

SKRIPSI

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP PELAYANAN FRONT
OFFICE DI BANK MUAMALAT
(Studi Kasus Nasabah Bank Muamalat KCP Metro)**

Oleh:

**HAYATUN ULFAH
NPM. 1702100045**



**Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGRI (IAIN) METRO
1444 H / 2022 M**

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP PELAYANAN FRONT
OFFICE DIBANK MUAMALAT
(Studi Kasus Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro)**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Perbankan Syariah (S.E)

Oleh:

HAYATUN ULFAH
NPM. 1702100045

Pembimbing I : Selvia Nuriasari,M.E.I

Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGRI (IAIN)
1444 H / 2022 M**



KEMENTERIAN AGA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Kota Metro Lampung, 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296
Email: febi.iain@metrouniv.ac.id Website: www.febi.metrouniv.ac.id

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : I (Satu) berkas
Perihal : **Pengajuan Permohonan Untuk Dimunaqosyahkan**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam (IAIN) Metro
di-

Tempat

Assalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah kami mengadakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya, maka skripsi yang telah disusun oleh :

Nama : HAYATUN ULFAH
NPM : 1702100045
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : PERSEPSI NASABAH TERHADAP PELAYANAN
FRONT OFFICE DI BANK MUAMALAT (STUDI
KASUS NASABAH BANK MUAMALAT
INDONESIA KCP METRO)

Sudah kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.
Demikian harapan kami dan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Metro, 23 November 2022
Pembimbing,



Selvia Nuriasari, M.E.I
NIP. 198108282009122003



KEMENTERIAN AGA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Kota Metro Lampung, 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296
Email: febi.iain@metrouniv.ac.id Website: www.febi.metrouniv.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PERSEPSI NASABAH TERHADAP PELAYANAN
FRONT OFFICE DI BANK MUAMALAT (STUDI KASUS
NASABAH BANK MUAMALAT INDONESIA KCP
METRO)

Nama : HAYATUN ULFAH

NPM : 1702100045

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam


Jurusan : Perbankan Syariah

MENYETUJUI

untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, 23 November 2022

Pembimbing,


Selvia Nurtasari, M.E.I
NIP. 198108282009122003



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

Jalan Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Irlingulyo Metro Timur, Kota Metro Lampung, 34111

Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296

Email: febi.iaim@metrouniv.ac.id Website: www.febi.metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No. B-4760/ln-28.3/D/PP-00.9/12/2022

Skripsi dengan judul : PERSEPSI NASABAH TERHADAP PELAYANAN FRONT OFFICE DI BANK MUAMALAT (STUDI KASUS NASABAH BANK MUAMALAT INDONESIA KCP METRO), disusun oleh HAYATUN ULEAH, NPM.1702100045, Jurusan : Perbankan Syariah. Telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal : Jumat/ 9 Desember 2022.

TIM PENGUJI :

Ketua Sidang : Selvia Nuriasari, M.E.I
Penguji I : Liberty, S.E., M.A
Penguji II : Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy
Sekretaris : Alfiansyah Imahda Putra, M.Kom

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Dr. Mat Jabil, H.Hum

NIP: 196208121998031001

ABSTRAK

PERSEPSI NASABAH TERHADAP PELAYANAN FRONT OFFICE DI BANK MUAMALAT (Studi Kasus Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro)

**Oleh:
HAYATUN ULFAH
NPM. 1702100045**

Perkembangan bank syariah sangat pesat di Indonesia, hal ini dapat dilihat dari semakin bertambahnya bank konvensional yang tertarik untuk membuka unit usaha Syariah. dan juga semakin banyak pendirian bank syariah maupun bank perkreditan rakyat syariah. Bank syariah merupakan bank yang secara operasionalnya berbeda dari bank konvensional. Bank syariah mempunyai ciri khas yaitu bank syariah tidak menerima bunga ataupun membebani bunga kepada nasabah, tetapi bank syariah menerima ataupun membebani bagi hasil maupun imbalan lain sesuai dengan akad-akad yang telah diperjanjikan ataupun disetujui. Pelayanan terhadap nasabah adalah suatu hal yang penting di dalam bisnis perbankan. Sebagaimana dengan fungsi pokok dari bank yaitu menerima simpanan nasabah dan menyalurkan kembali simpanan yang terkumpul berbentuk kredit, serta melakukan pelayanan atas jasa dan produk yang dimiliki bank.

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian Skripsi ini adalah (1) Bagaimana Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Yang Ada Di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro (2) Apasaja Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Nasabah Tentang Pelayanan Yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Persepsi Nasabah tentang pelayanan yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro dan juga Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Nasabah Tentang Pelayanan Yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Reserch*). Populasi dari penelitian ini adalah Nasabah yang ada di Bank Muamalat KCP Metro. Pengumpulan datanya adalah dengan cara wawancara dan juga dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian di Bank Muamalat Kcp Metro Tentang Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Front Office Di Bank Muamalat (Studi Kasus Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro) telah berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa nasabah tentang pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Metro terkhususnya karyawan pada front office . peneliti menganalisa bahwa kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diterima memuaskan. Namun yang perlu diperhatikan kembali dari segi sarana prasarana seperti tempat parkir yang belum memadai yang menjadi perhatian khusus bagi nasabah, sehingga nasabah merasakan kurang nyaman pada saat berada di lokasi

Kata Kunci : *Persepsi, Pelayanan Front Office*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hayatun Ulfah

NPM : 1702100045

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa secara keseluruhan dari skripsi ini adalah asli dan berasal dari hasil penelitian yang selama ini peneliti kerjakan, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang sumbernya dirujuk dari beberapa buku, jurnal dan lainnya yang disebutkan didalam daftar pustaka.

Metro, 22 November 2022

Peneliti,


Hayatun Ulfah
1702100045

MOTTO

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

Artinya: “Hai 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 menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”. (Q.S. Al-Baqarah: 267)

PERSEMBAHAN

Tiada kata yang pantas diucapkan selain bersyukur kepada Allah SWT. Yang telah memberikan segala kemudahan dan banyak berkah yang peneliti rasakan didalam hidup. Peneliti mempersembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa terimakasih dan hormat atas segala cinta kasih yang selama ini peneliti terimakasih dari:

1. Allah SWT berkat karunianya telah memberikan kelancaraan dan keberkahan bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
2. Kedua orang tuaku tersayang Bapak Herman Kesuma dan Ibu Kasyati yang selalu mendoakanku di setiap langkahnya.
3. Almamater tercinta Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Penggenggam diri dan seluruh ciptanya yang telah memberikan hidayah, taufik dan Rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, Shalawat dan salam senantiasa Allah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah mewariskan dua sumber cahaya kebenaran dalam perjalanan manusia hingga akhir zaman yaitu Al-Qur'an dan Al-Hadits.

Peneliti skripsi ini diajukan dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) , Pendidikan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam . Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Ibu Dr. Hj. Siti Nurjannah M.Ag, selaku Rektor IAIN Metro.
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, M.M selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Ibu Selvia Nuriasari, M.E.I selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga bagi peneliti.
5. Bapak dan Ibu Dosen/ Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan serta sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan di IAIN Metro.

6. Keluargaku tersayang, Kedua Orang Tuaku, Tetehtetehku, Kakak-kakakku, Adik-adikku dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan juga semangat yang tidak henti.
7. Teman-temanku tercinta Robi Sanjaya, Desi Puspita Sari, S.T, Riadotul, Henni Nurhayati, Dwilia Kurnia Wati, Zeda Mayang Sari, Nadhea Lutfi Ananda, Della Safira, Febbi Kristiana, Seftavia Hermala Sari, Desilva Sisel, Desy Afriyani, Widia Lestari yang selalu memberikan dukungan, senyuman, semangat serta Doa untuk keberhasilan skripsi ini.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini akan sangat diharapkan diterima dengan lapang dada. Semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

Metro, 22 November 2022
Peneliti,



Hayatun Ulfah
NPM. 1702100045

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Peneliti.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Penelitian Relevan.....	8
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Persepsi	11
1. Pengertian Persepsi	11
2. Persepsi Positif dan Persepsi Negatif	12
3. Proses Terbentuknya Persepsi	12
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi	14
B. Pelayanan Front Office Bank Syariah.....	17
1. Definisi Front Office	17
2. Tugas Front Office Bank.....	19

3. Kualitas Pelayanan Front Office	24
C. Bank Syariah	27
1. Pengertian Bank Syariah	27
2. Produk – Produk Bank Umum Syariah.....	28
D. Kepuasan Nasabah	29
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	29
2. Faktor –faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	31
3. Indikator Kepuasan Nasabah	34

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian	35
B. Sumber Data.....	36
C. Teknik Pengumpulan Data.....	37
D. Teknik Analisis Data.....	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum Wilayah Penelitian.....	40
B. Penerapan Standard Operasional Prosedur Front Office Pada Bank Muamalat.....	44
C. Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Front Office Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Metro Lampung	47

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	63
B. Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan bank syariah sangat pesat di Indonesia, hal ini dapat dilihat dari semakin bertambahnya bank konvensional yang tertarik untuk membuka unit usaha Syariah. dan juga semakin banyak pendirian bank syariah maupun bank perkreditan rakyat syariah. perbankan syariah merupakan bentuk permintaan dari pada masyarakat yang membutuhkan sistem yang alternative yang menyediakan jasa keuangan yang sehat juga menganut sesuai dengan ajaran Islam.¹

Bank syariah merupakan bank yang secara oprasionalnya berbeda dari bank konvensional. Bank syariah mempunyai cirri khas yaitu bank syariah tidak menerima bunga ataupun membebani bunga kepada nasabah, tetapi bank syariah menerima ataupun membebankan bagi hasil maupun imbalan lain sesuai dengan akad-akad yang telah diperjanjikan ataupun disetujui. Konsep dasar dari Bank Syariah adalah terletak pada Al-Qur'an dan hadist. Bahkan semua produk dan juga jasa yang ditawarkan tidak boleh bertentangan dengan Al-Qur'an dan juga hadist.

Dalam sektor perbankan mengalami perkembangan yang begitu pesat. semakin hari semakin berkembang dan mengalami kemajuan yang sangat signifikan. Tentunya hal ini terjadi dikarenakan persaingan yang sangat kuat dalam sektor perbankan. Adanya persaingan dari setiap bank agar dapat

¹<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/PBS-dan-elembagaan.aspx#>

menarik perhatian dari masyarakat agar dapat menjadi nasabah di instansi mereka.

Maka dari hal ini pihak bank dituntut agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan juga berkembang maka pihak bank harus dapat memberikan pelayanan jasa yang berkualitas dan juga memenuhi segala kebutuhan dan keinginan nasabah. Dengan memiliki produk perbankan yang tidak memiliki kualitas pelayanan maka akan mengakibatkan sebuah bank dengan mudahnya akan membuat nasabah beralih ke bank lain.

Kualitas pelayanan industry akan ditentukan oleh penilaian dari nasabah, sehingga kepuasan nasabah harus terpenuhi dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah. Mempunyai nasabah yang puas dengan hasil pelayanan yang berkualitas dari bank adalah suatu hal yang penting bagi industri perbankan karena akan terciptanya publisitas public kepada calon-calon nasabah potensial dan akhirnya akan menciptakan nasabah nasabah yang setia.

Hal tersebut tentu saja akan membuat pelayanan merupakan suatu faktor yang sangat harus/wajib diperhatikan oleh pihak bank dalam upaya memberikan kepuasan bagi nasabah dengan begitu nasabah akan tetap percaya dan setia kepada bank. Demi perkembangan bank maka harus tetap memperhatikan permintaan nasabah terhadap suatu produk ataupun jasa yang akan ditawarkan yakni salah satunya adalah meningkatkan kualitas pelayanan pada perbankan.

Pelayanan terhadap nasabah adalah suatu hal yang penting di dalam bisnis perbankan. Sebagaimana dengan fungsi pokok dari bank yaitu menerima simpanan nasabah dan menyalurkan kembali simpanan yang terkumpul berbentuk kredit, serta melakukan pelayanan atas jasa dan produk yang dimiliki bank. Dapat dilihat dari fungsi ketiga yaitu bank harus berlomba-lomba dalam meningkatkan layanan kepada para nasabahnya.²

Kegiatan meningkatkan layanan nasabah oleh pihak bank, merupakan suatu kegiatan yang terus menerus dilakukan mengingat layanan adalah hal yang tidak dapat diukur secara matematis. Layanan selalu berubah-ubah sesuai dengan persepsi dari nasabah terhadap layanan itu sendiri. Di dalam industri perbankan terdapat hal-hal yang dapat diduplikasi dan juga terdapat hal-hal yang tidak dapat diduplikasi. Misalnya hal yang dapat diduplikasikan adalah seperti teknologi, sistem bangunan, lay out, dan sistem prosedur yang dapat digunakan. Sedangkan hal yang tidak dapat diduplikasikan adalah layanan yang menyangkut pelayanan antara pegawai bank dengan nasabah. Di sisi pelayanan inilah yang sering menjadi pembeda antara satu bank dengan bank yang lainnya dan akan terus-terusan berubah. Sehingga adanya ungkapan bahwa layanan itu tidak akan pernah ada yang terbaik yang ada adalah yang lebih baik.

Persepsi dari nasabah didapatkan setelah selesai menggunakan layanan yang sudah diberikan, setelah membandingkan dengan harapan nasabah. Persepsi merupakan suatu proses dimana individu mengatur dan

² Imam Sidik Nusannas, *Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Satpam, CSO, Dan Teller Pada Bank Swasta Nasional*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Edisi 3 Nomor 1 Juli 2013, ISSN : 2252-4495, Hal 41-49.

meninterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka. Persepsi seseorang yang diterima pada dasarnya bisa dari realitas objektif.³

Timbulnya persepsi karena dipengaruhi oleh 2 faktor yakni faktor stimulus: stimulus pemasaran serta stimulus individu: sikap, motivasi, minat, pengalaman masalah, harapan, sasaran, dan juga keadaan sekitar. Dengan begitu dari faktor-faktor tersebut maka persepsi setiap individu dengan individu lainnya jelas tentu berbeda. Oleh sebab itu konsep pelayanan adalah faktor yang sangat terlihat terhadap suatu keberhasilan dari suatu instansi. Karena persepsi dari nasabah terhadap pelayanan yang telah diberikan merupakan suatu penentu citra bank tersebut dimata masyarakat. baik ataupun buruknya persepsi masyarakat didapatkan dari perlakuan seseorang terhadap objek ataupun informasi yang diterima.

Dalam penelitian ini peneliti memilih nasabah pada Bank Muamalat Indonesi KCP metro yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman, Imopuro, Kec.Metro Pusat, Kota Metro, Lampung merupakan salah satu Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang berfungsi sebagai pendongkrak perekonomian khususnya wilayah Kota Metro yang mempunyai peran sebagai penghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kemasyarakat.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan mengenai Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Front Office Pada Bank Muamalat dikemukakan sebagai berikut :

³ Lailatul Iffah, Abdullah Dkk, *Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang*, Jurnal Ekonomi Syariah, Vol. 3, No.1, Agustus 2018.

Ibu Kasyati berpersepsi berawal dari pengalaman selama menjadi nasabah. Pelayanan yang diberikan di Bank Muamalat mulai dari Satpam cukup ramah dan tanggap dalam melayani nasabah yang datang, dan untuk Customer Service dan teller pun pelayanannya baik dalam membantu nasabah yang mengalami masalah.⁴

Ibu Wati berpersepsi bahwa kurangnya pelayanan yang ada di bank Muamalat, karena ruangan yang sempit dan antrian nasabah yang cukup banyak membuat banyaknya nasabah tidak mendapatkan tempat duduk sembari menunggu antrian.⁵

Ibu Gina berpersepsi bahwa kurang cepat dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak bank dan kurang jelas dalam memberikan informasi sehingga nasabah tidak puas dalam pelayanan di bank tersebut.⁶

Bapak Herman berpersepsi bahwa kurang memuaskan pelayanan yang ada di bank tersebut karena dalam melayani nasabah perhatian yang diberikan belum baik selain itu ruangan yang sempit sehingga membuat nasabah tidak nyaman dan harus bergantian untuk masuk ke dalam ruangan.⁷

Bapak Rizal berpersepsi bahwa kurang tanggap dalam menangani masalah yang dihadapi oleh nasabah sehingga nasabah tidak mendapatkan pelayanan yang baik.⁸

Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilaksanakan tentang Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Front Office di Bank Muamalat. Maka

⁴ Hasil Wawancara dengan Ibu Kasyati pada 20 Juli 2022, Pukul 10.00 WIB

⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Wati pada 21 Juli 2022, Pukul 09.30 WIB

⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Gina Pada 22 Juli 2022, Pukul 10.15 WIB

⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Herman Pada 23 Juli 2022, Pukul 10.00 WIB

⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Rizal Pada 24 Juli 2022, Pukul 09.00 WIB

dapat dilihat bahwa setiap persepsi dari masing-masing nasabah memiliki sudut pandang yang berbeda-beda. Selain itu kualitas pelayanan bank yang dirasakan oleh masing-masing nasabahpun belum maksimal. Hal ini dilihat dari beberapa calon nasabah yang mengalami masalah dan juga ruangan yang sempit sehingga membuat nasabah tidak kebagian tempat duduk dan harus bergantian duduk ataupun masuk sehingga membuat kurang nyaman yang dirasakan oleh nasabah.

Dengan demikian peneliti merasa tertarik untuk membahas permasalahan yang ada pada uraian diatas untuk pembahasan yang lebih jelas akan dibahas dalam uraian berikut dan hasil dari penelitian ini akan peneliti susun dengan judul “ **PERSEPSI NASABAH TERHADAP PELAYANAN FRONT OFFICE DI BANK MUAMALAT (Studi Kasus Nasabah Bank Muamlat Indonesia KCP Metro)**”

B. Pertanyaan Peneliti

Dari latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka yang menjadi pertanyaan peneliti yaitu:

1. Bagaimana Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Yang Ada Di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro?
2. Apasaja Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Nasabah Tentang Pelayanan Yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

- a. Persepsi Nasabah tentang pelayanan yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.
- b. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Nasabah Tentang Pelayanan Yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.

2. Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat mempunyai manfaat baik secara teoritis maupun praktik.

a. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan dan juga bahan rujukan untuk penelitian dan bahan informasi bagi peneliti selanjutnya tentang persepsi nasabah terhadap pelayanan yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.

b. Manfaat Praktik

Dengan adanya penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi narasumber dan juga mahasiswa yang akan melakukan penelitian serta dapat memberikan masukan bagi pihak Bank Muamalat yang terkait dan juga yang berwenang dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

D. Penelitian Yang Relevan

Penelitian relevan berisi mengenai pembahasan hasil penelitian terdahulu mengenai persoalan yang akan diteliti, yaitu :

1. Jurnal yang ditulis oleh Imam Sidik Nusannas “*Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Satpam, CSO, Teller Pada Bank Swasta Nasional*” di dalam jurnal tersebut membahas mengenai Persepsi nasabah terhadap Satpam, CSO, Teller pada bank swasta nasional. Dan mendapat kesimpulan yaitu pelayanan tersebut sudah sangat baik , layanan satpam dengan mendapatkan skor puas dan sangat puas, layana teller mendapat skor antara puas dan sangat puas dan dengan layanan CSO pun mendapatkan skor antara puas dan sangat puas. Walaupun ada beberapa yang harus ditambah atau diperbaiki untuk dapat meningkatkan pelayanan sehingga kepuasan nasabah terhadap bank dapat terus dipertahankan.⁹
2. Jurnal yang ditulis oleh Lailatul Iffah, M. Faisal Abdullah dan Yulis Nurul Aini. Yang berjudul *Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang*, penelitian ini mengungkap fenomena dibalik persepsi nasabah terhadap tingkat kualitas pelayanan Bank Syariah Mandiri Cabang Malang. dengan kesimpulan bahwa secara umum Bank Syariah Mandiri Cabang Malang sudah menjalankan kinerja operasionalnya dengan sangat baik. Hal ini terbukti pada banyaknya nasabah yang memiliki persepsi mengenai kualitas pelayanan bank pada kategori sangat puas. Namun kategori tersebut belum sepenuhnya dapat

⁹ Imam Sidik Nusannas, *Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Satpam, CSO, Dan Teller Pada Bank Swasta Nasional*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Edisi 3 Nomor 1 Juli 2013, ISSN : 2252-4495, 41-49.

memenuhi harapan nasabah karena masih ada kinerja pelayanan yang masih kurang memuaskan nasabah. Hal ini dikarenakan masih ada sebagian penilaian negatif dari nasabah pada penggunaan peralatan dan teknologi dalam operasional Bank Syariah Mandiri bahwa kinerjanya masih kurang optimal, sehingga menyebabkan nasabah terlalu lama mengantri karena lamanya proses pelayanan. Dimensi jaminan memiliki pengaruh persepsi yang sangat besar, namun pada poin ketiga sistem bagi hasil menyatakan cukup puas.¹⁰

3. Jurnal yang ditulis oleh Qomarul Huda dan Rokhmat Subagiyo yang berjudul Analisis Kesesuaian Harapan dan Persepsi atas Kualitas Layanan (Service Quality) Pada Bank Umum Syariah di Tulungagung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesenjangan antara persepsi dan harapan nasabah atas kualitas pelayanan berupa bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), Jaminan dan kepastian (assurance), empati (empathy). Dengan kesimpulan bahwa persepsi nasabah pada Bank Umum Syariah di Tulungagung secara keseluruhan mengenai variabel – variabel yang melekat pada kualitas pelayanan (service quality) seperti bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), Jaminan dan kepastian (assurance), empati (empathy) masih terdapat kesenjangan (nasabah belum puas).

¹⁰Lailatul Iffah, Abdullah Dkk, *Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang*, Jurnal Ekonomi Syariah, Vol. 3, No.1, Agustus 2018.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang telah dikemukakan diatas, dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki kajian yang berbeda. Penelitian yang dikaji oleh peneliti merupakan penelitian dengan fenomena dan juga informasi yang terbaru, yang mengembangkan hasil dari penelitian sebelumnya. Selain hal tersebut penelitian yang dikaji oleh peneliti yang dilakukan untuk memberikan penguatan terhadap kelemahan /kekurangan penelitian sebelumnya.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Persepsi

1. Pengertian Persepsi

Persepsi adalah suatu tindakan menyusun, mengenali, dan menafsirkan informasi sensoris guna memberikan gambaran dan pemahaman tentang lingkungan. Persepsi merupakan sebuah proses di mana tahap proses tersebut memilih, mengorganisasikan dan menginterpretasikan stimuli menjadi sesuatu yang lebih bermanfaat.¹

Menurut Yuniarti persepsi adalah sebagai proses mengorganisasikan dan memaknakan kesan-kesan indra untuk memberikan arti terhadap lingkungannya. Sedangkan menurut Rakhmat bahwa persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang didapat dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Jadi dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan pandangan atau pemikiran seseorang terhadap suatu (objek) yang mereka ketahui dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu khususnya bank syariah. Maka dari itu persepsi merupakan faktor yang dapat mempengaruhi seseorang untuk menilai suatu objek yang mereka lihat sehingga ada ketertarikan untuk menyukainya atau sebaliknya.

¹ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), 110.

2. Persepsi Positif dan Persepsi Negatif

- a. Persepsi Positif, yaitu pandangan seseorang terhadap suatu objek dan menuju pada suatu keadaan dimana objek yang mempersepsikan cenderung menerima objek yang ditangkap karena sesuai dengan pribadinya.
- b. Persepsi Negatif, yaitu pandangan terhadap suatu objek dan menuju pada suatu keadaan dimana objek yang mempersepsikan cenderung menolak objek yang ditangkap karena tidak sesuai dengan pribadinya.²

Jadi dapat disimpulkan penyebab munculnya persepsi negatif seseorang akibat dari adanya ketidakpuasan individu terhadap objek yang menjadi sumber persepsinya, sedangkan munculnya persepsi positif karena disebabkan oleh rasa kepuasan individu terhadap sumber persepsinya.

3. Proses Terbentuknya Persepsi

Pada tahap terjadinya proses persepsi harus mempunyai perhatian sebagai langkah persiapan dalam persepsi itu. Hal ini karena keadaan menunjukkan bahwa individu tidak hanya dikenai oleh satu stimulus saja, tetapi individu dikenai berbagai macam stimulus yang ditimbulkan oleh keadaan sekitarnya. Namun demikian tidak semua stimulus mendapat respon individu untuk dipersepsi. Stimulus mana yang akan dipersepsi atau mendapatkan respon dari individu tergantung pada perhatian

² R. Agrosamdhyo, *Objektivitas Mahasiswa Dalam Berwirausaha* (Bandung: CV Media Sains Indonesia, 2020), 19–20.

seseorang yang bersangkutan. Menurut Wagilto menyatakan bahwa Syarat-syarat terjadinya persepsi yaitu:³

- a. Tahap pertama, merupakan tahap yang dikenal dengan nama proses kealaman atau proses fisik, merupakan proses ditangkapnya suatu stimulus oleh alat indera manusia. Terjadinya persepsi diawali dengan ketika seseorang dihadapkan dengan stimulus/rangsangan yang hadir dari lingkungannya.
- b. Tahap kedua, merupakan tahap yang dikenal dengan nama proses fisiologi, merupakan proses dimana diteruskannya stimulus yang diterima oleh reseptor (alat indera) melalui syaraf-syaraf sensoris ke otak. Seseorang dapat melihat atau mendengar informasi yang terkirim kepadanya, kemudian mendaftarkan semua informasi yang terkirim kepadanya tersebut.
- c. Tahap ketiga, merupakan tahap yang dikenal dengan nama proses psikologik, merupakan proses timbulnya kesadaran individu tentang stimulus yang diterima reseptor. Jadi proses psikologik yaitu terjadi ketika proses di otak sebagai pusat kesadaran sehingga individu menyadari apa yang didengar, atau apa yang diraba, yaitu stimulus yang diterima melalui alat indera.
- d. Tahap keempat, merupakan hasil yang diperoleh dari proses persepsi yaitu berupa tanggapan dan perilaku. Proses ini memberikan arti

³ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Prakti*, 113.

rangsangan yang diterimanya, proses tersebut bergantung pada cara pendalaman, motivasi, dan kepribadian seseorang.

4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

Persepsi seseorang tidak terjadi begitu saja, tetapi disebabkan oleh faktor-faktor yang mempengaruhi. Menurut Shiffman dan Kanuk persepsi berasal dari interaksi dua jenis faktor yaitu:

a. Faktor Stimulus, yaitu karakteristik secara fisik seperti, ukuran, berat, warna dan bentuk. Stimulus menurut Etta Mamang merupakan bentuk fisik, visual, atau komunikasi verbal yang dapat mempengaruhi individu. Stimulus terdiri dari dua bentuk yaitu:⁴

1) Stimulus pemasaran adalah setiap komunikasi atau stimuli fisik yang didesain untuk mempengaruhi konsumen. Produk dan komponen lainnya seperti: (kemasan, isi, ciri-ciri fisik) adalah stimulus utama. Kemasan merupakan sistem yang terkoordinasi untuk menyiapkan barang menjadi siap untuk ditransportasikan, ditrisbusikan, disimpan, dijual dan dipakai. Isi merupakan suatu yang termuat dan terkandung didalam suatu benda, sedangkan ciri-ciri fisik adalah sesuatu yang menjadi pembeda barang dan jasa dengan produk lainnya.

2) Stimulus lingkungan adalah faktor-faktor eksternal dari konsumen. Ada dua faktor penting dalam mempengaruhi stimulus lingkungan yaitu: Pertama yaitu, faktor budaya, kebudayaan adalah faktor

⁴*Ibid*, 112.

mendasar paling menentukan dari perilaku dan keinginan seseorang. Kebudayaan mencakup segala cara atau pola pikir masyarakat. Perilaku konsumen ditentukan oleh kebudayaan, yang tercermin pada, cara hidup, kebiasaan dan tradisi dalam permintaan akan bermacam-macam barang dan jasa dipasar dimana perusahaan dituntut untuk dapat memenuhinya. Kedua yaitu, kelas sosial adalah sekelompok homogen dan bertahan lama dalam suatu masyarakat yang tersusun dalam sebuah urutan jenjang dan para anggota dalam setiap jenjang itu memiliki nilai-nilai, kepentingan atau minat, serta tingkah laku yang sama.

b. Faktor Individu, Persepsi pada setiap individu terhadap suatu stimulus bermacam-macam, berdasarkan adanya faktor yang mempengaruhi persepsi tersebut. Menurut Yuniarti faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi adalah sebagai berikut:⁵

- 1) Sikap, yaitu mempengaruhi positif atau negatifnya tanggapan yang akan diberikan seseorang. Sikap adalah respon tertutup seseorang terhadap stimulus/rangsangan, yang melibatkansuasan hati seseorang yang bersangkutan. Sikap juga dapat didefinisikan sebagai saraf sebelum memberikan respons.
- 2) Motivasi, yaitu hak yang mendorong individu mendasari sikap tindakan yang dilakukannya. Sumber motivasi berasal dari motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Elemen motivasi

⁵ Nugroho J. Setiadi, *Edisi Revisi Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2008),102.

intrinsik meliputi minat, sikap positif, dan kebutuhan. Sedangkan elemen motivasi ekstrinsik meliputi motivator dan stimulus.

- 3) Minat, yaitu faktor yang membedakan penilaian seseorang terhadap sesuatu hal atau objek tertentu, yang mendasari kesukaan ataupun ketidak sukaan terhadap objek tersebut. Tahap ini merupakan proses kecenderungan seseorang untuk memperhadikan tipe tertentu dari stimulus/rangsangan atau dapat dikatakan sebagai minat.
- 4) Pengalaman masa lalu, dapat mempengaruhi seseorang karena akan membuat kesimpulan yang sama yang pernah dilihat dan didengar. Pengalaman dapat dikatakan tergantung pada ingatan dalam arti sejauh mana seseorang dapat mengingat kejadian-kejadian lampau untuk mengetahui suatu rangsangan dalam pengertian luas.
- 5) Harapan, yaitu mempengaruhi persepsi seseorang dalam membuat keputusan, akan cenderung menolak gagasan, ajakan atau tawaran yang tidak sesuai dengan yang kita harapkan. Faktor ini dapat dilihat dari bagaimana kuatnya seseorang individu mencari obyek-obyek atau pesan yang dapat memberikan jawaban sesuai dengan dirinya.
- 6) Sasaran, yaitu mempengaruhi penglihatan yang pada akhirnya mempengaruhi persepsi. Tahap ini mempengaruhi perilaku seseorang, proses ini menunjukkan bagaimana prasaan seseorang

pada waktu yang dapat mempengaruhi seseorang dalam menerima rangsangan, bereaksi dan mengingat.

- 7) Situasi atau keadaan sekitar kita yang turut mempengaruhi persepsi. Jadi faktor lingkungan mempengaruhi proses ini karena sasaran atau benda yang kita lihat dalam situasi yang berbeda akan menghasilkan persepsi yang berbeda pula.

B. Pelayanan Front Office Bank Syariah

1. Definisi Front Office

Front office bank adalah bagian-bagian staf dimana para karyawan secara langsung melayani nasabah, setiap karyawan diberikan desentralisasi otoritas terhadap deskripsi pekerjaannya, dengan cara ini karyawan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.⁶

Karyawan bagian front office secara langsung akan berhadapan dan berinteraksi dengan para pelanggan. Front office pada bank adalah karyawan bank yang berhadapan langsung dengan nasabah. Front office bank bersangkutan dengan para karyawan atau sumberdaya manusia. Sikap atau cara karyawan dalam melayani nasabah yang memuaskan akan berperan besar dalam menciptakan keunggulan layanan (service excellence).

Berdasarkan beberapa definisi mengenai front office bank di atas dapat dipahami bahwa front office bank merupakan karyawan yang

⁶Ikatan Bankir Indonesia (IBI), Mengenal Operasional Perbankan 1, (Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2014), 5.

berhadapan langsung dengan nasabah, yang merupakan perantara antara bank dengan nasabah. Front office bank terdiri dari customer service, teller dan security atau satpam. Pelayanan, sikap atau cara front office bank dalam melayani nasabah berperan besar terhadap kepuasan nasabah dan menciptakan pelayanan yang berkualitas.

Beberapa hal yang harus dilakukan oleh seorang Front Office adalah:⁷

- a. Memberi kesempatan kepada nasabah untuk berbicara mengemukakan keinginan.
- b. Mendengarkan dengan baik, selama nasabah berbicara dan menyimak dengan baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.
- c. Tidak menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai bicara.
- d. Mengajukan pertanyaan atau menjawab pertanyaan setelah nasabah selesai bicara.
- e. Tidak marah dan tidak mudah tersinggung.
- f. Tidak mendebat nasabah, jika ada hal-hal kurang disetujui usahakan diberikan penjelasan dengan sopan dan tidak sekali-kali berdebat dan memberikan argumen yang tidak dapat diterima nasabah.
- g. Menjaga kesopanan, keramahan dan berlaku tenang, dalam melayani nasabah.

⁷Juairiah, "Pengaruh Kualitas Layanan Front Liner Terhadap Kepuasan Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Sumselbabel Syari'ah Cabang Palembang," Jurnal Muaqtashid 1, no. 1 (2016): 36–37

- h. Tidak menangani hal-hal yang bukan pekerjaannya, sebaiknya front office tidak melayani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenang.
- i. Menunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu karena nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya siap dibantu.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dipahami bahwa ketika memberikan pelayanan karyawan harus memberikan kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya, mendengarkan baik-baik keinginannya, tidak menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai berbicara, mengajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara, tidak marah dan tidak mudah tersinggung, tidak mendebat nasabah, menjaga kesopanan, tidak menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya, menunjukkan sikap perhatian dan sikap siap membantu.

2. Tugas Front Office Bank

a. Costumer Service (CS)

1) Definisi Customer Service

Customer service secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memeberikan pelayanan dalam bentuk: pertama,melayani nasabah untuk melakukan pembukaan dan penutupan rekening tabungan dan deposito. Kedua, melayani nasabah yang membutuhkan informasi tentang saldo dan mutasi rekening. Ketiga, melayani nasabah atas laporan tabungan deposito atau warkat kartu ATM yang hilang dan memintakan pendapat kepada kepala bidang operasional penanganan

selanjutnya. Customer service merupakan tempat awal bagi nasabah untuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi oleh nasabah dan calon nasabah. Pada intinya seorang customer service harus dapat memberikan kualitas yang baik kepada para nasabah atau calon nasabah yang datang dan memerlukan bantuannya.⁸

2) Fungsi Customer Service

Fungsi customer service ada empat antara lain:⁹

a) Sebagai resepsionis

Customer service sebagai resepsionis berfungsi sebagai penerima tamu.

b) Sebagai salesman

Customer service berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana cross selling.

c) Sebagai customer relation officer

Customer service berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan dan tidak meninggalkan bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.

⁸ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2014) 64.

⁹ *Ibid*, 65

d) Sebagai kominator

Sebagai komunikator, yaitu berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah. Fungsi seorang Customer service adalah melayani para nasabah dengan baik dan memberikan informasi kepada nasabah serta menerima masalah dan keluhan nasabah dan berusaha memberi solusi keluhan masalah. Tugas dari CS adalah sebagai perantara atau komunikator antar nasabah dengan bank, berusaha membina hubungan bank dengan nasabah

b. Teller

1) Definisi teller

Teller adalah petugas bank yang bertanggung jawab menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lainnya. Teller bank adalah petugas yang dapat bekerja cepat, tepat, jujur dan ramah serta mampu bekerja, sekalipun dibawah tekanan yang berat karena teller adalah garis depan bank yang sering dinilai sebagai standar profesional dan sikap teller mencerminkan bank tersebut.¹⁰

¹⁰*Ibid*, 3.

2) Fungsi teller

Fungsi teller terdiri dari tujuh yaitu:¹¹

- a) Menerima sejumlah uang tunai dari kuasa kas setelah menandatangani tanda terima.
- b) Menerima setoran tunai dan menandatangani bukti setoran.
- c) Menghitung, menyortir dan mengikat rapi semua saldo uang tunai setelah kas ditutup untuk umum.
- d) Menyetorkan saldo uang tunai kepada kuasa kas, setelah menghitungnya dengan benar dan kuasa kas harus menandatangani tanda terimanya.
- e) Melaksanakan penyetoran dan penarikan uang tunai dari dan kepada Bank Indonesia berdasarkan persetujuan kuasa kas atau pimpinan bank.
- f) Menerima setoran dari dan atau pembayaran kepada nasabah bank.
- g) Mengelola, menadministrasi, mempertanggungjawabkan, dan menjaga semua uang tunai yang ada dalam kekuasaanya dengan baik.

Setiap kegiatan transaksi yang berhubungan dengan uang tunai maka akan dikerjakan oleh teller. Disini tugas teller adalah melayani nasabah dalam melakukan transaksi baik penarikan

¹¹*Ibid*, 5.

maupun penyetoran uang nasabah, bertanggung jawab atas uang tunai yang terdapat dalam kas.

c. Security

Bank beserta jajaran aparatnya wajib menjaga kerahasiaan seluruh data, catatan, dokumen jenis lainnya yang memuat informasi dan keterangan baik berupa finansial maupun hal-lainnya, kecuali yang diperbolehkan menurut ketentuan, wewenang sesuai undang-undang yang berlaku.

Security yaitu petugas yang dibentuk oleh instansi atau badan usaha untuk melakukan keamanan dari bahaya, resiko atau keragugan. Aspek ini meliputi enam hal sebagai berikut:

- 1) Keamanan fasilitas fisik perusahaan.
- 2) Keamanan dalam melakukan bisnis dengan perusahaan.
- 3) Keamanan dari tindak kejahatan.
- 4) Membukakan pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.
- 5) Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrean kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.
- 6) Mengambilkan slip untuk mengisi slip sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Selain berperan sebagai personal keamanan, security juga mempunyai fungsi yang penting dalam melayani nasabah, yaitu dengan memberikan pelayanan pertama ketika nasabah datang serta

mengarahkan nasabah ketempat yang dibutuhkan, memberikan nomor antrean bahkan mengambilkan formulir yang dibutuhkan nasabah. Security juga harus mempunyai fisik yang kuat agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.

3. Kualitas Pelayanan Front Office

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas jasa atau pelayanan merupakan alat ukur bagi pelanggan untuk mewujudkan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa atau pelayanan yang diawali dengan kebutuhan pelanggan dengan menilai tingkat kualitas jasa sehingga pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.¹²

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah mendasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat islam. Tentunya hal tersebut dilakukan tidaklah hanya berorientasi pada komitmen materi semata, namun sebagai bagian dari nilai ibadah. Di dalam pandangan Islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan terhadap

¹²Farid Firmansyah dan Rudy Haryanto, Manajemen Kualitas Jasa: peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan, (Duta Media Publishing, 2017), 11.

konsumen yaitu standar syariat. Dengan demikian terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan yaitu:¹³

1) *Reliability* (keandalan)

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang andal dan akurat. Sub indikator keandalan meliputi:

- a) Jasa layanan memenuhi janji sesuai yang dijanjikan.
- b) Jasa layanan bisa menyelesaikan permasalahan pelanggan.
- c) Jasa layanan menyelesaikan layanan tepat waktu.

2) *Responsiveness* (ketanggapan)

Yaitu kemampuan perusahaan menanggapi kebutuhan pelanggan dengan cepat dan tanggap. Sub indikator daya tanggap meliputi:

- a) Petugas Jasa layanan memberi layanan dengan cepat.
- b) Petugas Jasa layanan memberi layanan dengan cara yang tepat.
- c) Petugas Jasa layanan selalu siap sedia memberi bantuan.

3) *Assurance* (jaminan dan kepastian)

Yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan jaminan kepada pelanggan jika perusahaannya mampu memberikan pelayanan yang baik. Sub indikator meliputi:

- a) Perilaku petugas Jasa layanan meyakinkan.
- b) Pelanggan merasa aman bertransaksi.
- c) Petugas Jasa layanan sopan dalam melayani pelanggan

¹³*Ibid*, 15.

4) *Empathy* (empati)

Yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian kepada pelanggannya secara pribadi. Sub indikator meliputi:

- a) Perhatian Jasa layanan kepada pelanggan.
- b) Perhatian petugas secara pribadi kepada pelanggan.
- c) Pemahaman akan kebutuhan pelanggan.

5) *Tangible* (berwujud)

Yaitu aspek yang nyata yang dapat dilihat dan diraba. Berupa gedung, fasilitas, dan penampilan karyawan. Sub indikator meliputi:

- a) Memiliki peralatan modern
- b) Memiliki fasilitas fisik menarik

c. Standar Pelayanan Bank Indonesia

Dalam Bank Indonesia terdapat beberapa layanan terkait dengan biaya, maklumat dan informasi. Standar mutu pelayanan bank syariah sama halnya dengan standar kualitas yang dimiliki oleh bank syariah. Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, bank syariah memiliki standar mutu pelayanan tersendiri yaitu: *service excellence*.

Service excellence adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan, pemenuhan, dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada perusahaan.

Standar mutu pelayanan bank syariah adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Keberhasilan bank dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah ditentukan oleh perilaku dan karakter petugas bank. Dalam persaingan yang semakin ketat dan era globalisasi dewasa ini, peranan petugas bank memang peranan yang penting. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan (nasabah). Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa:¹⁴

- 1) Adanya rangkaian sikap dan perilaku petugas bank.
- 2) Adanya komunikasi dengan nasabah.
- 3) Bertujuan untuk membantu dan menolong dan menyenangkan nasabah (nasabah) atau memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

C. Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah adalah bank yang dalam menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Prinsip syariah adalah prinsip hukum islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang

¹⁴Handi Irawan D, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Gramedia, 2002), 57 .

dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.¹⁵

Pengertian perbankan menurut Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang No. 7 tahun 1992 adalah “Badan Usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. Sedangkan bank syariah menurut PP No. 72 tahun 1992 adalah bank yang sistem operasinya berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip syariah islam yaitu berlandaskan Al-Qur’an dan Hadist. Bank syariah didirikan bertujuan untuk mempromosikan dan mengembangkan prinsip-prinsip islam, syariah dan tradisinya ke dalam transaksi keuangan, perbankan, dan bisnis-bisnis lainnya yang berkaitan dengan keuangan.

2. Produk – Produk Bank Umum Syariah

Adapun produk-produk bank syariah antara lain:¹⁶

a. Penghimpun Dana

Kegiatan bank syariah dalam mengumpulkan dana masyarakat dilakukan melalui beberapa cara: yaitu Titipan (*Wadi'ah*) Akad *wadi'ah* yaitu titipan murni atau bisa saja diambil jika pemiliknya

¹⁵ UU RI No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, Pasal 1 Ayat 12

¹⁶Ismail, Perbankan Syariah, (Jakarta: Kencana, 2011)

menghendaki. dan Investasi (*Mudharabah*) yaitu akad antara pemilik modal dengan pengelola untuk memperoleh keuntungan dan keuntungannya dibagi sesuai kesepakatan awal.

b. Penyaluran Dana (Pembiayaan)

Dana yang dikumpulkan oleh bank syariah kemudian disalurkan kepada para pihak yang membutuhkan pembiayaan. Adapun produk pembiayaan yang ada pada bank syariah yaitu pembiayaan berdasarkan jual beli yang meliputi (*murabahah, as-salam dan istisna*), pembiayaan berdasarkan akad sewa menyewayang meliputi (*ijarah*), pembiayaan berdasarkan bagi hasil yang meliputi (*mudarabah, musyarakah, dan muzara'ah*).

c. Jasa Bank Syariah

Bank syariah mempunyai beberapa jasa diantaranya yaitu: Pengalihan Hutang (*hawalah*), Gadai (*rahn*), Valuta Asing (*sharf*), Perwakilan (*wakalah*), Pinjaman (*qardh*), dan Garansi (*kafalah*).

D. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Setiap nasabah selalu berharap mendapatkan sesuatu yang sesuai dengan harapan dan kenyataan dari apa yang mereka terima (hasil). Kepuasan nasabah dapat diketahui dengan beberapa cara membandingkan persepsi konsumen. Adapun beberapa definisi kepuasan nasabah diantaranya sebagai berikut: secara umum, kepuasan (*satisfaction*) adalah

perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan merasa puas dan senang.¹⁷ Kepuasan Pelanggan (*customer's satisfaction*) didefinisikan sebagai perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap jasa yang diterima dan harapannya sebelum menggunakan jasa tersebut.

Mendefinisikan kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai dengan harapan maka akan kecewa. Sedangkan menurut Tjiptono Kepuasan nasabah didefinisikan sebagai evaluasi yang memberikan hasil yang 7 di mana pengalaman yang dirasakan setidaknya sama baiknya (sesuai) dengan apa yang diharapkan. Menurut Lupiyoadi Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Dari definisi diatas yang dikemukakan dari beberapa para ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah suatu perasaan puas seseorang setelah menggunakan pelayanan tersebut.

17 Kotler dan Keller, kepuasan nasabah 2009, 138.

Menurut Kotler dan Keller secara umum, kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan merasa puas dan senang. Menurut Arianty dkk Kepuasan nasabah (pelanggan) adalah perasaan nasabah setelah merasakan antara apa yang sudah diterima dengan harapan yang diinginkannya. Pelanggan akan merasa puas jika nilai yang diberikan oleh produk atau jasa memuaskan pelanggan dalam waktu yang lama.

2. Faktor –faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk atau jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukkan pelanggan setelah menjadi proses pembelian (postpurchase action). Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali lagi membeli produk yang sama. Pelanggan yang puas akan cenderung memberikan referensi yang baik terhadap produk atau jasa kepada orang lain. Menurut Jasfar terdapat beberapa macam-acam faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, sebagai berikut:

a. Aspek barang dan jasa.

Kepuasan pelanggan terhadap barang atau jasa dipengaruhi secara signifikan oleh penilaian pelanggan terhadap fitur barang dan jasa.

b. Aspek emosi pelanggan.

Emosi atau perasaan dari pelanggan dapat mempengaruhi persepsinya mengenai tingkat kepuasan terhadap barang dan jasa. Emosi ini berkaitan dengan suasana hati. Pada saat seorang pelanggan sedang mengalami suasana hati yang gembira, emosinya akan mempengaruhi persepsi yang positif terhadap kualitas suatu jasa yang dikonsumsi. Sebaliknya, jika seorang pelanggan sedang mengalami suasana hati yang buruk, emosinya akan membawa tanggapan yang buruk terhadap suatu jasa yang sedang dimanfaatkan olehnya walaupun penyampaian jasa tersebut tidak ada kesalahan sedikit pun.

c. Aspek pengaruh kesuksesan atau kegagalan jasa.

Pelanggan kadang dikagetkan oleh sebuah hasil suatu jasa dimana bisa lebih baik atau lebih buruk dari yang diharapkan. Biasanya, pelanggan cenderung untuk mencari penyebabnya. Kegiatan pelanggan dalam mencari penyebab suatu kesuksesan atau kegagalan jasa inilah yang dapat memengaruhi tingkat kepuasannya terhadap barang dan jasa.

d. Aspek persepsi atas persamaan atau keadilan.

Pelanggan akan bertanya-tanya pada diri mereka sendiri: "Apakah saya sudah dilayani secara adil dibandingkan pelanggan lain? Apakah pelanggan lain mendapatkan perlakuan yang lebih baik, harga yang lebih murah, atau kualitas jasa yang lebih baik? Apakah saya membayar harga yang layak untuk jasa yang saya dapatkan? Apakah saya diperlakukan secara baik dan sebanding dengan biaya dan usaha yang saya keluarkan?" "Pemikiran mengenai persamaan dan keadilan ini dapat mengubah persepsi pelanggan pada tingkat kepuasannya terhadap barang dan jasa tersebut.

e. Pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja.

Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh orang lain. Sebagai contoh, kepuasan terhadap perjalanan liburan keluarga adalah fenomena yang dinamis, dipengaruhi oleh reaksi dan ekspresi oleh anggota keluarga selama liburan. Kemudian, apakah ekspresi kepuasan atau ketidakpuasan anggota keluarga terhadap perjalanan dipengaruhi oleh cerita yang diceritakan kembali di antara keluarga dan memori mengenai suatu peristiwa.

3. Indikator Kepuasan Nasabah

Indikator kepuasan nasabah terdiri dari beberapa yaitu:¹⁸

- a. Kesesuaian harapan Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan meliputi:
 - 1) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi yang diharapkan.
 - 2) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - 3) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b. Minat berkunjung kembali Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:
 - 1) Berminat untuk berkunjung kembali karena layanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
 - 2) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diberikan diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
 - 3) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
 - 4) Kesediaan merekomendasikan.

¹⁸ Tjiptono, Fandy. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andy Offset, 2006

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah, penelitian lapangan atau sering juga disebut dengan (*field research*). Penelitian lapangan atau *field research* adalah penelitian yang langsung dilakukan dilapangan atau pada responden., yang dimana penelitian ini focus pada pengumpulan data serta informasi sebagai hasil akhirnya. Dalam penelitian lapangan peneliti juga sudah menentukan lokasi yang nantinya akan dijadikan sebagai objek penelitian.¹

Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat KCP Metro Lampung dengan Objek penelitian adalah Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.

2. Sifat Penelitian

Dilihat dari segi penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif, dimana penelitian ini menggambarkan keadaan, kondisi, situasi, peristiwa, dan kegiatan lainnya. Yang nantinya akan mendapatkan hasil yang akan dipaparkan dalam bentuk laporan. Data yang akan dihasilkan adalah data kualitatif. Dimana data kualitatif adalah data yang diwujudkan dalam kata keadaan atau kata sifat.

¹Susiadi AS, *Metodologi penelitian*, (Bandar Lampung: Fakultas Syariah, 2014), 3.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat diketahui bahwa deskriptif kualitatif merupakan suatu penelitian yang menggambarkan suatu kondisi maupun peristiwa yang diwujudkan dalam bentuk kata.

B. Sumber Data

Sumber data yang dimaksud didalam sebuah penelitian adalah subjek darimana sebuah data dapat diperoleh. Di dalam penelitian ini penulis menggunakan 2 sumber data yakni :

1. Data Primer

Sumber data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer.² Di dalam penelitian ini yang akan menjadi sumber data primer adalah nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro dan Front Office pada Bank Muamalat Indonesia KCP Metro yang terdiri dari Coustemer Service, Teller dan Security.

Dalam penelitian ini teknik pengambilan responden yang digunakan adalah *Quota Sampling*. merupakan teknik pengambilan sampel dengan cara menetapkan sejumlah tertentu sebagai target (kuota) yang harus dipenuhi dalam pengambilan sampel dari populasi.

²Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. (Bandung: CV Alfabeta.2018), 456.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penguat dari data-data yang telah didapatkan. Data sekunder ini tersusun atau berbentuk dokumen-dokumen, jurnal ataupun skripsi.³ Dalam penelitian ini sumber data sekunder yang digunakan adalah buku-buku, jurnal ataupun skripsi yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

C. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang relevan dan juga yang berkaitan dengan ‘Persespi Nasabah Terhadap Pelayanan Front Office Di Bank Muamalat (Studi Kasus Nasabah Bank Muamalat KCP Metro)’ maka metode yang akan digunakan adalah:

1. Teknik Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dimana peneliti mengajukan pertanyaan langsung kepada responden.⁴ Teknik wawancara atau disebut juga dengan interview atau kuesioner lisan merupakan suatu dialog yang dilakukan antara pewawancara guna untuk mendapatkan informasi dari terwawancara. Di dalam teknik wawancara ini peneliti akan mengumpulkan data-data dengan cara memberikan pertanyaan yang dibutuhkan didalam penelitian. Wawancara yang digunakan yaitu wawancara terbuka dimana peneliti tidak menggunakan pedoman

³*Ibid.*

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi Mixed Methods* (Bandung: Alfabeta, 2007), 188.

wawancara yang tersusun secara sistematis, dimana peneliti melakukan wawancara terhadap Nasabah di Bank Muamalat KCP Metro. Dari wawancara ini diharapkan akan mendapatkan penjelasan dan informasi yang mendalam dari responden. Dimana peneliti melakukan wawancara terhadap 5 orang nasabah yaitu, Ibu Kasyati, Ibu Wati, Ibu Gina, Bapak Herman dan Bapak Rizal. Serta peneliti juga melakukan wawancara kepada Front Office pada Bank Muamalat KCP metro yaitu pada Customer Service bersama Ibu Oktavia Rosana Dewi, Teller bersama Ibu Mery Mayang Sari, dan Security bersama Bapak Destra Eristiadi.

2. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang didapat dari gambar, catatan-catatan penting yang bersumber dari lembaga atau organisasi. Dokumentasi penelitian merupakan hasil pengambilan gambar berupa tulisan, gambar, atau karya monumental yang diperoleh peneliti untuk kebutuhan penelitian.⁵

D. Teknik Analisis Data

Setelah keseluruhan data dikumpulkan, langkah selanjutnya yaitu menganalisis data tersebut agar dapat ditarik kesimpulan. Dalam analisis data menggunakan metode analisis kualitatif dengan menggunakan pola

⁵ Susiadi AS, *Metodologi penelitian*, (Bandar Lampung: Fakultas Syariah, 2014), 3.

berfikir deduktif. Analisis kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian.⁶

Teknik analisis data adalah sebuah metode ataupun suatu cara untuk mengelola data menjadi sebuah informasi sehingga karakteristik data dapat menjadi lebih mudah untuk dimengerti serta juga bermanfaat untuk mendapatkan solusi dari permasalahan dan yang paling utama adalah permasalahan yang ada didalam penelitian. Analisis dari suatu data dapat diartikan juga sebagai suatu kegiatan yang dilakukan untuk merubah data hasil dari sebuah penelitian menjadi informasi agar nantinya dapat digunakan dan dapat mengambil sebuah kesimpulan.

Analisis data kualitatif bersifat induktif dimana analisis data dilakukan berdasarkan dari data-data yang diperoleh, lalu dikembangkan menjadi suatu hipotesis, selanjutnya dari data tersebut mejadi acuan untuk mencari data secara berulang untuk mendapatkan kesimpulan apakah hipotesis tersebut nantinya dapat diterima atau tidak. Dari data yang telah dikumpulkan apabila suatu hipotesis dapat diterima maka hipotesis akan berkembang menjadi teori.

Berdasarkan keterangan yang telah dipaparkan diatas,maka analisis data yang peneliti gunakan yaitu diperoleh dari sumber data primer dan sekunder. Dari data tersebut dianalisis kembali dengan cara berfikir induktif dengan perolehan data dan informasi dari Nasabah pada Bank Muamalat KCP Metro.

⁶ Lexy J.Moeloeng, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2001), h.6.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum Wilayah Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat KCP Metro

PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Metro didirikan pada tanggal 15 November 2010, yang berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman No. 282 B Metro Pusat Kota Metro. PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Metro terafiliasi dalam Kantor Cabang Wilayah Lampung beserta 12 Kantor Cabang Pembantu lainnya, diantaranya: KCP Pringsewu, KCP Bandar Jaya, KCP Z.A Pagar Alam, KCP Kota Bumi, KCP Unit II Tulang Bawang, KCP Panjang, KCP Teluk Betung, KCP Kemiling, KCP Liwa Lampung Barat, KCP Natar, KCP Al-Kautsar, dan KCP Antasari.

PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Metro berada diantara beberapa perusahaan telekomunikasi dan pusat perdagangan. Hal ini yang membuat PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Metro memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat untuk perkembangan bank syariah yang lebih baik lagi.

2. Visi dan Misi Bank Muamalat KCP Metro

Sebagai lembaga keuangan perbankan yang berbasis syariah maka visi, misi PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Metro adalah:

a. Visi

“Menjadi Bank Syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dikagumi di pasar rasional”

b. Misi

Menjadi *Role Model* Lembaga Keuangan Syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan, manajemen, dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi *Stakeholder*.

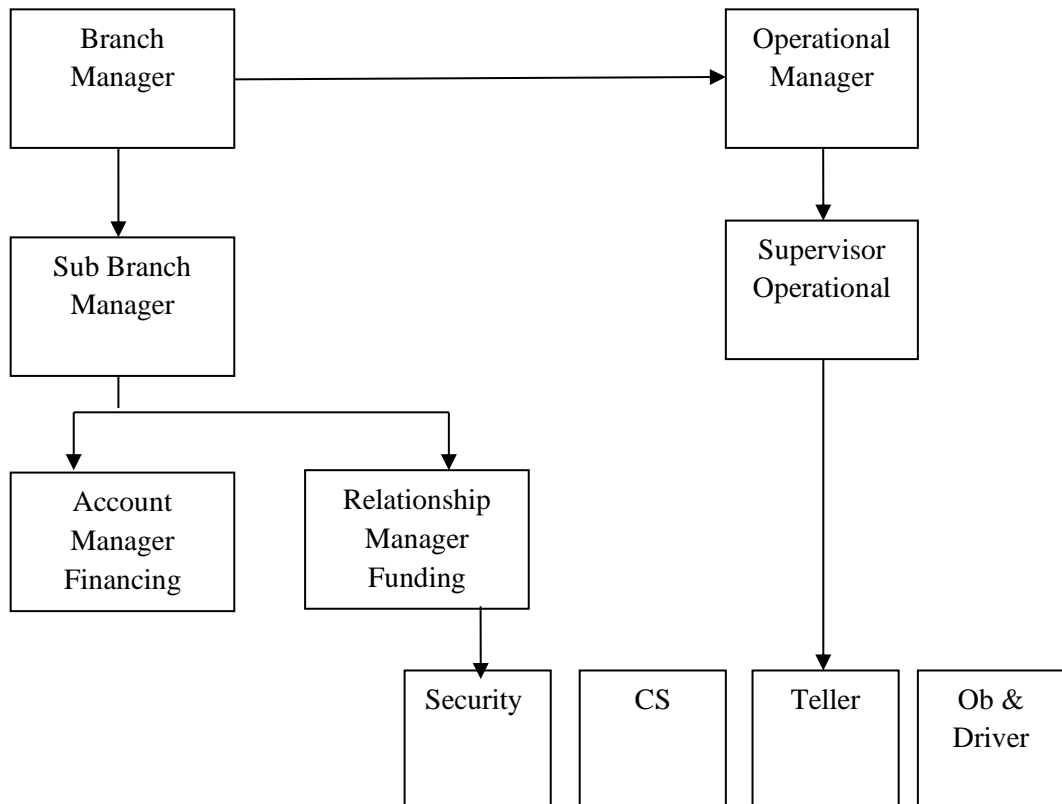
Bank Muamalat Indonesia merumuskan suatu strategi dasar untuk mencapai visi dan misi tersebut, yaitu:

- 1) Meningkatkan pendapatan melalui ekspansi secara selektif dan *Prudent* dengan penekanan pada usaha kecil melalui pemanfaatan jaringan lembaga keuangan syariah, tanpa mengabaikan pembiayaan kepada usaha menengah dan besar dengan penekanan pada perusahaan yang mempunyai kepedulian terhadap upaya pengembangan usaha kecil.
- 2) Meningkatkan kualitas profesionalisme sumber daya insani
- 3) Meningkatkan intensitas pengawasan dan meningkatkan budaya patuh .pada peraturan
- 4) Mengembangkan teknologi pelayanan dan teknologi informasi

3. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Metro

Berikut ini struktur organisasi Bank Muamalat KCP Metro

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Metro



Sumber: Bank Muamalat KCP Metro

Job Description organisasi Bank Muamalat KCP Metro yaitu:

Tabel 4.1
Job Description organisasi Bank Muamalat KCP Metro

No	Jabatan	Nama	Job Description
1	Sub Branch Manager	Wahid Fitriani	Melaksanakan kegiatan serta mengawasi kegiatan yang dilakukan oleh cabang
2	Supervisor Operation	Osa Maya Kuniadani	Seseorang yang kegiatannya menangani orang-orang yang memproduksi dan melakukan kinerja pelayanan dalam kegiatan operasional
3	Relationship Manager Funding	Tukino	Seseorang yang kegiatannya melayani nasabah dan mengenalkan produk dan jasa bank
4	Security	Destra Eristiadi	Seseorang yang menjaga keamanan bank dan yang berhadapan langsung dengan nasabah
5	Customer Service	Oktavia Rosana Dewi	Seseorang yang kegiatannya melayani nasabah dan mengenalkan produk dan jasa bank seperti pembukuan dan penutupan
6	Teller	Mery Mayang Sari	Melayani nasabah dan mengenalkan produk dan jasa bank seperti pembukuan dan penutupan
7	Office Boy	Agus Sugiyanto	Menjaga kebersihan kantor
8	Driver	Gatot Haryono	Seseorang yang kegiatannya berhubungan dengan unit pelayanan transparansi dan operasional

B. Penerapan Standard Operasional Prosedur Front Office Pada Bank Muamalat

Menurut IR. M Burdihardjo, standar operasional prosedur adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Oleh karena prosedur kerja yang dimaksud bersifat tetap, rutin, dan tidak berubah-ubah, prosedur kerja tersebut dilakukan menjadi dokumen tertulis yang disebut *Standar Operating Procedure* atau disingkat SOP. Menurut KBBI, standar adalah ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan.¹ Jadi, dapat disimpulkan bahwa standar operasional prosedur atau SOP yaitu sesuatu yang dijadikan sebagai pedoman, dimana hal itu biasanya digunakan untuk mengatur suatu tahapan proses kerja atau prosedur kerja tertentu, dan prosedur kerja tersebut dilakukan menjadi dokumen tertulis.

Pelayanan menurut bahasa yaitu perbuatan, maksudnya perbuatan untuk menyediakan segala hal yang diperlukan oleh pelanggan.² Pelayanan merupakan proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan. Baik itu melalui media berita, pembentukan budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi terhadap pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.³ Pelayanan juga dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang tidak berwujud

¹ Nining Lutfiah Hab, "Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Standar Operasional Prosedur) Pada Bank BNI Syariah Cabang Tangerang" (Jakarta, UIN Syarif Hidayatullah, 2014), 24.

² Dewi Reni and Siri Asmawati, "Kualitas Pelayanan Frontliner Dan Kepuasan Nasabah," *Jurnal Islamonomics* 7 (Agustus 2016): 5.

³ Ahmad Mustanir, *Pelayanan Publik* (Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media, 2022), 11.

dan tidak memiliki hak kepemilikan yang diberikan kepada orang lain. Pelayanan ini memiliki arti yang penting dalam suatu perusahaan maupun perbankan. Pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang di butuhkan masyarakat.⁴ Di dalam perbankan, pelayanan memiliki peran yang penting guna menarik seorang nasabah.

“Kotler mendefinisikan kualitas pelayanan adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk berpengaruh kepada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.” Kemudian “Lupiyoadi mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh parasuraman.”⁵ Dapat disimpulkan kualitas pelayanan yaitu keberhasilan dari seluruh ciri serta sifat suatu produk yang berpengaruh kepada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan dimana hal itu untuk mencapai keberhasilan perusahaan.

Penerapan standar operasional prosedur front office pada Bank Muamalat KCP Metro Lampung sudah memenuhi SOP yang telah di tetapkan dari Bank Muamalat Pusat. Salah satunya mengenai pelayanan karyawan front office seperti teller, customer service, dan satpam. Saat karyawan front office sedang melayani seorang nasabah maka ada beberapa pedoman yang harus dipatuhi. Misalnya customer service harus memiliki sikap ramah dan sopan kepada nasabah disaat menanggapi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan

⁴Nurpadillah, “Standar Pelayanan Jasa Transfer Di Teller Pada Bank Muamalat Parepare” (Pare-pare, IAIN Pare-pare, n.d.), 14.

⁵Vinny Ribdka Bolang, James D.D Massic, and Agus Supandi Soegoto, “Peran Pelayanan Teller Dan Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado,” *Jurnal EMBA* 3 No 3 (September 2015): 1129.

nasabah mengenai produk yang dijelaskan, hal tersebut dilakukan dengan kesabaran dan jangan lupa disertakan dengan senyuman serta intonasi yang rendah namun jelas. Kemudian kecepatan dalam membantu nasabah yang sedang kesulitan, karena jika pelayanannya lambat dapat menyebabkan nasabah kecewa.⁶ Lalu untuk teller pun sama dalam melayani nasabah harus memiliki sikap ramah dan sopan, serta ketelitian perlu pada saat nasabah ingin melakukan transfer, tarik tunai, bahkan menukar uangnya dengan mata uang asing, jika seorang teller tidak memiliki hal itu dapat menjadi kesalahan yang fatal, tidak hanya mengecewakan nasabah. Namun, dapat berdampak kerugian bagi pihak bank dan satpam sebagai salah satu karyawan front office selain sikap yang dijelaskan diatas, satpam juga perlu memastikan keamanan dan nyaman nasabah beserta karyawan lainnya dari kejahatan seperti penculikan. Diharapkan jika karyawan mematuhi SOP yang telah ditetapkan, nasabah dapat merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan serta kinerja pada Bank Muamalat KCP Metro Lampung lebih bagus di pandangan nasabah.⁷

Dalam rangka memenuhi target bank Muamalat KCP Metro Lampung dalam meningkatkan pelayanan dalam melayani nasabah, pihak bank melakukan pembinaan untuk karyawan front office yang berhubungan dengan telepon. Setiap karyawan harus siap menghadapi nasabah dengan sifat berbeda-beda, dan memberikan pelayanan yang sesuai yang diinginkan

⁶ Wawancara pada tanggal 01 November 2022 dengan Ibu Oktavia Rosana Dewi sebagai Customer Serviode Bank Muamalat KCP Metro

⁷ Wawancara pada tanggal 01 November 2022 dengan Ibu Mery Mayang Sari sebagai Teller dan Bapak Destra Eristiadi sebagai Security Bank Muamalat KCP Metro

nasabah. Dari hal itu, nasabah akan merasakan pelayanan terbaik sehingga dapat meningkatkan loyalitas dan kepercayaan nasabah kepada pihak bank.

C. Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Front Office Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Metro Lampung

1. Standar Pelayanan Front Office Pada Customer Service

Dalam ilmu manajemen customer service dapat dikatakan sebagai ilmu dan dapat juga dikatakan sebagai seni. Dikatakan sebagai ilmu dan dapat juga dikatakan sebagai seni. Dikatakan sebagai ilmu karena customer service termasuk dalam bagian pemasaran dan lebih dekat kepada penjualan dan customer service dapat dipelajari, diajarkan dan dipraktikan. Sedangkan customer service dikatakan sebagai seni di karenakan customer service sangat membutuhkan unsur kreativitas, inisiatif dan keterampilan dalam berhubungan atau berkomunikasi dengan orang lain.

Jadi, customer service merupakan ilmu dan seni mengenai pelayanan kepada pelanggan atau nasabah pada suatu perusahaan atau bank. Tugas dan fungsi bagian customer service adalah sebagai berikut:

- a. Melayani nasabah dalam memberikan informasi kepada nasabah tentang produk-produk, jasa, dan persyaratan-persyaratan yang terkandung dari setiap jenis produk bank.
- b. Melaksanakan tahapan awal administrasi dalam pembukaan rekening.
- c. Memelihara hubungan yang baik dengan nasabah dalam pemberian informasi
- d. Memberikan informasi produk-produk dan jasa kepada calon nasabah

Berikut ini merupakan standar operasional yang digunakan oleh *frontliner* di Bank Muamalat:⁸

a. Penampilan

Penampilan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam memberikan “*first impression*”, karena kesan pertama itu akan menentukan apakah seorang karyawan *frontliner* memberikan kesan positif atau negatif kepada nasabah.

Faktor yang dapat mempengaruhi *first impression* :

1) Pakaian *Customer Service* Wanita

- a) Memakai seragam sesuai ketentuan di Bank Muamalat, pakaian rapi, licin, tidak berbau dan bersih.
- b) Memakai *name tag* di tempat yang ditentukan.
- c) Posisi *name tag* harus terbaca dengan jelas oleh nasabah dan tidak terbalik serta tidak tertutup oleh jilbab ataupun aksesoris lain.
- d) Jilbab dipakai dengan rapi dengan model yang sudah di standarkan.
- e) Menjaga kebersihan badan sehingga tidak menimbulkan aroma yang mengganggu atau aroma yang menyengat.

2) Riasan

a) Riasan *Customer Service* Wanita

- (1) Wajib memakai riasan wajah minimal bedak dan lipstik dengan warna cerah dan tidak mencolok, sesuai yang di standarkan. Dalam pengaplikasiannya tidak boleh berlebihan.

⁸ Sumber Bank Muamalat KCP Metro

- (2) Penambahan aksesoris lain masih diperkenankan dengan pengaturan maksimal 2 buah cincin, 1 buah jam tangan dan 1 buah gelang.
- (3) Kuku terpotong pendek dan rapi (tidak dipanjangkan) pada semua jari, bersih serta tidak diwarnai.

b) Riasan *Customer Service* Pria

- (1) Potongan rambut pria harus pendek dan rapi serta tidak diperkenankan melebihi daun telinga dan kerah baju.
- (2) Harus menjaga kebersihan rambutnya.
- (3) Pria hanya diperkenankan menggunakan jam tangan dan cincin kawin.
- (4) Jika memelihara kumis dan jenggot, potongannya harus rapi.
- (5) Kuku terpotong pendek dan rapi (tidak dipanjangkan) pada semua jari serta bersih.

3) Sepatu *Customer Service*

a) Wanita

- (1) Wajib memakai sepatu yang tertutup, berwarna hitam polos dengan tinggi hak sepatu minimal 3 cm dan maksimal 7 cm.
- (2) Tidak diperkenankan memakai sandal saat jam layanan.

b) Pria

- (1) Wajib memakai sepatu kulit dengan hak sepatu, model *oxford* (bertali) atau sepatu kulit model *pantofel* dan berwarna hitam.

- (2) Memakai kaos kaki yang berwarna senada dengan celana panjang (hitam), motif kaos kaki tidak mencolok atau tanpa motif dengan panjang sampai betis.
- (3) Tidak diperkenankan memakai sandal saat jam layanan.

4) Persiapan *Customer Service*

Siapkan *stock* brosur/*flyer*, formulir yang diperlukan seperti APR dan *dummy*, formulir pengaduan nasabah, pendaftaran *E-Banking*, penutupan rekening, slip setoran, buku tabungan, kartu ATM, sales kit, *name desk*, alat tulis, dan lain-lain.

Catatan:

Customer service sudah siap di *counter* masing-masing minimal 15 menit sebelum jam pelayanan dimulai.

5) Sikap

a) Mengawali Layanan *Greeting* Awal

- (1) Berdiri ketika menyambut nasabah, tersenyum, salam.
- (2) Mempersilahkan duduk dengan kata-kata dan isyarat tangan.
- (3) Memperkenalkan diri.
- (4) Menanyakan nama nasabah.
- (5) Menawarkan bantuan.
- (6) Menggunakan nama nasabah.
- (7) Mengucapkan dengan sebutan Pak/Bu.

Catatan:

- (1) Jika nasabah tidak langsung menyerahkan nomor antrian, sebelum memulai layanan customer service meminta nomor antrian dari nasabah “... Baik Pak/Buk ... (Sebut nama nasabah). Maaf sebelumnya boleh saya minta nomor antrian Bapak/Ibu?
 - (2) Apabila *customerservice* telah meyakini bahwa nasabah non-muslin, maka *customer service greeting* menggunakan selamat pagi (jam 08.00-11.00) dan siang (jam 11.00-15.30).
- b) Sikap Selama Melayani
- (1) Selalu tersenyum, antusias, dan suara jelas terdengar ramah.
 - (2) Selama melayani nasabah, *customer service* berada dalam posisi duduk tegak (tidak bersandar) condong kearah nasabah dan sikap tangan terbuka diatas meja (tidak melipat tangan).
 - (3) Menjaga kontak mata saat berbicara dengan nasabah.
 - (4) Perhatian *customer service* harus fokus dengan nasabah dan transaksinya.
 - (5) Penggunaan handphone tidak diperkanankan selama berada di meja kerja dan selama jam kerja.

(6) Tidak diperkenankan untuk makan dan minum dilokasi *counter* selama jam pelayanan atau menerima titipan transaksi apapun dari nasabah.

(7) Menggunakan nama nasabah selama melayani (min. 5 kali).

c) Keberadaan *Customer Service*

Apabila di kondisi mendesak *customer service* harus melakukan/ menyelesaikan transaksi sementara ada antrian nasabah, maka *customer service* wajib memasang tanda “proses transaksi” di mejanya.

d) Sikap Menginterupsi Layanan

(1)Ijin kepada nasabah untuk setiap interupsi yang dilakukan

(2)Sampaikan tujuan interupsi kepada nasabah

(3)Ucapkan terimakasih kepa nasabah setiap selesai melakukan interupsi

Contoh script :

“Maaf Bapak/Ibu ...(sebut nama nasabah), boleh saya tinggal sebentar untuk foto copy KTP nya sekaligus meminta otorasi kartu ATM Bapak/Ibu?”

“Terimakasih sudah menunggu ya Pak/Bu ...(sebut nama nasabah)”

Catatan:

Jika interupsi datang dari karyawan internal, maka *customer service* tetap harus meminta izin terlebih dahulu

kepada nasabah untuk berbicara dengan rekan kerjanya tersebut (namun sebelum berbicara dengan *customer service*, karyawan yang ingin menginterupsi layanan tetap meminta izin langsung kepada nasabah). Tidak diperkenankan langsung melayani permintaan rekan kerjanya. Setelah selesai dapat membantu permintaan dari rekan kerjanya.

e) *Customer Intimacy*

Customer intimacy adalah bagaimana seorang *frontliner* dapat membangun ikatan/kedekatan (*relationship*) yang kuat dengan nasabah, misalnya dengan cara menggali profil, menanyakan pekerjaannya, hobby, memberikan solusi secara tuntas, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan sehingga membuat nasabah merasa nyaman serta diharapkan untuk selanjutnya kita dapat lebih mudah untuk melakukan penawaran produk kepada nasabah.

Secara teknis, *customer intimacy* dapat dilakukan dengan melihat profil nasabah melalui sistem misalnya melihat rekening apa saja yang dimiliki oleh nasabah. Untuk mencairkan suasana, sebelum melakukan *customer intimacy service* dapat melakukan pendekatan awal terlebih dahulu dengan melakukan basa-basi atau menyampaikan kalimat-kalimat ringan (*small talk*) seperti: “*mohon maaf, tadi jadi harus mengantri lama ya Pak/Bu ...*”

“Apa kabar Bapak/Ibu hari ini? Mudah-mudahan selalu diberikan kesehatan ya Pak/Bu. Walaupun cuaca akhir-akhir ini sering hujan.”

Kondisi dapat dilakukannya *Customer intimacy* adalah :

- (1) Nasabah sedang mengisi formulir di meja *customer service*
- (2) Nasabah sedang menunggu untuk transaksi ke teller (*customer service* sedang tidak ada nasabah yang dilayani/antrian nasabah)
- (3) Nasabah hanya melakukan transaksi singkat (contoh: print buku/mutasi rekening)
- (4) Sambil menunggu supervisor melakukan otorasi
- (5) Saat memberikan/menawarkan brosur produk-produk lainnya

Contoh kalimat (*customer intimacy*):

- (1) *(jika nasabah wirausaha) “Bapak/Ibu, usahanya di bidang apa? Apakah untuk Bapak/Ibu pribadi atau pegawainya sudah di fasilitasi dengan asuransi?”*
- (2) *(jika nasabah sudah menikah dan memiliki anak) “Bapak/Ibu putra/putrinya sudah bersekolah? Apakah sudah memiliki tabungan untuk pendidikan?”*
- (3) *(jika nasabah karyawan) “Bapak/Ibu apakah sudah memiliki fasilitas tabungan investasi untuk masa pensiun?”*

f) Konsistensi Penggunaan Nama Nasabah

- (1) Selama melayani nasabah *customer service* harus konsisten menggunakan nama nasabah setelah panggilan Bapak/Ibu, minimal tiga kali selama pelayanan berlangsung (diluar *greeting* awal dan *greeting* akhir)
- (2) Untuk nasabah yang sudah dikenal baik, maka boleh dipanggil dengan nama panggilan atau sapaan yang disukai oleh nasabah seperti: Mas, mbak, aa', teteh, ncik, koh, dan lain-lain.

Sikap dalam menjawab ucapan terimakasih disini diatur agar nasabah dapat bersikap tetap baik dan rendah hati ketika nasabah memberikan ucapan terimakasih, maka karyawan harus menjawab dengan baik seperti “dengan senang hati Bapak/Ibu ... (sebut nama nasabah)”.

g) Sikap Menjawab

- (1) Ucapan terimakasih nasabah

Apabila nasabah menyampaikan ucapan terimakasih, maka jawab teller “dengan senang hati Bapak/Ibu ...(sebut nama nasabah).

Sikap menjawab panggilan nasabah

Apabila nasabah memanggil teller, maka jawaban teller “iya Bapak/Ibu ...(sebut nama nasabah), ada yang dapat kami bantu?”

(2) Melakukan *Greeting* Di Akhir Layanan

1. Menawarkan bantuan kembali
2. Menggunakan nama nasabah
3. Menggunakan sapaan Bapak/Ibu
4. Tersenyum
5. Berdiri (*customer service* berdiri setelah nasabah berdiri)
6. Mengucapkan terimakasih
7. Salam

Contoh script mengakhiri layanan:

“Ada yang bisa kam bantu, Bapak/Ibu ...(sebut nama nasabah)?”

“Terimakasih atas kunjungan Bapak/Ibu ...(Sebut nama nasabah) kami senang dapat melayani Bapak/Ibu”

“Assalamualaikum.”

2. Standar Pelayanan Front Office Pada Teller

Dalam melakukan tugasnya, sistem teller terdiri dari sistem manual dan sistem komputer yang mana menyebabkan pekerjaan pada bagian ini semakin cepat karena beberapa informasi dapat disajikan oleh computer sehingga beberapa jenis pekerjaan dapat dilakukan dalam waktu singkat sebelum melakukan transaksi dengan nasabah. Berikut ini adalah beberapa tugas dari pekerjaan teller, yaitu:

- a. Memeriksa identitas nasabah
- b. Meneliti keabsahan tanda tangan dan warkat
- c. Mengesahkan tanda terima setoran dalam batas wewenangnya
- d. Membayar dan menerima uang tunai
- e. Menerumas setoran warkat bank sendiri dan warkat bank lain

Dalam melaksanakan sistem teller terdapat etika dan peraturan teller, yaitu:

- a. Penampilan. Sebaiknya teller menggunakan seragam sehingga ada kesan satu kesatuan dan merupakan ciri khas dari bank yang bersangkutan.
- b. Kepribadian yang menarik. Sikap atau pembawaan yang ramah, sopan dan bersahabat terhadap nasabah merupakan keharusan bagi teller.
- c. Pelayanan yang cepat dan tepat, menghindarkan nasabah menunggu terlalu lama.
- d. Menjaga kerahasiaan bank dan kerahasiaan nasabah.
- e. Teller tidak dibenarkan makan, membawa tas, menggantungkan baju dalam ruangan teller.⁹

3. Standar Pelayanan Front Office Pada Satpam

a. Tugas, Fungsi, dan Peranan Satpam

Dalam melaksanakan tugasnya satpam mempunyai peranan yaitu unsur membantu pimpinan perusahaan tempat dia bertugas dibidang keamanan lingkungan kerja. Kemudian, unsur membantu polri dalam

⁹Dewi Reni and Siri Asmawati, "Kualitas Pelayanan Frontliner Dan Kepuasan Nasabah," 11-12.

bidang keamanan dari ketertiban di bidang penegakan hukum dan “*security mindedness*” dalam lingkungan kerja.

Melaksanakan keamanan dan ketertiban dalam lingkungan kerja perusahaan, khususnya pengamanan fisik. Segenap usaha dan kegiatan yang melindungi dan mengamankan lingkungan kerja dan sekitarnya dari berbagai gangguan keamanan dan ketertiban serta pelanggaran hukum.

b. Kegiatan Pokok Satpam

- 1) Membuat peraturan dengan maksud menegakkan tata tertib yang berlaku di kawasan kerja. Khusus yang berkaitan dengan keamanan dan ketertiban atau tugas lain yang diberikan oleh pimpinan perusahaan seperti:
 - ✓ Pengaturan tanda pengenal pegawai
 - ✓ Pengaturan penerimaan tamu
- 2) Melakukan penjagaan dengan maksud mengawasi keadaan yang mencurigakan di sekitar lingkungan kerja dan tempat tugasnya.
- 3) Membantu jika ada nasabah yang kesulitan dalam melakukan suatu transaksi.
- 4) Mengambil tindakan sementara bila terjadi tindak pidana antara lain, sebagai berikut:
 - ✓ Mengamankan tempat kejadian perkara.
 - ✓ Menangkap dan memborgol pelakunya (apabila ke tangkap basah).
 - ✓ Menolong korban
 - ✓ Melaporkan atau meminta pertolongan polri setempat secepatna.

- 5) Memberikan tanda-tanda bahaya melalui alat-alat alarm atau suatu kejadian lain yang membahayakan jiwa, badan atau harta benda orang banyak di sekitar lingkungan perusahaan serta memberikan bantuan penyelamatan.
- 6) Satpam membantu pelayanan diluar dan di Banking Hall:
 - ✓ Waspada dan bantu mengarahkan parkir.
 - ✓ Amati situasi keamanan kantor dan gerakgerik yang mencurigakan.
 - ✓ Saat nasabah datang dan pergi.
 - ✓ Buka pintu, beri salam dan senyum.
 - ✓ Selamat pagi/siang/sore.
 - ✓ Gunakan nama nasabah (jika mengetahui).
 - ✓ Bapak/Ibu .. (selama melayani nasabah)
 - ✓ Mohon maaf.
 - ✓ Saat melakukan interupsi dan menanggapi keluhan nasabah.
 - ✓ Terimakasih
 - ✓ Saat nasabah pulang.

c. Prinsip Layanan

- 1) Senantiasa memelihara keselamatan dan keamanan atas segala sesuatu yang telah dipercaya oleh masyarakat kepada kami.
- 2) Menunjukkan rasa hormat terhadap nasabah dan sesama karyawan.
- 3) Harus berpengetahuan luas dan memahami kebutuhan nasabah.
- 4) Senantiasa bekerja sama dengan baik, penuh semangat, dan saling mendukung untuk kepuasan pelayanan nasabah.

- 5) Integritas dan kejujuran akan tercermin dari setiap tindakan kam.
- 6) Sentuhan pribadi dapat menjadi ciri khas dalam memberikan pelayanan pada nasabah.
- 7) Fasilitas kami akan memberika rasa nyaman dan menawan serta bersih bagi setiap nasabah.
- 8) Senantiasa mudah dihubungi kapan saja dan dimana saja.
- 9) Selalu memiliki sistem yang handal, memberikan pelayanan yang berkualitas dan tepat waktu.
- 10) Memiliki proses kerja yang cepat dan memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi.
- 11) Kebijakan dan wewenang yang diberikan memungkinkan karyawan dapat menyelesaikan setiap persoalan nasabah dengan baik.
- 12) Standar layanan kam menjadi tolak ukur bagi indusr keuangan di Indonesia.

d. Sikap Layanan Satpam

Memberikan perlindungan dan rasa aman kepada nasabah selama di dalam lingkungan Bank, melalui sikap yang:

- 1) Sigap (menjaga posisi tubuh sigap dan siap selama menjalankan tugas)
- 2) Antusias (selalu antusias menanggapi pertanyaan nasabah)
- 3) Ramah (selalu berlaku ramah dengan memberikan senyuman kepada nasabah)
- 4) Sopan (berprilaku sopan dan santun dalam berbicara kepada nasabah)

- 5) Tanggap (selalu cepat tanggap dan mengerti setiap keperluan nasabah)
- 6) Siap membantu atau menolong (selalu siap memberikan bantuan pada nasabah).

e. Langkah-langkah yang Dilakukan pada saat Nasabah Datang

1) Satpam Luar Banking Hall

Situasi	Tahap Pelaksanaan	Bahasa Lisan	Bahasa Tubuh
Nasabah datang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Awali setiap nasabah yang datang ke Bank dan mobil yang masuk ke area parkir. 2. Arahkan mobil ke tempat yang kosong 		Berdiri sigap pada saat mengarahkan parkir kendaraan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukakan pintu mobil nasabah (jika memungkinkan) 2. Memberi salam ketika nasabah telah keluar dari mobil. 	“Selamat pagi/siang/sore Bapak/Ibu.	Berdiri sigap, kontak mata, tersenyum intonasi suara jelas
Nasabah datang dengan kondisi cuaca hujan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Siap dengan payung dan mengantarkan sampai pintu masuk Bank. 2. Berikan payung kepada Nasabah dengan posisi terbuka. 	“Bapak/Ibu silahkan untuk mempergunakan payung ini”	Serahkan payung kepada nasabah dengan menggunakan tangan kanan.

2) Satpam Dalam Banking Hall

Situasi	Tahap Pelaksanaan	Bahasa Lisan	Bahasa Tubuh
Nasabah dating	<ol style="list-style-type: none"> 1. Siap menyambut nasabah datang. 2. Buka pintu mengucapkan salam dan menawarkan bantuan. 3. Arahkan nasabah ketempat tujuan. 	<p>“selamat pagi/siang/sore Bapak/Ibu ada yang dapat saya bantu?”</p> <p>“silahkan Bapak/Ibu ...”</p>	<p>Berdiri sigap</p> <p>Berdiri sigap, kontak mata, tersenyum, intonasi suara jelas.</p>

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti pada Bank Muamalat KCP Metro , maka dapat disimpulkan telah berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa nasabah tentang pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Metro terkhususnya karyawan pada front office . peneliti menganalisa bahwa kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diterima memuaskan. Namun yang perlu diperhatikan kembali dari segi sarana prasarana seperti tempat parkir yang belum memadai yang menjadi perhatian khusus bagi nasabah, sehingga nasabah merasakan kurang nyaman pada saat berada di lokasi.

B. Saran

Setelah penelitian dan analisa maka dapat ditarik suatu keimpulan, bahwa peneliti memberikan sedikit saran kepada Bank Muamalat KCP Metro dilihat dari adanya keluhan dari beberapa nasabah yang peneliti wawancarai terhadap keluhannya pada sikap karyawan front office, maka Bank Muamalat KCP Metro harus lebih mampu memberikan pelayanan yang terbaik terkhususnya front office yang berhadapan langsung dengan nasabah, bagi karyawan hendaklah selalu memberikan excellent service kepada setiap nasabah. Tentang adanya keluhan yang dirasakan oleh nasabah atas pelayanan dan saran prasarana yang kurang sesuai dengan harapan nasabah , maka bank Muamalat KCP Metro meningkatkan kembali kualitas pelayanan terutama

pada karyawan front office dan fasilitas penunjangannya, seperti peningkatan keamanan pada area parkir pada Bank.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Wangsawidjaja Z, *Pembiayaan Bank Syariah*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012.
- Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2012
Handi Irawan D, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Gramedia, 2002.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2011. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.
- Kotler dan Keller, *kepuasan nasabah* 2009.
- Miller dan Krikdkk. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Press. 2002.
- Moeloeng Lexy J., *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2001.
- Muhamad, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, Depok: Kharisma Putra Offset NoorJuliansyah, *Metodologi Penelitian (Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah)*, Jakarta: Kencana, 2011, cet I.
- Nugroho J. Setiadi, *Edisi Revisi Perilaku Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2008. Pasal 1 Ayat 2 UU No. 21 Tahun 2008 tentang Bank.
- Peraturan Bank Indonesia No. 13/23/PBI/2011.
- Purwanda dan Muttaqien, *Model Pengembangan SDM Industri Perbankan Syariah di Indonesia*. Forum Riset Perbankan Syariah, Vol. V, 2012. 8.
- R. Agrosamdhyo, *Objektivitas Mahasiswa Dalam Berwirausaha* Bandung: CV MediaSains Indonesia, 2020.
- Sri Nurhayati dan Wasilah, *Akuntansi Syariah di Indonesia Edisi 3*, Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi Mixed Methods* Bandung: Alfabeta, 2007. Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta. 2018.
- Susiadi AS, *Metodologi penelitian*, Bandar Lampung: Fakultas Syariah, 2014. Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset, 2006

UU RI No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, Pasal 1 Ayat 12

Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, Bandung: CV PustakaSetia, 2015.

LAMPIRAN – LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2969/In.28.1/J/TL.00/08/2022
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Selvia Nuriasari (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **Hayatun Ulfah**
NPM : 1702100045
Semester : 11 (Sebelas)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : PERSEPSI NASABAH TERHADAP PELAYANAN FRONT OFFICE
DI BANK MUAMALAT (Studi Kasus Nasabah Bank Muamalat Kcp
Metro)

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 25 Agustus 2022
Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007

OUTLINE
PERSEPSI NASABAH TERHADAP PELAYANAN FRONT OFFICE DI
BANK MUAMALAT
(Studi Kasus Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro)

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

ORISINILITAS PENELITIAN

MOTTO

PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Peneliti
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Yang Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Persepsi
 - 1. Pengertian Persepsi
 - 2. Persepsi Positif dan Persepsi Negatif
 - 3. Proses Terbentuknya Persepsi

4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

B. Pelayanan Front Office Bank Syariah

1. Definisi Front Office
2. Tugas Front Office Bank
3. Kualitas Pelayanan Front Office

C. Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syariah
2. Produk – Produk Bank Umum Syariah

D. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah
2. Faktor –faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah
3. Indikator Kepuasan Nasabah

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

B. Sumber Data

C. Teknik Pengumpulan Data

D. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

D. Deskripsi Umum Wilayah Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Kcp Metro
2. Visi Dan Misi Bank Muamalat Kcp Metro
3. Struktur Organisasi Bank Muamalat Kcp Metro
4. Produk-Produk Bank Muamalat Kcp Metro

E. Penerapan Standard Operasional Prosedur Front Office Pada Bank Muamalat

F. Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Front Office Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Metro Lampung

1. Standar Pelayanan Front Office Pada Customer Service
2. Standar Pelayanan Front Office Pada Teller
3. Standar Pelayanan Front Office pada Satpam

BAB V PENUTUP

- C. Simpulan
- D. Saran

DAFTAR PUSTAKA

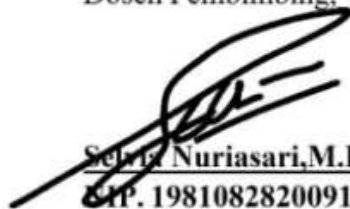
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Metro, 27 Oktober 2022

Mengetahui,

Dosen Pembimbing,



Selva Nuriasari, M.E.I
NIP. 198108282009122003

Peneliti,



Hayatun Ulfah
NPM. 1702100045

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)
PERSEPSI NASABAH TERHADAP PELAYANAN FRONT
OFFICE DI BANK MUAMALAT
(Studi Kasus Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro)

A. Wawancara Kepada Bagian UMUM

1. Mengapa perlu dilakukan evaluasi pelayanan front office?
2. Mengapa bank perlu menjaga kepuasan dari pelayanan front office?
3. Berapa Jumlah Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Metro pada 1 tahun terakhir?
4. Bagaimana Standar Oprasional Prosedur (SOP) Pelayanan Front Office Pada Bank Muamalat KCP Metro?
5. Bagaimana Bentuk Pelayanan Dari Front Office Di Bank Muamalat KCP Metro?
6. Bagaimana Cara Mengevaluasi Pelayanan Front Office Di Bank Muamalat KCP Metro?
7. Bagaimana Cara Bank Muamalat KCP Metro Menjaga Kepuasan Nasabah Melalui Pelayana Front Office?

B. Wawancara Kepada Front Office Pada Customer Service

1. Bagaimana Seharusnya Penampilan Karyawan Front Office Menurut Standar Operasional Pelayanan (SOP) Pada Customer Service?
2. Bagaimana Sikap Ramah Dan Sopan Karyawan Front Office (Customer Service) Dalam Melayani Nasabah?
3. Bagaimana Kecepatan Karyawan (Customer Service) Dalam Melakukan Transaksi?
4. Bagaimana Karyawan Front Office (Customer Service) Memiliki Kemampuan Untuk Menciptakan Hubungan Yang Baik Dengan Nasabah?
5. Bagaimana Cara Karyawan Front Office (Customer Service) Menciptakan Suasana Nyaman Kepada Nasabah?
6. Apa Saja Sarana Dan Prasarana Yang Disediakan Oleh Bank?
7. Bagaimana Cara Front Office (Customer Service) Menumbuhkan Rasa Percaya Nasabah Kepada Bank?

C. Wawancara Kepada Front Office Pada Teller

1. Bagaimana Seharusnya Penampilan Karyawan Front Office Menurut Standar Operasional Pelayanan (SOP) Pada Teller?
2. Bagaimana Sikap Ramah Dan Sopan Karyawan Front Office (Teller) Dalam Melayani Nasabah?
3. Bagaimana Kecepatan Karyawan (Teller) Dalam Melakukan Transaksi?
4. Bagaimana Karyawan Front Office (Teller) Memiliki Kemampuan Untuk Menciptakan Hubungan Yang Baik Dengan Nasabah?
5. Apa yang dapat dilakukan Teller dalam menciptakan suasana nyaman kepada nasabah?

6. Mengapa Teller diharuskan untuk dapat menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah?
7. Apa Saja Sarana Dan Prasarana Yang Disediakan Oleh Bank?
8. Bagaimana Cara Front Office (Teller) Menumbuhkan Rasa Percaya Nasabah Kepada Bank?

D. Wawancara Kepada Front Office Pada Satpam

1. Apa yang dapat dilakukan dalam mengkoordinir antrian nasabah?
2. Bagaimana Seharusnya Penampilan Karyawan Front Office Menurut Standar Operasional Pelayanan (SOP)?
3. Bagaimana Sikap Ramah Dan Sopan Karyawan Front Office Dalam Melayani Nasabah?
4. Bagaimana Keadaan Keamanan Dan Area Parkir Pada Bank?
5. Bagaimana Cara Karyawan Front Office Menciptakan Suasana Nyaman Kepada Nasabah?

E. Wawancara kepada nasabah Bank Muamalat KCP Metro

1. Mengapa bapak/ibu memilih menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Metro?
2. sejak kapan bapak/ibu menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Metro?
3. Apa alasan bapak/ibu memilih untuk menjadi nasabah pada Bank Muamalat KCP Metro?
4. Apasaja fasilitas yang disediakan oleh bank untuk nasabah?
5. Apakah penyampaian informasi yang dilakukan oleh Front Office kepada nasabah sudah jelas?
6. Bagaimana Pelayanan Front Office Pada Bank Muamalat KCP Metro?
7. Apakah Bagian Front Office Sudah Memberikan Pelayanan Yang Maksimal?
8. Bagaimana Penyampaian Informasi Yang Dilakukan Oleh Front Office?
9. Apakah Anda Dilayani Sampai Tuntas Oleh Bagian Front Office Jika Mengalami Kesulitan Informasi?
10. Apakah Sarana Dan Prasarana Yang Disediakan Bank Sudah Cukup Baik?
11. Apakah Keamanan Dan Area Parkir Sudah Memadai?
1. Apakah Anda Pernah Merasakan Ketidakpuasan Dalam Pelayanan Yang Diberikan Front Office Di Bank Muamalat KCP Metro

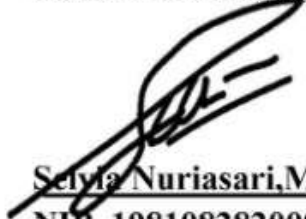
F. Metrode Dokumentasi

1. Dokumentasi Sejarah Bank Muamalat KCP Metro
2. Dokumentasi Profil Bank Muamalat KCP Metro
3. Dokumentasi Visi Dan Misi Bank Muamalat KCP Metro
4. Dokumentasi Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Metro
5. Dokumentasi Jumlah Nasabah Yang Complain Terhadap Pelayanan Front Office Pada Bank Muamalat KCP Metro
6. Sop Layanan Front Office Pada Bank Muamalat KCP Metro.

Metro, 27 Oktober 2022

Mengetahui

Dosen Pembimbing,



Selya Nuriasari, M.E.I
NIP. 198108282009122003

Peneliti,



Hayatun Ulfah
NPM. 1702100045



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-3701/In.28/D.1/TL.00/11/2022
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Direktur Bank Muamalat KCP
Metro
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-3702/In.28/D.1/TL.01/11/2022,
tanggal 01 November 2022 atas nama saudara:

Nama : **Hayatun Ulfah**
NPM : 1702100045
Semester : 11 (Sebelas)
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Bank Muamalat KCP Metro, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PERSEPSI NASABAH TERHADAP PELAYANAN FRONT OFFICE DI BANK MUAMALAT (Studi Kasus Nasabah Bank Muamalat KCP Metro)" .

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 01 November 2022
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-3702/In.28/D.1/TL.01/11/2022

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **Hayatun Ulfah**
NPM : 1702100045
Semester : 11 (Sebelas)
Jurusan : S1 Perbankan Syari`ah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di Bank Muamalat KCP Metro, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PERSEPSI NASABAH TERHADAP PELAYANAN FRONT OFFICE DI BANK MUAMALAT (Studi Kasus Nasabah Bank Muamalat KCP Metro)".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 01 November 2022

Mengetahui,
Pejabat Setempat



Wahid Fitriani
Branch Manager

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001

Nomor : 456/BMI-BDL/SURAT/XI/2022
Perihal : Persetujuan Izin Research

03 November 2022
08 Rabiul Akhir 1444H

Kepada Yth.
Bapak Muhammad Ryan Fahlevi MM
Ketua Jurusan
Di
Tempat

Bismilahirrohmaanirrohiim.
Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Teriring salam dan doa semoga dalam menjalankan tugas dan aktivitas sehari-hari kita semua senantiasa mendapat petunjuk, bimbingan dan keridhoan Allah SWT, Aamiin.

Menindaklanjuti surat bapak No. B-3049/In.28/J/TL.01/11/2022 tertanggal 01 November 2022 perihal **Izin Research** kepada mahasiswa :

Nama	: Hayatun Ulfah
NPM	: 1702100045
Jurusan/Semester	: Perbankan Syariah/XI (Sebelas)
Lokasi Prasurevey	: Bank Muamalat KCP Metro

Dengan ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut diatas dapat kami terima untuk melaksanakan **Izin Research** di kantor Bank Muamalat KCP Metro.

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.
Wassalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
CABANG LAMPUNG



Wahid Fitriani
Branch Manager



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : HAYATUN ULFAH
NPM : 1702100045
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **PERSEPSI NASABAH TERHADAP PELAYANAN FRONT OFFICE DI BANK MUAMALAT (Studi Kasus Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro)** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 23%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 28 November 2022
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi
NIP.199208292019031007



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Mtero Timur Kota Mtero Lampung 34111

Telp. (0725)41507; Fax (0725) 47296;

Website : www.febi.metrouniv.ac.id Email : febi.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Hayatun Ulfah

Fakultas/Jurusan : FEBI/PBS

NPM : 1702100045

Semester/TA : 11/2022

NO	Hari/Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	Senin / 25 April 2022 26 April 2022	Bimbingan Proposal 1. Masalah di lapangan Belum ada. 2. Teori islam belum ada	Diperbaiki 
2	Rabu/ 27 April 2022	Bimbingan Proposal yang sudah di revisi	Acc 
3.	Senin / 25 Juli 2022	Bimbingan Pendalaman Bab 1-3	
4.	Kamis / 4 Agustus 2022	Bimbingan Revisian Pendalaman Bab 1-3	
5.	Jumat / 19 Agustus 2022	Bimbingan Revisian Pendalaman Bab 1-3	
6.	Rabu / 31 Agustus 2022	Bimbingan Revisian Pendalaman Bab 1-3	ACC Bab 1-3 Lanjut 

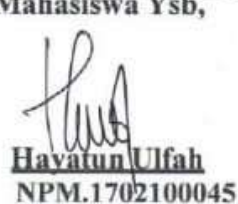
7.	Jumat / 2 September 2022	Bimbingan Apd dan Outline	APD dan Outline
8.	Jumat / 23 September 2022	Bimbingan Revisian Apd dan Outline	
9.	Jumat / 7 Oktober 2022	Bimbingan Revisian Apd dan Outline	
10.	Kamis / 20 Oktober 2022	Bimbingan Revisian Apd dan Outline	
11.	Jumat / 21 Oktober 2022	Bimbingan Revisian Apd dan Outline	
12.	Kamis/ 27 Oktober 2022	Bimbingan Revisian Apd dan Outline	
13.	Rabu/ 23 November 2022	bimbingan bab 4 dan 5	

Dosen Pembimbing,



Selma Nuriasari.M.E.I
NIP. 198108282009122003

Mahasiswa Ysb,



Hayatun Ulfah
NPM.1702100045

FOTO DOKUMENTASI





Wawancara dengan Pimpinan Cabang Bapak Hasan Arifin



Wawancara dengan bagian pelayanan Front Office Bank Muamalat KCP Metro.



Wawancara dengan Nasabah Bank Muamalat Bapak Rizal



Wawancara dengan Nasabah Bank Muamalat Bapak Herman



Wawancara dengan Nasabah Bank Muamalat Ibu Wati



Wawancara dengan Nasabah Bank Muamalat Ibu Kasyati



Wawancara dengan Nasabah Bank Muamalat

RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Hayatun Ulfah, yang lahir di Bukit Kemuning Lampung Utara Lampung pada tanggal 18 Maret 1999, dari pasangan Bapak Herman Kesuma dan Ibu Kasyati. Peneliti merupakan anak ke Empat dari Lima bersaudara.

peneliti menyelesaikan pendidikan formalnya di SD Negeri 01 Bukit Kemuning Lulus pada tahun 2011, kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 04 Bukit Kemuning Lulus pada tahun 2014, kemudian melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 01 Bukit Kemuning Lulus pada tahun 2017. Selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan pada Program Studi Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro yang dimulai pada semester I Tahun Ajaran 2017/2018.