

## STRATEGI BANK MUAMALAT CABANG JEMBER DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH

**Nidaan Farhanin Imaniyah**

*Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember, Jember, Indonesia*

*\*Corresponding author, email: [nidaanimniyah@gmail.com](mailto:nidaanimniyah@gmail.com)*

### **ABSTRACT**

*This study aimed to determine how Bank Muamalat Jember Branch has improved customer satisfaction and service quality. This research uses descriptive qualitative research design, documentation, interviews, and observation as data collection techniques. Based on the results of the interviews, the research team at Bank Muamalat Jember Branch implemented a strategy to improve service quality by using the SERQUAL (service quality) metric, which includes tangible attributes such as reliability, assurance, responsiveness, and empathy. In addition, the branch also uses customer measurement techniques, such as customer satisfaction surveys and suggestion complaint systems, to improve customer satisfaction.*

**Keywords:** *Service Quality Strategy, Customer Satisfaction, Bank Muamalat.*

### **ABSTRAK**

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Bank Muamalat Cabang Jember telah meningkatkan kepuasan nasabah dan kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif, dengan menggunakan dokumentasi, wawancara, dan observasi sebagai teknik pengumpulan data. Berdasarkan hasil wawancara, tim peneliti di Bank Muamalat Cabang Jember menerapkan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan dengan menggunakan metrik SERQUAL (kualitas layanan), yang mencakup atribut berwujud seperti keandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati. Selain itu, cabang juga menggunakan teknik pengukuran pelanggan, seperti survei kepuasan pelanggan dan sistem pengaduan saran, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan*

**Kata Kunci:** *Strategi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Bank Muamalat.*

### **PENDAHULUAN**

Sebuah babak baru dalam perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah tercapai; industri ini telah berkembang dari hanya menawarkan metode perbankan syariah pengganti menjadi peran penting dalam perekonomian bangsa. Bank-bank syariah memiliki peluang yang kuat untuk menjadi pilihan pertama dan utama bagi nasabah dalam menangani transaksi mereka (Zulkarnain *et al.*, 2020:1). Dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI), perbankan syariah di Indonesia secara resmi diluncurkan, yang tidak diragukan lagi menawarkan perspektif baru dalam ekspansi industri perbankan Indonesia. Jumlah bank syariah di Indonesia telah meningkat secara dramatis, terbukti dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia. Bank Muamalat Indonesia (BMI), bank syariah pertama di Indonesia, didirikan pada tahun 1991 dan mulai menerima deposito pada tahun 1992. Strategi adalah susunan rencana yang dimaksudkan untuk menunjukkan keuntungan dan manfaat yang dapat diperoleh dari bisnis atau organisasi (Zunaidi dan Natalina, 2021:91). Terdapat persaingan yang ketat dalam industri perbankan syariah setiap tahunnya. Karena para deposan dapat mengandalkan bank untuk mengamankan aset simpanan mereka di bank, maka bank-bank syariah dapat memanfaatkan lingkungan yang kompetitif untuk meningkatkan kualitas layanan dan memastikan bahwa nasabah selalu merasa nyaman. Maka pentingnya suatu strategi dalam sebuah perusahaan untuk mempersiapkan persaingan pada perkembangan di persaingan pasar, karna suatu perusahaan penting untuk memiliki strategi-strategi agar bisa mencapai pada tujuan perusahaan.

Salah satu fenomena yang terjadi secara langsung pada Bank Muamalat Cabang Jember menunjukkan pelayanan yang disajikan Bank Muamalat Cabang Jember cukup baik, tetapi masih

terdapat nasabah merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bank Muamalat Cabang Jember disebabkan bahwa bagian *customer service* dan *teller*-nya hanya terdapat satu orang penjaga sehingga menjadikan nasabah harus mengantre dan nasabah kurang puas karena menunggu antrean yang lumayan lama jika hanya terdapat satu bagian *customer service* dan *teller*. Maka dalam menyampaikan informasi yang disampaikan pegawai dan melakukan transaksi menabung, tarik tunai maupun mentransfer pada nasabah kurang maksimal, dikarenakan kurangnya dalam menangani nasabah. Meskipun Bank Muamalat Cabang Jember telah memberikan yang baik, namun hal tersebut belum memberikan kepuasan pada nasabah maka perlu adanya peningkatan kinerja pada pegawai Bank Muamalat Cabang Jember.

Dilihat dari fenomena yang telah diutarakan tersebut maka diperlukannya untuk dikaji dalam penelitian ini bahwa Bank Muamalat Cabang Jember telah melakukan pelayanan yang baik, namun masih ada nasabah masih belum puas dari hasil observasi langsung di Bank Muamalat Cabang Jember. Untuk itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi strategi Bank Muamalat Cabang Jember dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Bank Syariah

Bank syariah didefinisikan dalam UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah sebagai bank yang menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. menghormati demokrasi ekonomi, gagasan kehati-hatian, dan penerapan hukum syariah. Indonesia melihat kemunculan bank-bank syariah pada awal tahun 1990-an. salah satu yang memulai industri bank syariah di Indonesia pada tahun 1990. Meskipun demikian, pada tahun 1991-an, bank-bank syariah dapat beroperasi dan berfungsi (Mulyono et al., 2018: 90). Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah, dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) merupakan tiga kategori yang secara alamiah dipisahkan menjadi tiga jenis bank (Mulyani dan Jamilah, 2022:44).

Bank syariah juga melakukan tugas dan aktivitas tertentu. Tugas-tugas ini termasuk menerima simpanan, mengalokasikan dana, dan menawarkan jasa perbankan (Andespa, 2016: 144). Mayoritas pembiayaan bank syariah didistribusikan kepada masyarakat melalui penyediaan barang dan jasa kepada kliennya, dan dilarang menggunakan dana apa pun untuk operasi yang terkait dengan riba :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

*“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapatkan keberuntungan.”* (Ali-Imran:130)

Salah satu tantangan dalam pertumbuhan era Islam kontemporer adalah menghindari bunga yang dianggap riba. Bank syariah adalah bank yang secara aktif berupaya meninggalkan masalah riba (Yuspin dan Putri, 2020:5).

### Konsep dan Penyusunan Strategi

Menurut Kenneth bahwasanya strategi perusahaan merupakan serangkaian keputusan yang dibuat di dalam suatu perusahaan yang mengidentifikasi dan menyampaikan tujuan, sasaran, atau sasaran, sehingga menghasilkan kebijakan dan strategi utama untuk mencapai tujuan dan menggambarkan spektrum bisnis yang akan dikejar oleh organisasi (Alma, 2018:201). Sedangkan menurut Hamel dalam Dewi (2023:80) menyatakan strategi adalah sebuah tindakan yang memiliki sifat *incremental* yaitu senantiasa meningkat dan berlanjut dan harus dilaksanakan di masa depan berdasarkan harapan pelanggan. Jadi memulai strategi selalu dimulai dengan apa yang sedang terjadi, bukan apa yang terjadi.

Menurut Musa dan Mukhamad dalam Sumarsan (2018:64) menyatakan strategi terdiri atas tiga tahapan utama, yaitu:

a. Perumusan strategi

Perumusan perusahaan dapat menggunakan proses manajemen strategi yang terdiri atas enam langkah, yaitu

- 1) Melakukan analisis lingkungan internal, membangun strategi bersaing yang efektif memerlukan peningkatan kekuatan perusahaan untuk mengatasi kekurangannya. Setiap perusahaan berbeda dalam arti bahwa ia memiliki kualitas yang membedakannya dari bisnis lain.
- 2) Melakukan analisis lingkungan eksternal, setelah menentukan karakteristik internal (kekuatan dan kelemahan), organisasi harus mempertimbangkan lingkungan eksternal. Tujuannya adalah untuk menemukan kemungkinan dan bahaya yang mungkin memiliki pengaruh nyata terhadap organisasi dan tempat kerja namun tidak langsung terkait dengan lingkungan sosial.
- 3) Membuat dan mengembangkan visi serta misi yang jelas
- 4) Menentukan target serta tujuan perusahaan jangka panjang
- 5) Merumuskan pilihan-pilihan strategi yang tepat
- 6) Menentukan pengendalian strategi untuk dilaksanakan.

b. Implementasi strategi

Langkah penting karena banyak bisnis yang dapat mengembangkan rencana yang kuat namun kesulitan mewujudkannya. Implementasi adalah proses dimana rencana diwujudkan menjadi tindakan. Perusahaan harus melakukan berbagai langkah krusial, antara lain sebagai berikut:

- 1) Penetapan tujuan tahunan
- 2) Perumusan kebijakan
- 3) Memotivasi pekerja
- 4) Alokasi sumber daya.

c. Evaluasi strategi

Evaluasi strategi ialah prosedur yang memastikan bahwa tindakan strategis perusahaan sesuai dengan rumusan strategi tersebut. Perusahaan harus melakukan beberapa hal, mencakup :

- 1) Mengkaji isu-isu eksternal dan internal saat ini, serta apakah ada perubahan sejak strategi dikembangkan.
- 2) Kapabilitas atau kinerja perusahaan diukur dengan melakukan konfirmasi ulang apakah telah memenuhi kriteria yang telah ditetapkan..
- 3) Melakukan perbaikan-perbaikan untuk perkembangan perusahaan.
- 4) Membantu untuk mengembangkan model di masa mendatang.

Manajemen strategis merupakan mekanisme mengembangkan, menerapkan, dan mengatur strategi organisasi, serta mengidentifikasi misi dan tujuan organisasi dalam kaitannya dengan lingkungan eksternalnya. (Isnati, 2019:3). Menjadikan ilmu manajemen strategis sebagai *base thinking* dalam membangun berbagai rencana termasuk rencana produksi, pemasaran personalia, dan keuangan (Fahmi, 2017:2).

### **Kualitas Pelayanan**

Untuk menciptakan nilai dan loyalitas pelanggan dan pada akhirnya mencapai profitabilitas jangka panjang untuk bisnis, kualitas layanan adalah proses pembentukan dan penghubung dalam manajemen pelanggan. Klien yang dapat diandalkan adalah aset bisnis yang perlu dipertahankan (Pamungkas, 2016:57). Melayani orang lain secara umum dapat didefinisikan sebagai melakukan tindakan yang hasilnya dimaksudkan untuk memberi manfaat bagi orang lain, baik secara individu maupun kelompok atau komunitas. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan sebagai berikut: “Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Islam mengajarkan bahwa ketika perusahaan memberikan layanan kepada masyarakat, baik dalam bentuk komoditas maupun jasa, mereka tidak boleh memberikan sesuatu yang di bawah standar atau berkualitas rendah. Sebaliknya, mereka harus memberikan sesuatu yang baik. Al-Qur'an berisi ayat-ayat yang memiliki tujuan yang sama dengan perbuatan baik. Ayat-ayat ini meliputi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

“Wahai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.” (Al-Baqarah:267)

Menurut Parasuraman dalam Adam (2015:14-16) terdapat lima unsur dimensi kualitas jasa secara SERVQUAL sebagai berikut:

- Tangible* (Bukti langsung atau berwujud) adalah fasilitas fisik yang diperlukan untuk proses layanan dan ditampilkan oleh perusahaan dalam berbagai cara. Aspek tampilan nyata yang dapat ditawarkan, dan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan konsumen jasa (Along, 2020:96).
- Reliability* (Reabilitas atau kehandalan) digunakan untuk menunjukkan sejauh mana bisnis dapat memberikan layanan yang sama seperti yang telah disampaikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya membahas masalah-masalah penting, tetapi juga masalah-masalah kecil yang sangat penting untuk dipertimbangkan oleh klien saat mengevaluasi bisnis (Sinollah dan Masruro, 2019:49).
- Responsiveness* (Daya tanggap) merupakan kesediaan dan dedikasi suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan yang cepat ditunjukkan oleh daya tanggapnya. Daya tanggap ini tidak hanya memberikan layanan cepat, namun juga memungkinkan organisasi membantu klien berdasarkan kebutuhan spesifik mereka (Sinollah dan Masruro, 2019:49).
- Assuarance* (Jaminan dan kepastian) merupakan sebuah kemampuan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan dari konsumen. Pengetahuan karyawan, kesopanan, dan kapasitas untuk mengembangkan kepercayaan klien terhadap organisasi. Komunikasi, kredibilitas, keamanan, keahlian, serta kesopanan merupakan aspek-aspek yang harus terpenuhi (Sinollah dan Masruro, 2019:49).
- Emphaty* (Empati) merupakan kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik kepada pelanggan mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan dan dapat memahami keinginan pelanggan (Sinollah dan Masruro, 2019:49).

### **Kepuasan Nasabah**

Penyedia jasa harus memprioritaskan kebahagiaan pelanggan karena dapat meningkatkan reputasi mereka dengan dibagikan oleh konsumen yang bahagia kepada klien baru (Adam, 2015:17). Kepuasan pelanggan menurut Kasmir dalam Sundari dan Haryanti, 2022:19, merupakan harapan atau perasaan seseorang untuk melakukan pembelian barang atau jasa. Kapasitas perusahaan dalam menciptakan nilai dan selalu berusaha untuk melakukan perbaikan sangat mempengaruhi kemampuannya dalam menumbuhkan pelanggan yang loyal. Di sisi lain, tingkat ketidakpuasan pelanggan meningkat seiring dengan besarnya perbedaan antara harapan dan perasaan mereka yang sebenarnya. Mencapai profitabilitas jangka panjang sebagian besar tergantung pada membangun kesenangan klien. Ketika tidak ada ketidaksesuaian antara kinerja yang diterima dengan harapan yang benar-benar dimiliki, maka akan muncul kepuasan. standar yang tinggi, namun kepuasan tidak akan tercapai jika hasil kerja biasa-biasa saja. Di sisi lain, kepuasan akan meningkat jika tugas yang

dilakukan menghasilkan hasil yang lebih baik dari yang diantisipasi. Manajer harus terus menerus menilai kapasitas mereka untuk memenuhi standar kepuasan yang semakin tinggi karena ekspektasi pelanggan cenderung meningkat seiring dengan meningkatnya kualitas pengalaman konsumen (Hayati, 2019:236).

Ada beberapa metode yang bisa dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dalam Atmaja (2018:52), mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu: 1) Sistem keluhan dan saran, 2) *Ghost Shopping* / Konsumen Samaran, 3) *Last Customer Analysis*/ Analisis Mantan Pelanggan, dan 4) Survei Kepuasan Pelanggan. Pada menentukan kepuasan konsumen dalam perusahaan harus memperhatikan lima faktor (Lupiyoadi, 2018:250) yaitu: 1) Kualitas produk, 2) Kualitas pelayanan dan jasa, 3) Emosi, 4) Harga, dan 5) Biaya.

## METODE

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif: pendekatan deskriptif merujuk pada penelitian yang memusatkan perhatian pada masalah-masalah yang ada pada masa sekarang dengan mendeskripsikan dan menjelaskan suatu fenomena, gejala, atau peristiwa yang terjadi pada saat sekarang. Tujuan dari teknik deskriptif kualitatif dalam penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data sebanyak-banyaknya mengenai bank syariah, tujuan, dan taktik yang digunakan di Bank Muamalat Cabang Jember untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan. Bank Muamalat Kantor Cabang Jember yang beralamat di Jalan PB Sudirman No. 35, Pagah, Jemberlor, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember menjadi subjek dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder untuk datanya.

Dalam rangka mengumpulkan data yang nyata dan benar untuk penelitian ini yang sesuai dengan masalah dan fokus penelitian, metode berikut digunakan selama proses pengumpulan data: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Model Analisis Interaktif oleh Miles dan Huberman (2014), yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, digunakan dalam teknik analisis data kualitatif penelitian ini. Untuk memahami data atau informasi yang telah dikumpulkan, pendekatan triangulasi membandingkan informasi atau data dengan berbagai cara. Dengan membandingkan hasil wawancara dengan subjek penelitian, peneliti menggunakan pendekatan triangulasi teknis untuk memverifikasi keaslian data. Peneliti menggunakan pengujian validasi data, yaitu dengan memeriksa data yang telah dikumpulkan dari beberapa sumber.

Keabsahan data secara langsung ditentukan melalui wawancara sumber, yaitu dengan *teller* Bank Muamalat Cabang Jember dan *customer care*. Sebagai hasilnya, penelitian ini menggunakan triangulasi teknik karena membandingkan dan menggabungkan hasil temuan dari observasi, wawancara, dan dokumen. Dalam rangka mengumpulkan informasi untuk penelitian ini, para informan berbicara dengan *teller* dan *customer care* Bank Muamalat Cabang Jember. Orang-orang ini dapat memberikan wawasan tentang praktik-praktik bank syariah yang bertujuan untuk meningkatkan kebahagiaan pelanggan dan kualitas layanan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Tingkat menerapkan strategi kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah oleh Bank Muamalat Cabang Jember menunjuk pada tabel 1:

Tabel 1. Uji Keabsahan Data

No	Kategori	Menerapkan	
		Diterapkan	Tidak Diterapkan
1	<i>Tangible</i> (bukti wujud atau bukti langsung)	√	
2	<i>Reliability</i> (kehandalan)	√	
3	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	√	
4	<i>Assurance</i> (jaminan)	√	
5	<i>Emphaty</i> (empati)	√	

(Sumber: Data diolah, 2023)

## Pembahasan

### Analisis Strategi Kualitas Pelayanan Bank Muamalat

Setiap perusahaan memiliki strategi masing-masing dan dapat memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada nasabah, bahwa mutu pelayanan ini adalah suatu layanan yang berfokus guna mencukupi kebutuhan serta keinginan, dan persyaratan agar bisa memenuhi harapan nasabah. Berbagai perusahaan juga tentu memiliki prosedur atau seperti Standar Pelayanan Operasional tersendiri. Hal ini sesuai dengan tujuan strategi kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah yang dilakukan Bank Muamalat Cabang Jember untuk meningkatkan dan memberikan pelayanan yang baik, bahwa Bank Muamalat memiliki strategi pelayanan yang telah menjalankan sesuai dengan prosedur standar pelayanan perusahaan, sehingga para pegawai bank mampu memberikan kualitas pelayanan kepada nasabah dengan baik. Bank Muamalat seluruh Indonesia tentu memiliki standar pelayanan yang sama yaitu sesuai dengan apa yang disampaikan para pegawai kepada nasabah agar mampu memberikan dan menawarkan bantuan. Selain itu juga, Bank Muamalat Cabang Jember menguraikan tentang strategi kualitas pelayanan dalam mengaplikasikan pada unsur dimensi kualitas pelayanan/jasa yakni *tangible* (bukti langsung atau berwujud), *reliability* (reabilitas atau kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assuarance* (jaminan dan kepastian), dan *emphaty* (empati) sebagai berikut:

#### a. *Tangible* (Bukti langsung atau berwujud)

Bank Muamalat Cabang Jember memiliki bukti nyata dengan memfasilitasi dengan baik. Unsur dimensi ini dapat dilihat bahwa Bank Muamalat Cabang Jember tempat sarana dan prasarana cukup memadai dan tercukupi sehingga mampu mendukung kualitas pelayanan yang baik, sehingga dapat diandalkan. Untuk tempat kantor juga mudah dijangkau dan diakses oleh nasabah karna kantornya berada di kota, sedangkan nasabah yang keadaannya jauh dari kota juga bisa mengakses melalui *online* di aplikasi Muamalat DIN jadi tidak perlu jauh-jauh datang ke kota.

#### b. *Reliability* (Reabilitas atau kehandalan)

Bank Muamalat Cabang Jember telah sebagai penyedia jasa pada keinginan nasabah dan dapat melakukan pelayanan melalui *online* sehingga dapat mempermudah nasabah yang tidak bisa datang ke kantor karna kejauhan jarak dan untuk tarik tunai juga tidak hanya pada ATM Bank Muamalat saja melainkan bisa melalui ATM Bersama. Sekarang juga Bank Muamalat juga mempermudah nasabah jika tidak membawa kartu debit ATM, nasabah dapat melakukan tarik tunai di Indomaret melalui di aplikasi Muamalat DIN, jadi sangat mempermudah para nasabah. Bank Muamalat juga selalu mendapatkan penghargaan dari info bank setiap tahun bahkan juga setiap bulan. Penghargaan tersebut bukan hanya pelayanan terbaik saja, melainkan juga penghargaan mengenai produk-produk atau pelayanan zakat dan lain sebagainya.

#### c. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Bank Muamalat Cabang Jember telah diterapkan bentuk tanggung jawab dengan baik terhadap apa yang disampaikan dan diterapkan di lapangan. Pihak atasan dan para pegawai sama-sama memiliki data tanggap dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan dan terhadap evaluasi untuk memperbaikinya. Dengan adanya sikap daya tanggap ataupun tanggung jawab maka nasabah juga akan mengapresiasi terhadap sikap pegawai yang memperbaiki kesalahan atau kekurangan yang terjadi selama melayani nasabah dan mampu menjaga nama baik perusahaan.

#### d. *Assuarance* (Jaminan dan kepastian)

Dalam menjalankan kemampuan pegawai untuk melayani nasabah dengan pengetahuan bagus, sopan santun, dan memerlukan kepercayaan cukup tinggi untuk nasabah agar merasa aman dan terjamin. Nasabah akan merasa terbangun percaya terhadap pegawai karena pelayanan dalam perusahaan sangat memuaskan. Penerapan dalam praktiknya Bank Muamalat Cabang Jember pihak pegawai melayani bagus. Tidak hanya memprioritaskan dalam aspek kualitas pelayanan kepada

nasabah saja, namun para pegawai ataupun yang bekerja di Bank Muamalat Cabang Jember juga memiliki kepercayaan dalam suatu pengevaluasian, agar dapat memperbaiki kekurangannya sehingga mampu memperbaiki kinerja dalam kemampuan pegawai Bank Muamalat Cabang Jember. Dengan ini diterapkannya jaminan atau

kepastian pada aktivitas kinerja maka akan berpengaruh terhadap eksistensi dan kerahasiaan data bank. Wajibnya sebagai supervisor untuk melakukan evaluasi antar pegawai, karena dengan pegawai tersebut dapat mengevaluasi dan memperbaikinya kesalahan yang dilakukan dari instruksi supervisor atau yang bertanggung jawab sebagai melakukan kontrol kinerja pada karyawannya, sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.

e. *Emphaty* (Empati)

Setiap perusahaan memiliki pengertian dan perhatian dengan keinginan nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik dan memiliki waktu pengoperasian yang nyaman kepada nasabah. Penerapan empati pada praktiknya di Bank Muamalat Cabang Jember dengan menunjukkan perhatian dengan tulus bagi nasabah. Penerapan ini tercermin pada pelayanan yang diberikan pihak pegawai Bank Muamalat Cabang Jember, para pegawai maupun *security* sebisa mungkin memberikan pelayanan terbaik untuk nasabah agar bisa memahami keinginan nasabah ketika sudah di depan pintu kantor bank. Bank Muamalat tentu memiliki prosedur standar layanan atau SOP pada pelayanan sehingga dalam melayani nasabah dengan teliti dan lebih memahami kebutuhan nasabah.

### **Analisis Strategi Kepuasan Nasabah Bank Muamalat**

Kepuasan nasabah yang diprioritaskan adalah dalam menjalankan peran sebagai karyawan bank, diharuskan terus berupaya meningkatkan kinerja dengan memberikan pelayanan yang positif kepada nasabah sehingga nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Karyawan baik dari pihak *Customer Service* maupun *Teller* melayani nasabah dengan sepenuh hati yaitu metode pendekatan hati dengan nasabah untuk dapat merasakan apa yang dibutuhkan nasabah dengan sungguh-sungguh dan secara tulus dan ikhlas (Informan, 2023). Bank Muamalat dalam mengatasi nasabah yang kurang puas yaitu dengan cara meminta maaf agar dapat memperbaikinya dan dapat memberikan solusi agar yang dibutuhkan oleh nasabah dapat terpenuhi dengan baik.

### **KESIMPULAN**

Strategi yang diaplikasikan oleh Bank Muamalat Cabang Jember dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah *service quality* atau kualitas jasa terdapat 5 (lima) unsur dimensi yaitu *tangible, reability, respinsiviness, assurance dan emphaty*. Dalam mengaplikasikan dari 5 (lima) unsur dimensi yaitu unsur *tangible* (bukti langsung atau berwujud) secara ini dilakukan yaitu menerapkan fasilitas fisik dengan baik pada nasabah guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti adanya lahan parkir, peralatan dan teknologi guna membantu pelayanan para karyawan bank. Unsur dimensi *reliability* (reabilitas atau kehandalan) secara ini dilakukan yaitu menerapkan dengan baik sebagai penyedia jasa untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi pada nasabah dengan benar dan sungguh-sungguh, melayani dengan tepat dan akurat serta mengutamakan nasabah untuk membangun kedekatan dengan nasabah. Unsur dimensi *responsiveness* (daya tanggap) secara ini dilakukan yaitu menerapkan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu dan tanggap, jika terdapat kesalahan dengan para karyawan maka terdapat teguran lisan oleh supervisor yang berwenang dalam mengontrol atau mengawasi kinerja tugas karyawan di kantor bank. Unsur dimensi *assuarance* (jaminan dan kepastian) secara ini dilakukan yaitu kepercayaan dan keyakinan pada nasabah dalam hal komunikasi dengan baik, dapat bersikap sopan santun kepada nasabah. Unsur dimensi *emphaty* (empati) secara ini dilakukan yaitu menerapkan komunikasi para karyawan dalam menjelaskan atau penyampaian dengan baik pada melayani nasabah, sudah berupaya terus untuk bisa memahami keinginan yang diharapkan oleh nasabah.

Kemudian strategi untuk meningkatkan kepuasan nasabah dengan cara mengisi survei kepuasan nasabah yang disediakan oleh CS dan memfasilitasi nasabah untuk menyampaikan keluhan, saran, ide maupun pemikirannya pada kotak saran yang telah disediakan oleh bank. Dengan demikian, maka ditunjukkan oleh Bank Muamalat Cabang Jember dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah mempunyai aturan dalam prosedur pelayanan di bank, dari nasabah datang hingga nasabah pulang di mana dalam waktu hingga menyampaikan dalam melayani jasa di nasabah terdapat

SOP (Standar Operasi Prosedur). Saran untuk peneliti selanjutnya, diharapkan hasil penelitian ini dapat sebagai sumber rujukan dan dapat untuk dikembangkan bagi teori dan implementasi pada strategi manajemen bank syariah.

## REFERENSI

- Adam, M. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Alma, B. 2018. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Along, A. 2020. Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*. 6(1) : 94-99
- Andespa, R. 2016. Strategi Pelayanan Bank Konvensional dan Syariah: Prioritas Pelayanan Fisik dan Empati. *Al Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*. 1(2) : 144-159.
- Atmaja, J. 2018. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica* 2(1): 49-63.
- Dewi, B. S., P. Titisari, dan L. Yuliaty. 2023. Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan Produk Pada Toko Ozie Sejahtera Di Jember (Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Syariah). *IJABAH: Indonesian Journal of Sharia Economics, Business, and Halal Studies*. 1(2) : 79-88.
- Fahmi, I. 2017. *Manajemen Strategis Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Isnati, dan M. R. Fajriansyah. 2019. *Manajemen Strategik: Intisari Konsep dan Teori*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Hayati, I. 2019. Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan Medan). *Aghniya: Jurnal Ekonomi Islam*. 1(2) : 234-250.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 10 Juli 2003. Jakarta.
- Mulyono, A., Puspitasari R. M. M., dan Pramono J. 2018. *Perbankan Dasar*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Pamungkas, D. R. 2019. Strategi Pelayanan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah, TBK dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di MMS Kertosono, Nganjuk, Jawa Timur. *JURNAL REVITALISASI Jurnal Ilmu Manajemen*. 5(1) : 54-6
- Sinollah, dan Masruro. 2019. Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual-Parasurman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Terciptanya Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*. 4(1) : 45-64
- Sumarsan, T. 2018. *Sistem Pengendalian Manajemen: Konsep, Aplikasi, dan Pengukuran Kinerja*. Edisi 2. Jakarta Barat: PT Indeks.
- Sundari, L., dan P. Haryanti. 2022. Strategi Bank NTB Syariah Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Layanan Digital di Masa Pandemi Covid-19. *JIES: Journal of Islamic Economics Studies*. 3(1) : 15-25.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008. *Perbankan Syariah*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 4867. Jakarta.
- Yuspin, W., dan A. D. Putri. 2020. *Rekonstruksi Hukum Jaminan Pada Akad Mudharabah*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Zulkarnain, R., Taufik, dan A. D. Ramdanyah. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mu'amalah Cilengon). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. 2(1): 1-24.
- Zunaidi, A., dan S. A. Natalina. 2021. Manajemen Strategik Dalam Perbankan Syariah. *WADIAH: Jurnal Perbankan Syariah*. 5(1): 86-117.