Bank agar memberikan fasilitas yang nyaman terhadap nasabah, salah satunya *security* Bank BRI Unit bumiayu yang penulis wawancarai, menanyakan tentang bagaimana sikap *security* terhadap nasabah apakah *security* menggunakan senyum sapa, salam terhadap nasabah, jawaban *security* pada saat itu bahwa selaku *security* harus bersikap tegas dan memperlakukan nasabah dengan baik, bahkan menanyakan apa kendalanya, selain itu juga parah nasabah terkadang menyuruh *security* untuk bagaimana menggunakan ATM,

Hal ini menunjukkan bahwa *security* tidak hanya menjaga keamanan di area sekitar Bank BRI unit Bumiayu, tapi ia juga melayani nasabah yang memerlukan pertolongan dalam hal ATM. Seperti yang dikemukakan oleh *Security* Bank BRI unit Bumiayu saat diwawancarai

*“kami selaku keamanan ya harus tetap antusias dek, ramah terhadap tamu, sopan, dan siap membantu, karena terkadang ada ibu-ibu atau bapak bapak yang tidak tau menggunakan ATM-Nya ya saya bantu kalau mereka membutuhkan. Dan saya selaku keamanan disini tetap harus melayani sesuai dengan slogan BRI dek melayani dengan setulus Hati, ya harus donk menggunakan senyum sapa salam. Disaat saya membukakan pintu, dan disaat nasabah pulang dari Bank ini Hal ini diajarkan kepada kami selaku security sebelum terjun didunia Bank, kami mengikuti pelatihan seperti ini tetap menggunakan senyum sapa salam terhadap nasabah sebelum masuk dalam ruangan”.*<sup>28</sup>

Melihat dari hasil wawancara diatas ini menunjukkan bahwa, pelayanan yang dilakukan oleh Bank BRI itu mengedepankan sikap yang tegas dan saling tolong menolong, dan Begitulah sikap manusia yang seharusnya kita lakukan saling tolong menolong, dan berbagi terhadap sesama.

Islam menganjurkan kepada kita untuk bersikap yang baik terhadap sesama, senyum sapa salam itulah simbol kebaikan terhadap sesama untuk menyambung silaturahmi kita kepada sesama. Saat penulis mewawancarai kepala Bank BRI bahwa apakah pelayanan yang dilakukan oleh Bank BRI Sesuai dengan hukum Islam, maka dengan bergegas kepala Bank ini menjawab iya, bahwa apa yang dilakukan oleh Bank BRI merupakan nilai nilai islam, dan bersikap sopan terhadap nasabah. Berikut hasil wawancara terhadap Kepala Unit Bank BRI Bumiayu

---

<sup>27</sup> Ilha, Teller Bank Bri Unit Bumiayu “wawancara Oleh Penulis” Di Bank BRI Bumiayu Pada Tanggal 21 maret 2017

<sup>28</sup> Hariady, Security Bank Bri Unit Bumiayu “wawancara Oleh Penulis” Di Bank BRI Bumiayu Pada Tanggal 21 maret 2017

---

*“ini sesuai hukum islam berangkat dari senyum sapa, dan salam. Sebab islam menganjurkan kita sebagai manusia untuk menyapa sesama, dan bersikap sopan”<sup>29</sup>*

Bank BRI adalah Bank konvensional namun etika pelayanannya merujuk pada etika etika yang digunakan dalam Islam, Islam menganjurkan kita untuk senyum terhadap sesama, dan menyapa sebagai tanda pembuktian bahwa kita manusia saling membutuhkan pertolongan.

### **B. Pelayanan Bank Muamalat**

Bank muamalat adalah Bank yang berbasis syariah, sehingga menonjol pada sistem islam, ketika penulis mewawancarai pimpinan Bank Muamalat mengenai teknik-teknik apa yang digunakan dalam memuaskan nasabah, maka jawaban pimpinan Bank itu adalah lebih mengutamakan kepuasan nasabah, dan selaku pimpinan Bank tetap bersikap tegas kepada bawahannya dan menghimbau kepada seluruh pegawai Bank agar memperlakukan nasabah dengan baik-baik, berikut ini hasil wawancara terhadap pimpinan Bank muamalat.

*“saya selalu menegaskan terhadap teman-teman disetiap briefing pagi, bahwa yang harus diutamakan adalah kepuasan nasabah, dengarkan keinginan nasabah, karna melakukan cara cara seperti itu nasabah akan merasa nyaman dalam ruangan, karna yang bersentuhan langsung itu terhadap nasabah customer service, teller, dan security. Saya sebagai pimpinan disini tetap juga menjaga sikap dan luwes terhadap nasabah.”<sup>30</sup>*

Jadi penegasan yang dilakukan oleh pimpinan Bank disetiap melakukan briefing dipagi hari menegaskan bahwa perlunya menjaga sikap terhadap nasabah dan melayani nasabah dan lebih mementingkan kepuasan nasabah, sebab hal itu akan memunculkan nilai kepuasan tersendiri terhadap nasabah. Bank Muamalat harus selalu mengedepankan syariah Islam yang berbasis islam. Selain itu juga penulis mewawancarai *customer service* Bank muamalat mengenai pelayanannya terhadap nasabah, dan yang diutamakan *customer service* adalah ilmu dasar dasar etika dalam melayani tamu, ilmu yang mengajarkan bagaimana berbuat ramah dalam menyambut tamu, berikut hasil wawancara saat penulis mewawancarai

*“pelayanan kami terhadap nasabah sederhana saja dek, memberikan senyuman kepada mereka, memperhatikan keluhannya, nah sebagai customer service harus menguasai dasar-dasar ilmu etika, kesopanan, ramah dan lincah, dan menjalin komunikasi yang baik, melalui hal seperti inilah nasabah akan merasa puas”<sup>31</sup>*

*Customer service* dituntut untuk selalu berhubungan dengan nasabah dan menjaga hubungan dengan nasabah dengan baik, hal ini tentu saja dilakukan karena menjaga

---

<sup>29</sup> H. Chaing, Kepala Unit Bank Bri Unit Bumiayu “wawancara Oleh Penulis” Di Bank BRI Bumiayu Pada Tanggal 21 maret 2017

<sup>30</sup> Aris Haryanto Budiman S.E, pimpinan Bank Muamalat Capem Wonomulyo “wawancara oleh penulis” Di Bank Muamalat Capem Wonomulyo Tanggal 23 maret 2017

<sup>31</sup> Wirdatul Badiah, Customer Service Bank Muamalat Capem Wonomulyo “wawancara oleh penulis” Di Bank Muamalat Capem Wonomulyo Pada Tanggal 23 maret 2017

hubungan yang baik dengan nasabah juga berarti menjaga *image* Bank agar citra Bank Muamalat dapat terus meningkat di mata nasabah. *Customer service* harus memiliki kemampuan dalam hal melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik terhadap nasabah disamping itu juga *customer service* yang baik dan melayani harus menyiapkan sarana prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan.

Teller merupakan salah satu diantara tiga orang penting bagi sebuah Bank, *Security*, *Customer service*, dan *Teller*. Sehingga Penulis melanjutkan wawancara kepada pegawai Bank yang bertugas sebagai *teller* mengenai metode pelayanan *teller* terhadap nasabah yang menggunakan nomor antrian dan tidak menggunakan nomor antrian, karna terkadang ada nasabah yang tergesah gesah dan segera ingin dilayani. Sebagai *teller* sangatlah penting untuk memiliki keterampilan didalam melakukan tugas tugas memberikan pelayanan yang berkesan positif yang bisa tertanam dibenak nasabah. Penulis saat melakukan wawancara kepada *teller*, dengan segera *teller* menjawab bahwa hal yang digunakan dalam pelayanannya terhadap nasabah adalah tetap mengutamakan keluhan nasabah. Dan mengedepankan etika, sebab *teller* orang yang sangat bersentuhan mata terhadap nasabah.

*“Bank Muamalat Khususnya di Wonomulyo ini tidak menggunakan No Antrian, disini Nasabah-nasabahnya Tidak seperti di Bank-Bank yang lain seperti BRI, BNI, yang menggunakan nomor Antrian,terkadang nassabah yang datang perharinya ada lima orang, tujuh orang sampai sepuluh perharinya. meskipun tidak menggunakan nomor antrian kami sebagai karyawan Bank selalu siap melayaani dan berusaha untuk memuaskan nasabah yang datang, itulah sebagai tugas teller banyak sedikitnya nassabah harus tetap bersikap sopan santun terhadap nasabah ”<sup>32</sup>*

Menyimak dari hasil wawancara ini bahwa cara yng dilakukan *teller* Bank Muamalat merupakan cara pelayanan yang harus ditanamkan oleh setiap *teller* sebab jaman persaingan yang sangat ketat ini pelayanan Bank Muamalat kepada nasabah tidak cukup hanya sekedar memuaskan nasabah namun harus memberikan pelayanan yang berkesan terhadap nasabah. Lanjut penulis mewawancarai *security* orang pertama yang melihat nasabah, sehingga penulis tertarik untuk mewawancarai mengenai sikap *security* terhadap nasabah, sebab melihat keseharian *security* di Bank itu selalu siap siaga dan memberikan perlindungan terhadap nasabah

*“Sikap kami kepada nasabah ya tentu harus memberikan kepuasan, dengan cara menjalin komunikasi yang baik, tutur kata yang lembut, memperhatikan keluhannya, dan selalu mengingatkan barang barangnya karna terkadang ada nasabah yang lupa dengan tasnya, hal ini menjadi tanggung jawab saya sebagai security ”<sup>33</sup>*

Sebagai orang yang pertama bertatap muka terhadap nasabah maka *security* memberikan pelayanan keamanan yang baik terhadap nasabahnya, lanjut penulis mewawancarai *security* dalam bentuk pelayanannya terhadap nasabah, apakah menggunakan

---

<sup>32</sup>Ilwan, Teler Bank Muamalat Capem Wonomulyo ”wawancara oleh penulis” Di Bank Muamalat Capem Wonomulyo Tanggal 23 maret 2017

<sup>33</sup> Mustakim , Security Bank Muamalat Capem Wonomulyo “Wawancara oleh penulis” Di Bank Muamalat Capem Wonomulyo Pada Tanggal 23 maret 2017

senyum sapa salam. Jawabannya pada saat itu adalah bahwa menggunakan senyum sapa salam adalah makanan pokok *security* Bank Muamalat Wonomulyo

*“jika security kebanyakan berwajah tegas berbicara secara tegas dan berwajah sangar maka di Bank muamalat kerja security harus mengutamakan senyum. Menggunakan senyum sapa, salam itu adalah keseharian kami dalam Bank, apalagi ini Bank adalah Bank syariah jadi hal itu harus ditonjolkan kepada nasabah.”<sup>34</sup>*

Tegasnya adalah Bank Muamalat tidak menggunakan wajah tegas dan berbicara lugas dan terkadang tampil sangar namun *security* yang digunakan Bank Muamalat harus mengedepankan senyum sapa, dan salam. Kembali penulis mewawancarai pegawai yang lain di bagian marketing Bank Muamalat dan menanyakan apakah pelayanan di Bank Muamalat ini sesuai dengan hukum Islam maka jawaban pada saat itu adalah Islam berangkat dari senyum sapa dan salam.

*“iya ini sesuai hukum islam, Islam Hadir di permukaan Bumi Ini Berangkat dari senyum sapa, dan salam. Sebab islam menganjurkan kita sebagai manusia untuk menyapa sesama, dan bersikap sopan.”<sup>35</sup>*

Peneliti dapat menyimpulkan dari hasil wawancara bahwa bentuk pelayanan Bank konvensional dan Bank syariah itu menggunakan senyum sapa dan salam Dan merujuk pada Islam bahwa Bank BRI unit Bumiayu dan Bank Muamalat wonomulyo menggunakan hukum dan etika dalam Islam. Di dalam Al-Qur'an pun ternyata Allah SWT telah memuat ayat-ayat tentang komunikasi.

Prof. Muhammad quthub berkata, uang saja tidak cukup untuk mempertautkan hati manusia, demikian pula dengan sistem ekonomi dan peraturan material lainnya. Semua itu harus disempurnakan dan dibungkus dengan ruhani yang transparan dan bersandar kepada Allah yakni cinta, cintalah yang memunculkan senyuman dari dalam lubuk hati, lantas melapangkan dada dan melonggarkan berbagai pertikaian, sehingga seseorang dapat menjumpai sesamanya dengan wajah yang berseri-seri.<sup>36</sup>

Kedua instansi ini sama dalam hal pelayanan kepada nasabah, sebab pelayanan yang baik terhadap nasabah merupakan hal yang seharusnya dilakukan oleh pegawai instansi Bank BRI Unit Bumiayu dan Bank Muamalat Wonomulyo, pelayanan merupakan nilai yang baik terhadap nasabah, saat penulis mewawancarai nasabah Bank BRI Unit bumiayu, menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI adalah pelayanan yang baik hanya saja terkadang jaringan yang tidak mendukung sehingga para nasabah menunggu jaringan yang baik, namun disisi lain meskipun jaringan terkadang tidak baik tapi pegawai Bank tetap bersikap rama dan senyum dan memberikan penjelasan yang baik mengenai

---

<sup>34</sup> *Ibid*

<sup>35</sup> Busman, Marketing Bank Muamalat Capem Wonomulyo “Wawancara oleh penulis” Di Bank Muamalat Capem Wonomulyo Pada Tanggal 23 maret 2017

<sup>36</sup> Athif Abul id, *The Magic Smile Senyum*. Cetakan pertama (Solo: Visi Media 2009) h. 42

jaringan yang dialami oleh Bank BRI Unit Bumiayu. Berikut hasil wawancara penulis kepada nasabah.

*“mereka melayani kami dengan sopan, hanya saja jaringan terkadang mati mati dan antrian menunggu kestabilan jaringan, meskipun jaringan tidak baik namun pelayanan yang mereka kasi itu sangat baik dan membeikan arahan, penjelasan mengenai jaringan”.*<sup>37</sup>

Sebagai teller yang siap melayani sangatlah tidak takut dengan kondisi apapun terhadap fasilitas pelayanan jaringan online yang terkadang mengganggu, hal ini bahkan menambah semangat teller dan meyakinkan nasabah bahwa jaringan saat ini ada masalah dan menyuruh nasabah menunggu dalam beberapa menit.

Begitupun dengan Bank Muamalat saat penulis mewawancarai nasabah dalam hal pelayanan Bank Muamalat wonomulyo, nasabah menjawab bahwa pelayanan yang diberikan Bank muamalat adalah merupakan pelayanan yang lemah lembut sehingga nasabah merasa puas dalam pelayanan yang diberikan, hanya saja fasilitas mesin ATM terkadang rusak, bahkan terkadang juga isinya kosong, tapi meskipun ada hambatan para nasabah tidak merasa kecewa sebab fasilitas yang diberikan oleh Teller tidak membuat nasabah antri terlalu lama bahkan menunggupun tidak terlalu lama dalam proses pelayanannya, nasabah lebih cenderung bertransaksi lewat teller dari pada lewat mesin ATM.

*“pelayanannya baik tapi itu mesin ATM terkadang kosong, terkadang rusak, kami selaku ibu yang tidak tau apa apa lebih suka didalam berhadapan dengan teller daripada masuk dalam Atm itu, berhadapan dengan teller juga tidak terlalu lama menunggu antrian juga tidak terlalu banyak, rasanya Nyaman berhadapan langsung dengan mereka. Banyak orang orang disini lebih suka dilayani sama teller daripada ATM, Kalau di teller lebih leluasa tanya kendala kendala dan minta bantuan”*<sup>38</sup>

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan Bank Muamalat merupakan pelayanan yang menyentuh langsung kehati nasabah, sebab nasabah lebih cenderung berhadapan langsung dengan teller daripada berhadapan dengan Mesin ATM

Bank konvensional dalam hal ini Bank BRI Unit Bumiayu dan Bank Syariah dalam hal ini Bank Muamalat bahwa pelayanan yang mereka berikan kepada nasabah adalah pelayanan yang menyentuh hati nasabah sehingga nasabah menilai bahwa lebih baik berhadapan langsung menanyakan kendala-kendala terkait keluhan nasabah.

## V. PENUTUP

### A. Kesimpulan

Bank Konvensional dalam hal ini Bank BRI Unit Bumiayu dan Bank Syariah Dalam Hal ini Bank Muamalat Capem Wonomulyo itu Menggunakan Sistem Pelayanan

---

<sup>37</sup>Saenal, Nasabah Bank BRI Unit Bumiayu Wonomulyo”wawancara oleh penulis” Di Bank BRI Unit Bumiayu Tanggal 21 maret 2017

<sup>38</sup>Ibu Zainab, Nasabah Bank Muamalat Capem Wonomulyo”Wawancara oleh penulis” Di Bank Muamalat Capem Wonomulyo Tanggal 23 maret 2017

Senyum, Sapa dan salam, Yang sudah jelas kaitannya dengan Etika dalam Islam dalam Hal melayani nasabah, senyum adalah Anjuran Islam, Menyapa dan juga salam terhadap sesama.

Dari beberapa uraian yang dikemukakan maka dapat disimpulkan bahwa ada empat metode dalam memuaskan nasabah, yang pertama adalah :

1. Sistem keluhan dan saran  
Memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran, komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa dan lain-lain.
2. *Ghost Shopping*  
Salah satu metode untuk mengetahui gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa *ghost shoppers* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing.
3. *Last Customer Analysis*  
Perusahaan semestinya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan dan penyempurnaan selanjutnya.
4. Survei kepuasan pelanggan  
Umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survei baik via pos, telepon, email maupun wawancara langsung.

Dan pelayanan yang digunakan oleh Bank konvensional dan Bank syariah merupakan sumber dari hukum islam, senyum sapa dan salam adalah metode yang digunakan dalam islam, beberapa ayat alqur'an menjelaskan pentingnya menyambung tali persaudaraan dan menjalin komunikasi yang baik.

Salam adalah ucapan yang terindah yang sering diucapkan sebagai bentuk rasa sayang dan doa pada sesama. Menyebarkan salam juga termasuk kewajiban sebagai seorang muslim. Dengan adanya salam antara muslim satu dengan yang lain saling mendoakan, itulah indahnya salam.

#### **B. Saran**

Bahwa melihat fakta dari penelitian yang saya dapat di bank konvensional dan bank syariah, ada beberapa saran yang diajukan :

1. Kotak dan saran di tunjukkan kepada Nasabah Tempat keberadaannya.
2. Mesin ATM Isinya cepat habis, Mohon dipercepat pengisiannya.
3. Bank BRI unit Bumiayu pelayanan parkir agar di perbesar.

**Daftar Pustaka**

- Al-Qur'an Dan terjemahan, CV Penerbit Jumanatul Ali-Art Bandung 2006
- Arif Al Rianto Nur M., *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Alfabeta: Bandung 2012.
- Ali Zainuddin, *Hukum perbankan syariah* cet. pertama; Jakarta April 2008
- Arief Muhtosim, *Pemasaran jasa dan kualitas pelayanan*, Malang: Bayu Media Publishing, 2007
- Alfan Muhammad, *Etika Manajemen Islam*, Cetakan Pertama Bandung; Pustaka Setia 2010
- Azwar Saifuddin, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset. 2007
- Athoilla Anton M., *Dasar-dasar Menejemen*, cet 1; Bandung, Pustaka setia, 2010
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Balai Pustaka, 2005
- Dinas Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, 2003
- Djumhana Muhammad, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003
- Fauzia yunia Ika, *Etika Bisnis Dalam Islam* Cet. Pertama; jakarta: Pena grafika 2013
- Fahim M. KHan, *Esai-esai ekonomi islam* edisi ke 1 cet.1; jakarta: rajawali pers 2014
- Hasan hasbi, *Pemikiran dan perkembangan hukum ekonomi syariah di dunia islam kontemporer* jakarta: gramata publishing 2011
- Hakim Aziz Muhammad, *Dasar dan strategi pemasaran syariah*, Jakarta; renaissance 2006
- Ibi *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Pt gramedia pustaka utama cet 1 2014
- Jasfar farida, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia 2005
- Kadir A., *Hukum Bisnis Syariah Dalam Alquran* Cet. Pertama; jakarta: sinar grafika 2010
- Kasmir. *Manajemen Perbankan* Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2007
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada 2008
- Kertajaya Hermawan, *Syariah Marketing*, Penerbit Mizan, Bandung, 2006.
- Muhammad Muflih. *Prilaku Konsumen Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006
- Muhammad, *Bank Syariah, Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*, Yogyakarta: Graha ilmu, 2005
- Narbuko. Cholid dan Achmadi, Abu. *Metode Penelitian*. Cet. 10; Jakarta: Bumi Aksara, 2009
- Rahayu Elakawati, *Manajemen Pemasaran*. Nora Media Enterprise, Kudus 2010
- Philip kotler dan amstrong, *Dasar-dasar pemasaran*, jakarta; intermedia 1992
- Rangkuti Freddy . *Mengukur Pelayanan Jasa*, jakarta; Gramedia Pustaka Utama 2013
- Rohman Faktur. *Memahami Bisnis Bank Syariah*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ratminto. *Pelayanan Prima*, Cetakan Pertama Yogyakarta; Gadjah Mada Universty Press
- Suprpto. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*, Jakarta; R ineka cipta 2011
- Rangkuti Freddy. *Customer Care excellence*, Cetakan pertama Jakarta; Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi Kualitatif dan Kuantitatif* Bandung: Remaja Rosda Karya, 2009
- Sudarsono Heri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Cet.1 Yogyakarta: Ekonosia 2004
- Tjiptono Fandi, *Pemasaran jasa*. Malang: Bayu media publishing. 2007
- Tjiptono Fandi dan Gregorius Chandra. *Service Quality Satisfaction* yogyakarta: Penerbit Andi 2005
- Untara Wahyu, *Kamus Bahasa Indonesi*, Yogyakarta: Kawah media cet 1 2013
- Qarhdawi Yusuf, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*. GIP, Jakarta, 1997
- Yusmad Arafat Muammar. *Aspek Hukum Perbankan Syariah*, Cetakan Pertama Yogyakarta; Deepublish CV Budi Utama
- Zaeni Zulkifli. *Memahami Bisnis Bank*, cetakan 1. Jakarta; PT Gramedia Jakarta Utama 2013