

Analisis Implementasi *Service Excellence Customer Service* Pada Bank Muamalat, Capem Kota Batu

Dia Erawati¹, Bambang Budiantono²

¹Fakultas Ekonomi, Prodi Keu. & Perbankan Syariah, Universitas Widnyama Malang, diaera1102@gmail.com

²Fakultas Ekonomi, Prodi Keu. & Perbankan Syariah, Universitas Widnyama Malang, bang.tono@gmail.com

Presenting Author: diaera1102@gmail.com

*Corresponding Author: diaera1102@gmail.com

Abstrak

Dia Erawati 2021. Analisis Implementasi *Service Excellence Customer Service* Pada PT. Bank Muamalat, Tbk Cabang Pembantu Kota Batu. Pembimbing: Drs. Bambang Budiantono, MS. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *service excellence* pada PT. Bank Muamalat, Tbk Cabang Pembantu Batu. *Service excellence* sangat lah penting dalam suatu perbankan, karena dengan adanya *service excellence* inilah dapat meningkatkan citra suatu perbankan dan disisi lain dapat meningkatkan profit suatu perusahaan 0- Peneliti menggunakan data-data internal maupun eksternal dari PT Bank Muamalat Tbk Cabang Pembantu Kota Batu. Pengumpulan data dengan teknik wawancara, observasi, dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisa pada PT Bank Muamalat Tbk, Cabang Pembantu Kota Batu dapat diterapkan dengan baik agar meningkatkan kepercayaan nasabah dan kepuasan nasabah

Kata kunci: *Service Excellence, Customer Service*

Abstract

Dia Erawati. 2021. *Analysis of Service Excellence Customer Service Implementation at PT. Bank Muamalat, Tbk Batu City Sub Branch. Supervisor: Drs. Bambang Budiantono, MS. This study aims to determine how the implementation of service excellence at PT. Bank Muamalat, Tbk Batu Sub-Branch. Service excellence is very important in a bank, because with this service excellence, it can improve the image of a bank and on the other hand it can increase the profit of a company. Researchers used internal and external data from PT Bank Muamalat Tbk Batu City Sub-Branch. Data collection with interview techniques. The results showed that the analysis at PT Bank Muamalat Tbk, Batu City Sub-Branch can be applied properly in order to increase customer trust and customer satisfaction*

Keywords: *Service Excellence And Customer Service*

PENDAHULUAN

Bank Muamalat saat melayani nasabahnya berkomitmen untuk memberikan pelayanan perbankan yang tidak cuma untuk kalangan orang muslim, tapi bisa untuk kalangan umum. Bank Muamalat selalu memperhatikan pelayanan nasabahnya, karena pelayanan bagi Bank Muamalat sangatlah penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Jadi jika dilihat dari tingkat kepuasan nasabah, nasabah di Bank Muamalat sangat antusias dari segi produk dan pelayanannya. Nasabah juga sangat berkesan dengan adanya Bank Muamalat yang menjalankan prinsip syariah. Jika dilihat dari tingkat kepuasannya semakin tinggi suatu tingkat kepuasan, berarti semakin baik pengelolaan yang diberikan. Maka dari itu pelayanan adalah hal yang perlu diperhatikan dalam operasional yang ada diperbankan syariah terutamanya Bank Muamalat, karena dengan adanya pelayanan inilah citra suatu perusahaan akan meningkat.

Customer service Bank Muamalat saat melayani bagaimana caranya dapat menarik perhatian calon nasabah agar menjadi nasabah bank, dengan melakukan pelayanan yang baik dan sopan santun, dengan etika yang ramah tamah dan cepat sehingga dapat memberikan rasa kenyamanan dan kepuasan bagi nasabah. Serta *customer service* mampu membedakan tipe nasabah yang sesuai dengan nasabahnya, karena terdapat banyak karakteristik tipe nasabah yang berbeda.

Service excellence salah satu upaya Bank Muamalat memberikan pelayanan sebaik mungkin untuk menyampaikan informasi, menjelaskan mengenai produk dan menawarkan jasa yang ada di perbankan kepada nasabah sehingga kepuasan nasabah dapat terwujud. Di Bank Muamalat telah menerapkan *service excellence* dengan baik, salah satunya nasabah bisa menghubungi *customer service* melalui *call center*, disisi lain ada aplikasi *Mobile Banking* yang bisa membantu nasabah dan *website* Bank Muamalat yang memiliki informasi lengkap. Maka dari itu Bank Muamalat terus meningkatkan sistem pelayanannya, dari segi online maupun datang langsung ke kantor. Karena pelayanan hal yang penting dalam menunjang suatu citra perbankan dan profit perbankan. Tujuan dari penelitian ini adalah: untuk menganalisa Implementasi *Service Excellence Customer Service* Pada PT. Bank Muamalat Tbk, Cabang Pembantu Kota Batu.

Rumusan masalah yang akan dijadikan pokok pembahasan sebagai berikut: Bagaimana Implementasi *Service Excellence Customer Service* Pada PT. Bank Muamalat Tbk, Cabang Pembantu Kota Batu.

KAJIAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Dari beberapa penelitian mengenai Implementasi *Service Excellence* yang dilakukan oleh peneliti terdahulu sebagai berikut:

1. Penelitian Aulia Jadyatul Adawiyah Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang berjudul Implementasi *service excellence* oleh *Customer Service* pada BMT Bismillah Sukorejo, bahwa hasil penelitiannya adalah konsep *service excellence* perlu diterapkan dalam melayani nasabah sehari-hari. Karena dari konsep *service excellence* sudah mencakup dari seluruh yang harus dilakukan oleh *customer service*
2. Penelitian Danang kurniawan Tahun 2020 yang berjudul *Service Excellence* Berdasarkan Perspektif islam Di Bank Syariah, bahwa hasil penelitiannya adalah dalam melayani nasabahnya, *customer service* harus berpedoman dalam aqidah islam yang menuntun seseorang dalam bersikap kebaikan dan keikhlasan dalam melakukan suatu pekerjaan. Maka dari itu konsep dasar pelayanan menurut ajaran islam sangat perlu dikerjakan, karena dari aqidah tersebut maka kita sebagai orang muslim sudah mengamalkan atau mengerjakan dari aqidah islam dan mencontoh tauladan Rasulullah dalam melayani pelanggannya.

Konsep dasar pelayanan dalam islam sangatlah penting untuk diterapkan, karena dari konsep inilah kita dapat yakin dan tawakal dalam melayani sesuatu. Untuk hasil yang ingin dicapai perlahan perlahan akan tercapai.

3. Penelitian Tri Utami Isnstitusi Agama Islam Negeri Metro berjudul Penerapan *service excellence* oleh *customer service* pada BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya, bahwa hasilnya sudah dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Kegiatan operasional BRI Syariah terutama *customer service* sudah mampu menjalankan tugasnya yang telah ditentukan sesuai dengan standar operasional dari dalam perbankan, dan setiap petugas wajib mematuhi dan mnegerjakan tugas tersebut. Semua tugas tersebut sudah dijalankan oleh *customer service* BRI Syariah KCP Bandar Jaya. Akan tetapi, pada tugas sebagai resepsionis perlu ditingkatkan lagi pelayanannya seperti bersikap ramah agar tidak ada lagi nasabah yang komplain.

Pengertian Service Excellence

Menurut Pratomo& Shaff, 2000; 107 pelayanan prima adalah kepedulian terhadap nasabah. Jadi pelayanan prima pada dasarnya rasa peduli kita dalam berorganisasi yang berorientasi keuntungan (*profit oriented*) atau organisasi yang berorientasi sosial (*non profit*) terhadap nasabah yang ditunjukkan dengan adanya sikap, perhatian, dan tindakan nyata, sehingga pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan prima yang diberikan.

Jadi *service excellence* adalah sebuah bentuk pemberian pelayanan jasa sebaik mungkin yang sesuai dengan standarisasi prosedur pelayanan konsumen atau nasabah. Dalam perbankan, persaingan antar perbankan sangat banyak, apalagi banyaknya bisnis online membuat semakin menurunnya penjualan.

Hal inilah yang menjadi tugas dan sekaligus kewajiban kita dalam melayani nasabah terutamanya dalam melayani segi offline kita harus dapat memberikan pelayanan yang berkesan baik, agar nasabah yang kita berikan pelayanan merasa nyaman. Salah satunya ialah memberikan *service excellence* yang sesuai dengan standarisasi yang telah ditetapkan. Jika kita tidak memberikan pelayanan yang baik, maka konsekuensinya nasabah kita akan beraling ke tempat yang lain karena merasa tidak dihargai dan dilayani dengan baik.

Tujuan Dan Fungsi Service Excellence

Dalam *service excellence* tentunya harus memiliki tujuan dan fungsi yang benar, karena hal tersebut merupakan dasar tolak ukur dalam melayani, agar yang menjadi tujuan akan tercapai dengan efektif dan efisien.:

- a. Mampu menjadikan nasabah yang puas dan percaya.
- b. Mampu menjaga loyalitas nasabah sebagai citra perbankan
- c. Mampu membantu akan kebutuhan dan keinginan nasabah
- d. Mampu menjelaskan mengenai produk dan jasa yang ada di perbankan
- e. Menghindari adanya permasalahan dan komplain nasabah

Ada tujuan tentunya juga ada fungsi dari *service excellence*, agar lebih maksimal lagi dalam melayani nasabah. Karena dari fungsi inilah petugas dapat menerapkan *service excellence*: dengan baik

- a. Sebagai fungsi komunikasi yaitu sebagai sarana menyampaikan informasi dengan baik, terkait dengan produk dan jasa.
- b. Sebagai fungsi perekonomian, yaitu dengan adanya bisnis yang menguntungkan suatu perekonomian akan meningkat yang nantinya dapat menunjang perekonomian yang ada di indonesia
- c. Sebagai fungsi penilaian yaitu cara nasabah menilai suatu pelayanan yang dapat meningkatkan citra suatu perusahaan.
- d. Sebagai fungsi persaingan yaitu sebagai wujud tolak ukur dalam persaingan yang dapat membedakan kualitas *service excellence* antar perbankan.

Konsep Dasar *service excellence*

Menurut Riyanto, 2012 : 221 Konsep dasar *service excellence* harus dilakukan dengan baik dan benar yang nantinya akan dijadikan pedoman dalam melayani nasabah yang nantinya juga diterapkan dalam operasional bank sehari harinya, konsep dasar tersebut ialah:

1. *Attitude*

Attitude atau sikap dalam melayani harus diterapkan dalam operasional bank setiap harinya. Sikap yang baik sopan, ramah tamah, dan berpikiran positif merupakan cerminan *service excellence* yang benar yang akan membuat nasabah merasa nyaman. Sikap juga dijadikan penilaian dalam melayani, karena dengan sikap yang baik dan benar nasabah akan berkesan terhadap pelayanan suatu perbankan.

2. *Attention*

Sebagai petugas *customer service*, perhatian akan kebutuhan dan keinginan nasabah wujud rasa peduli *customer service* kepada nasabah. Mulai awal nasabah datang sampai akhir pelayanan cerminkan sikap perhatian kita kepada nasabah

Jika ada nasabah yang bertanya jelaskan dengan benar sampai nasabah mengerti akan hak yang ditanyakan. Disini sebagai *customer service* harus memahami akan kebutuhan nasabah yang diperlukan, misalkan nasabah memberitahukan keinginannya, maka *customer service* harus bisa memberikan sarana sesuai dengan kebutuhan, maka dari itu perlu juga dalam memahami produk dan jasa yang di perbankan.

3. *Action*

Action merupakan tindakan nyata dalam melayani nasabah, jika nasabah datang *customer service* harus siap dan tepat dalam melayani. Bagaimana cara *customer service* agar nasabah dapat menggunakan produk yang ditawarkan.

4. *Ability*

Kemampuan juga merupakan konsep adasar yang harus dimiliki seorang *customer service*, dengan mempunyai kemampuan yang baik dapat meningkatkan pelayanan. Misalnya kemampuan dalam memasarkan produk, kemampuan dalam berkomunikasi, kemampuan dalam melayani, kemampuan dalam menarik nasabah dan kemampuan dalam menyampaikan informasi agar mudah dimengerti oleh pihak nasabah.

5. *Appearance*

Appearance disebut juga dengan penampilan yang merupakan juga berpengaruh yang nantinya akan dinilai dan dipandang oleh nasabah. Karena penampilan juga akan menyakinkan nasabah agar menjadi nasabah yang setia. Penampilan tentunya dari cara *customer service* berpakaian.

6. *Affirmation*

Afirmatif adalah berpikiran positif, dalam melayani *customer service* harus memiliki pikiran positif yang tidak dapat mengganggu dalam operasional bank. Hindari berpikiran negatif, mudah tersinggung dan mudah marah, dengan berpikiran positif inilah dapat meningkatkan kepercayaan diri.

7. *Accountability*

Tanggung jawab merupakan konsep dasar *service excellence customer service*. Sebagai *customer service* harus mempunyai rasa tanggung jawab dalam melayani, pekerjaan perkataan dan perbuatan. Rasa tanggung jawab ialah bagaimana *customer service* dapat melayani nasabah mulai awal datang sampai kebutuhan nasabah terpenuhi hal tersebut juga termasuk cerminan dari tanggung jawab

8. *Sympathy*

Yang terakhir adalah simpati atau berempati. Terkadang sebagai *customer service* merasa sudah profesional dalam melayani, tetapi juga belum. Bersimpati akan kebutuhan nasabah merupakan rasa peduli *customer service*. Sikap bersimpati adalah mengetahui dan

memahami yang menjadi keinginan nasabah. Yang nantinya nasabah puas akan pelayanan yang diberikan

Tugas *Customer Service*.

1. Mengarahkan nasabahnya sesuai dengan tujuannya
2. Melayani pertanyaan saldo dan mutasi rekening (bukan per telp) dengan jelas dan mudah.
3. Pengambilan Rekening Koran, Buku Cek/BG, Kwitansi penarikan rek giro valas, Counter Cek, vwarkat tolakan kliring, SKP, Tolakan Inkaso
4. Memberikan dan menyampaikan informasi produk dan jasa yang ada di suatu perbankan
5. Membantu dalam pengisian formulir-formulir transaksi agar nasabah tidak bingung dalam mengisi
6. Menjelaskan dan menyampaikan mengenai Kurs transaksi, biaya administrasi dengan jelas
7. Terus dilakukan *Cross Selling* produk dan jasa Bank
8. Menerima keluhan nasabah, menindaklanjuti keluhan nasabah, disampaikan ke unit kerja, dan memberi jawabannya atau saran ke nasabah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan
9. Menerima pembukaan/penutupan rekening serta pemberian/pencabutan fasilitas jasa yang ada diperbankan
10. Memeriksa kelengkapan dan kebenaran formulir pembukaan rekening
11. Melakukan “*search*” dan “*matching*” data nasabah
12. Meminta nasabah menandatangani buku Tabungan atau kartu spesimen
13. Memposting data *customer* dan pembukaan rekening

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif, dimana peneliti mengamati secara langsung untuk mencari informasi dan data yang dibutuhkan. Penelitian kualitatif tidak memerlukan angka dalam mengumpulkan data dan dalam memberikan suatu penafsiran terhadap hasil dan suatu isi.

Objek Penelitian

Jika dilihat dari segi objek penelitian, maka objek penelitian yang digunakan peneliti adalah *Service Excellence customer service* pada Bank Muamalat Cabang Pembantu Kota Batu.

Subjek Penelitian

Jika dilihat dari segi subjek penelitian, maka subjek penelitian yang digunakan peneliti ialah Bank Muamalat Cabang Pembantu Kota Batu

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang dilakukan penelitian di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Kota Batu di Jl. KH. Agus Salim Kav. 100 No.143, Temas, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur. Kegiatan penelitian dilakukan pada tanggal 09 Maret sampai dengan 30 April 2021, untuk jam kerja pukul 09.00-17.00 WIB.

Jenis Dan Sumber Data

Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan data sekunder, dimana informasi dan data yang didapat dari sumber yang sudah ada, yang berupa produk Bank Muamalat, yang ada di Web Bank Muamalat.

Sumber Data

Data internal atau data asli adalah suatu data yang bersumber dari dalam perusahaan yang hasil penelitiannya dilakukan sendiri tanpa ada bantuan atau bersumber dari orang lain.

Sumber datanya diperoleh dari pihak internal perusahaan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batu. Datanya berupa sejarah Bank Muamalat dan struktur organisasi Bank Muamalat.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dari PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Pembantu Batu Malang dengan menggunakan teknik :

Wawancara

Peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Juni selaku *customer service* dan Bapak Adi selaku *Branch Manager* di PT Bank Muamalat Tbk, Cabang Pembantu Kota Batu, dengan topik dan pembahasan yang berhubungan dengan judul, untuk mendapatkan data informasi yang diperlukan.

Observasi

Salah satu metode yang dilakukan dalam pengumpulan data digunakan dengan cara mengamati dan meninjau secara langsung, untuk mengetahui secara langsung suatu kondisi keadaan yang terjadi.

Dokumentasi

Peneliti melakukan dokumentasi dengan mencari data, mencatat dan mendokumentasikan informasi yang diperlukan peneliti.

Alat analisis data

Analisis data yang dilakukan dengan mencari informasi melalui jurnal, internet maupun referensi dari buku yang berkaitan dengan judul peneliti. Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan secara kualitatif karena dilakukan dengan satu tahap yaitu menganalisis *service excellence*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tolak Ukur Pelayanan Prima

Adapun tolak ukur *service excellence* di Bank Muamalat Indonesia Cabang pembantu Kota Batu, terdiri dari beberapa tolak ukur yaitu:

1. Transparansi yaitu pelayanan yang dilakukan Bank Muamalat dilakukan secara terbuka dan mudah dimengerti oleh nasabahnya, bahwasannya nasabah dapat mengetahui proses pelayanan yang terjadi di bank muamalat
2. Tanggung jawab yaitu Pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* Bank Muamalat dilakukan secara tanggung jawab dari awal transaksi sampai kebutuhan nasabah terselesaikan.
3. Kondisi yaitu Pelayanan yang dilakukan Bank Muamalat harus memperhatikan kondisi dan lingkungan sekitar agar nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan
4. Partisipatif yaitu pelayanan yang dilakukan Bank Muamalat bersifat inisiatif akan kebutuhan nasabahnya.
5. Kesamaan Hak yaitu Pelayanan yang dilakukan tidak membedakan antar nasabah satu dengan yang lainnya.
6. Adil yaitu Pelayanan harus bersifat adil tidak membedakan agama suku amupun ras dalam melayani

Hambatan dan Resiko Dalam Penerapan Service Excellence di bagian Customer Service

1. Kurangnya informasi tentang produk
2. Pembukaan rekening giro atas nasabah yang masih terdaftar di DHN Statement Redention
3. Dokumen yang tidak lengkap atau dokumen palsu

4. Perubahan data rekening yang tidak benar
5. Kegagalan registrasi dan penutupan rekening
6. Tidak berjalannya instruksi Standing Instruction dari nasabah
7. Informasi saldo kepada yang tidak berhak
8. Penyerahan statement, warkat, buku, kartu atau PIN kepada pihak yang tidak berhak
9. Penyalahgunaan statement, warkat, buku, kartu atau PIN oleh pihak yang tidak berwenang.
10. Penggunaan dokumen palsu
11. Registrasi rekening oleh pihak lain (penyalahgunaan password)

Pembahasan

Karakteristik Service Excellence di Bank Muamalat

- a. Penampilan
 Jikadilihat dari segi penampilan customer service sudah mematuhi peraturan yang telah ditetapkan, salah satunya berpakaian rapi dan sopan, memiliki gestur tubuh yang baik. Dan dapat menyampaikan informasi dengan baik agar diterima dengan baik oleh nasabah.
- b. Kesopanan Dan Ramah
Customer service di bank muamalat yang melayani nasabah sudah bersikap dengan baik dalam melayani, yaitu bersikap santun, ramah tidak egosi dan bersikap adil.
- c. Kesiediaan Melayani
Customer service bank muamalat telah bersedia melakukan apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan nasabah.
- d. Pengetahuan Dan Keahlian
Customer service bank muamalat mempunyai kemampuan dan keahlian dalam melayani nasabah, disisi lain pengetahuan yang dimiliki cukup luas, yang dapat melayani nasabah dengan baik
- e. Tepat Waktu Dan Janji
Customer service bank muamalat dalam melayani dan membuat kesepakatan dengan nasabah selalu tepat janji dengan memperhatikan jadwal sebelum membuat kesepakatan agar nasabah tidak merasa kecewa.
- f. Kejujuran Dan Kepercayaan
Customer service bank muamalat dapat dipercaya dalam segi perkataan maupun perbuatan dimana kepercayaan sangatlah penting.
- g. Efisien
 Pelayanan yang dilakukan bersifat efisien dan efektifitas, dimana nasabah dapat terpenuhi kebutuhannya sesuai keinginan nasabah.
- h. Kepastian Hukum
 Dari segi perkataan dan perbuatan yang dilakukan oleh customer service dapat dipertanggung jawabkan sesuai kepastian hukum yang berlaku
- i. Keterbukaan
 Dalam melayani memiliki rasa keterbukaan dalam menyampaikan informasi dan mudah dimengerti.
- j. Biaya
 Biaya yang dikenakan sesuai dengan produk yang telah ditentukan biaya administrasinya.

Implementasi Service Excellence Customer Service pada PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kota Batu

Service excellence adalah pelayanan terbaik yang diberikan kepada nasabah supaya nasabah tersebut merasa puas dengan layanan yang telah diberikan oleh Bank. Bank Muamalat telah mempunyai strategi pelayanan prima yang dirancang untuk memuaskan

nasabahnya, strategi utama yang dilakukan Bank Muamalat yaitu strategi 3S (Senyum Salam Sapa). Strategi tersebut telah diterapkan oleh *customer service* terutamanya, dan bagian yang lain juga menerapkan strategi tersebut. Di dalam Bank Muamalat juga harus menyebutkan atau konfirmasi nama nasabah dalam melayani, karena untuk memastikan.

Hal dasar dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah, *customer service* Bank muamalat melayani dengan setulus hati dengan memberikan tanggapan cepat terhadap masalah yang dihadapi nasabah. Karena penerapan *service excellence* yang tidak sesuai dengan standart berdampak buruk terhadap kualitas pelayanan dan juga kepuasan nasabah disamping itu loyalitas nasabah menurun, apabila *customer service* tidak mematuhi peraturan yang sudah diterpkan oleh Bank Muamalat.

Standar Operasional Prosedur *Customer Service* Bank Muamalat

Dapat disimpulkan bahwasannya penampilan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh *customer service* karena hal tersebut merupakan kesan pertama yang kita berikan kepada nasabah. Seorang *customer service* harus menjaga penampilannya tetap sehat jasmani maupun rohani. Pada saat melayani nasabah, kita harus fokus mendengarkan keluhan nasabah dan berempati untuk setiap masalah yang dialami nasabah serta memberikan solusi terbaik kepada nasabah yang menjadi kebutuhan maupun permasalahan nasabah.

Cara kita berpakaian sesuai dengan ketentuan yang diberlakukan oleh Bank Muamalat, terutamanya tidak berlebihan dalam penggunaan aksesoris maupun rapi dalam hal berpakaian. Berbicara dengan nasabah harus jelas, singkat, dan fokus mengenai kebutuhan nasabah.

Dalam memberikan pelayanan, *customer service* Bank Muamalat juga harus mengetahui sifat-sifat nasabah yang berbeda-beda terutama dalam hal bertanya kepada nasabah, harus menggunakan bahasa yang sopan.

Dan jika ingin mengintrupsi nasabah ada baiknya mengatakan kata "maaf" atau "tolong". Tidak menyalahgunakan jabatan untuk kepentingan pribadi, karena hal tersebut berdampak akan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan.

Jika dilihat dari hambatan *customer service* sebenarnya tidak banyak hambatan yang terjadi. Karena hambatan akan ada sesuai dengan keluhan dari nasabah. Sebaiknya didengarkan terlebih dahulu apa yang menjadi keluhan nasabah, dengarkan dengan seksama dan benar. Lalu cek terlebih dahulu dalam sistem komputerisasi, melakukan tindakan, dan yang terakhir tindak lanjuti keluhan nasabah sampai selesai. Tetap menyampaikan dengan sopan dan jelas dalam melayani nasabah

KESIMPULAN DAN SARAN

Dapat disimpulkan bahwasannya *service excellence* sangat lah penting karena berkaitan dengan kepuasan nasabah. Bank muamalat sudah menerapkan *service excellence* dalam melayanai nasabah dari segi secara langsung maupun online, *customer service* Bank Muamalat sudah mampu menjalankan tugasnya dengan memperhatikan pelayanan dalam kegiatan operasionalnya.

Pelayanan tentunya bukan dari cara berbicara, melainkan juga dari segi penampilan dan gerak tubuh dalm menyampaikan informasi. Bank Muamalat telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan standart operasional yang telah ditentukan dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Akan tetapi perlu ditingkatkan lagi dalam melayani, karena setiap pendapat seseorang berbeda maka, perhatikan terlebih dahulu tipe nasabahnya lalu pelayanannya sesuaikan dengan tipe nasabah.

Melalui saran yang bisa peneliti berikan khususnya untuk Bank Muamalat Cabang pembantu kota batu, sebagai berikut :

1. Upaya meningkatkan pelayanan dari secara langsung maupun secara tidak langsung
2. Lebih meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang kompeten, serta melakukan monitoring secara rutin kepada *customer service* agar lebih kompeten lagi

3. Perlu diadakan pelatihan pelayanan prima sebagai cara meningkatkan pelayanan.

REFERENSI

- Antonio, M. Syafi'i. 2001. Bank Syariah Dari Teorik Praktis. Jakarta: GemaInsani Press..
- Firmansyah Strategi. 2016." Pelayanan Prima untuk Kepentingan Serta Kepuasan Pelanggan dan Masyarakat", Jurnal Ilmiah Widya,
- Mukinim, 2011 dalam M. Zainul Wathani dan Afiati Kurniasih, 2015 "Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Berdasarkan AlQuran, Jurnal Nisbah
- Freddy Rangkuti, 2017. Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,
- Hasan, Alwi. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka
- <https://lifepal.co.id/media/produk-bank-syariah/>
- <http://www.bankmuamalat.co.id/tentang/profil-muamalat>
- <https://www.jurnal.id/id/blog/pelayanan-prima/>
- <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/PBS-dan-Kelembagaan.aspx>
- <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-pelayanan-prima>
- Karnaen Perwataatmaja dan M. Syafe'I Antonio, 1997. Apa dan Bagaimana Bank Islam, Yogyakarta: PT Dana Bakhti Wakaf.
- Kasmir. 2002. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Kasmir, Perbankan Syariah. Jakarta : Rajawali Pers
- Malayu S.P Hasibuan, 2011. Dasar Dasar Perbankan. Jakarta: Bumi Aksara
- Muhammad, 2002, Manajemen Bank Syariah Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Sugiyono, 2012. Metode penelitian kualitatif, Bandung: PT Alfabet
- UU No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah