

**PERAN PEMIMPIN DALAM PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN KARYAWAN BANK MUAMALAT KCP
PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



IAIN PALOPO
EMI
16 0402 0097

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2022**

**PERAN PEMIMPIN DALAM PENINGKATAN KUALITAS
PELAYANAN KARYAWAN BANK MUAMALAT KCP
PALOPO**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



IAIN PALOPO
Pembimbing:

**Tajjuddin, S.E., M.Si. Ak., CA., CSRS., CAPM.,
CAPF., CSRA.**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**

2022

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Emi
NIM : 16 0402 0097
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya sendiri.

Demikian pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya. Bilamana di kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palopo,
Yang membuat pertayataan,



Emi
NIM 16 0402 0097

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Peran Pemimpin dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Karyawan Bank Muamalat KCP Palopo yang ditulis oleh Emi, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0402 0097, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqsyahkan pada hari Kamis, tanggal 08 September 2022 miladiyah bertepatan dengan 11 Safar 1444 hijriah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).


Palopo, 12 September 2022

TIM PENGUJI


- | | | |
|---|-------------------|--|
| 1. Dr. Takdir, S.H., M.H | Ketua Sidang | () |
| 2. Dr. Muh. Ruslan Abdullab, S.El., M.A | Sekretaris Sidang | () |
| 3. Dr. Fasiha., S.El., M.El | Penguji I | () |
| 4. Ishak, S.El., M.El | Penguji II | () |
| 5. Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA.,
CSRS., CAPM., CAPF., CSRA | Pembimbing | () |

Mengetahui:

a.n. Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Takdir, S.H., M.H
NIP. 19790724 200312 1 002

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah


Hendra Safri, S.E., M.M
NIP. 19861020 201503 1 001

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ
سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Peran Pemimpin dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Karyawan Bank Muamalat KCP Palopo” setelah melalui proses yang panjang.

Salawat dan salam kepada Nabi Muhammad saw. kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana ekonomi dalam bidang perbankan syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih terkhusus orang tua yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Rektor IAIN Palopo, Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag, Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr.H. Muammar Arafat Yusmad, S.H., M.H. Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M. dan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerja sama Dr. Muhaemin, M.A. yang telah

membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini, tempat penulis menimba ilmu pengetahuan.

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, Dr. Takdir, S.H., M.H. Wakil Dekan Bidang Akademik, Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. dan Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan, Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS., CAPM., CAPF., CSRA. Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerja sama Ilham, S.Ag., M.A. yang telah memberikan petunjuk dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Hendra safri, S.E., M.M. dan Sekertaris Program Studi Perbankan Syariah Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc. beserta seluruh dosen dan staf di Program Studi Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS., CAPM., CAPF., CSRA. selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi ini.
5. Dr. Fasiha, S.EI., M.EI dan Ishak, S.EI., M.EI selaku penguji I dan penguji II yang telah memberi arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. Rahmawati, M.Ag. selaku Dosen Penasehat Akademik.
7. Seluruh Dosen beserta staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

8. Pimpinan Cabang Bank Muamalat Palopo beserta pegawai yang telah memberikan izin dan bantuan dalam melakukan penelitian ini.
9. Terkhusus kepada orang tuaku tercinta ayahanda Rahman dan ibunda Irmala Mina, terimakasih telah banyak mengasuh dan mendidik saya dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya serta semua keluarga yang selama ini membantu dan mendoakanku. Mudah-mudahan Allah swt mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak.
10. Kepada Pimpinan PT. Berkah Morindo Cabang Palopo beserta karyawan/ti yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam penyusunan skripsi.
11. Semua teman seperjuangan Jufry Lazuardi, Nani S dan mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo angkatan 2016 (Khususnya kelas PBS B) yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.

Mudah-mudahan bernilai ibadah dan mendapatkan pahala dari Allah swt.

Amin.

IAIN PALOP Palopo, 02 Juni 2022

Emi

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya kedalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ṣ	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa'	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah

ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Za	Z	Zet dengan titik di bawah
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda(’).

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda Vokal	Nama	Latin	Keterangan
أَ	<i>Fathah</i>	A	\bar{A}
إِ	<i>Kasrah</i>	I	\bar{i}
أُ	<i>Dammah</i>	U	\bar{U}

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Nama	Tanda	Huruf Latin	Nama
يَـ	<i>fathah dan ya</i>	Ai	a dan i
وْـ	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u

Contoh;

كَيْفَ : *kaifa*

وَهْلَ : *haua*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	nama
أَ...أ...ئِ	<i>fathah dan alif atau ya</i>	\bar{A}	a dan garis di atas
يَـ	<i>kasrah dan ya</i>	\bar{i}	i dan garis di atas
وْـ	<i>dammah dan wau</i>	\bar{U}	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *mata*

رَمَى : *rama*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : yamūtu

4. *Tā' marbūtah*

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu: *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fādilah*
الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*
نَجَّيْنَا : *najjainā*
الْحَقُّ : *al-haqq*
نُعَم : *nu'ima*
عَدُوٌّ : *'aduwwun*

Jika huruf *ى* *ber-tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ِ) idajnem haddam furuh itrepes isaretilsnartid ai akam , (ِى).

Contoh:

عَلِيٌّ : *'Alī (bukan 'Aliyy atau 'Aly)*
عَرَبِيٌّ : *'Arabī (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)*

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (alif lam ma'rifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi

seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ	: <i>al-syamsu</i> (<i>bukan asy-syamsu</i>)
الزَّلْزَلَةُ	: <i>al-zalزالah</i> (<i>az-zalزالah</i>)
الفِلسَفَةُ	: <i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	: <i>al-bilādu</i>

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila *hamzah* terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: <i>ta'murūna</i>
النَّوْعُ	: <i>al-nau'</i>
يَسَاءُ	: <i>syai'un</i>
أَمْرٌ	: <i>umirtu</i>

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari al-Qur'ān), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Syarhal-Arba'in al-Nawawi
Risalah fi Ri'ayah al-Maslahah

9. *Lafaz al-Jalalah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

بِإِذْنِ اللَّهِ : *dīnullāh*

بِاللَّهِ : *billāh*

Adapun *tā’ marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *Lafz al-jllālah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *hum fi rahmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang *al-*, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qur’an

Nasīr al-Dīn al-Tūsī

Nasr Hāmid Abū Zayd

Al-Tūfī

Al-Maslahah fī al-Tasyrī ‘al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abu (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu)

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan: Zaīd, Nasr Hāmid Abū)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

Sw.	= <i>Subhanahu wa ta'ala</i>
Saw.	= <i>sallallahu 'alaihi wa sallam</i>
As	= <i>'alaihi al-salam</i>
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
I	= Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	= Wafat Tahun
QS .../ ...: 4	= QS al- Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imran/3: 4
HR	= Hadis Riwayat

IAIN PALOPO

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PRAKATA	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	vii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR AYAT	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
ABSTRAK	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI	8
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	8
B. Kepemimpinan.....	11
C. Peran Pemimpin.....	18
D. Kualitas Pelayanan.....	22
E. Kerangka Fikir	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Pendekatan dan Jenis penelitian	38
B. Lokasi Penelitian.....	38
C. Sumber Data	39
D. Teknik Pengumpulan Data	39
E. Instrumen Penelitian	41
F. Teknik Pengeolahan dan Analisis Data.....	45
G. Keabsahan Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Hasil Penelitian	48
B. Pembahasan	62
Bab V PENUTUP	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran	66

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN**



IAIN PALOPO

DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat QS Al-Baqarah/2 :30.....	16
Kutipan Ayat QS A-Mukminum/18 :8-11	17
Kutipan Ayat QS An-Nisa/4 :86	32



IAIN PALOPO

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	41
---	----



IAIN PALOPO

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	37
Gambar 2.2 Bagan Analisis Data.....	47
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Palopo	51



IAIN PALOPO

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 2 Surat Keterangan Wawancara

Lampiran 3 SOP Pelayanan Bank Muamalat KCP Palopo

Lampiran 4 Hasil Cek Turnitin

Lampiran 5 Hasil Surat Izin Penelitian

Lampiran 6 Berita Acara Ujian Munaqasyah

Lampiran 7 Riwayat Hidup



IAIN PALOPO

ABSTRAK

Emi, 2022 “*Peran Pemimpin dalam Peningkatan kualitas Pelayanan Karyawan Bank Muamalat KCP Palopo*”, Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Dibimbing oleh Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS., CAPM., CAPF., CSRA.

Kemajuan perbankan syariah saat ini bukan saja ditentukan oleh keberhasilan manajemen keuangan tetapi juga oleh keberhasilan manajemen sumber daya manusia di perusahaan. Sumber daya manusia yaitu sebuah perusahaan mampu untuk menyatukan karyawan dengan pemimpin dalam mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan. Bank salah satu lembaga terpercaya di masyarakat harus mampu memberikan pelayanan berkualitas untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Meningkatkan kualitas pelayanan bank dilakukan melalui perluasan jaringan dalam bentuk kolaborasi dengan institusi lain. Sebaliknya, seringkali ada perbedaan antara kinerja bank dan harapan pelanggan. Tentu saja ada kemungkinan terdapat hal-hal lain dalam layanan bank yang tidak sesuai dengan harapan nasabah, sehingga bank harus mengetahui sesuatu yang dikeluhkan nasabah dari layanan yang diberikan oleh bank tersebut.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1) Bagaimana peran pemimpin dalam peningkatan kualitas pelayanan karyawan Bank Muamalat? 2) Bagaimana peningkatan kualitas pelayanan karyawan Bank Muamalat?. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sumber data penelitian ini diperoleh dari sumber data primer dengan teknik observasi, wawancara, kepustakaan dan dokumentasi. Instrumen penelitian atau alat yang digunakan untuk mengambil data dalam penelitian ialah pedoman observasi, dokumentasi, wawancara, catatan lapangan, alat perekam dan kamera pada handphone. Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi data. Keabsahan data dalam penelitian ini yaitu triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran pemimpin dalam peningkatan kualitas pelayanan karyawan Bank Muamalat KCP Palopo sudah cukup baik dimana pemimpin bertanggung jawab atas segala yang terjadi di Bank Muamalat KCP Palopo melalui dari kemampuan pemimpin, Motivasi, Situasi dan umpan balik. Sedangkan peningkatan kualitas pelayanan Bank Muamalat KCP Palopo sudah cukup baik bagi para nasabah. Namun, kantor serta mesin ATM yang perlu ditambahkan lagi dengan diiringi tingkat promosi yang lebih luas. Dilain pihak, Bank Muamalat KCP Palopo telah melakukan perbaikan setiap tahunnya terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada nasabah seperti penambahan fitur layanan *mobile banking*. Faktor-faktor yang sangat menentukan kualitas pelayanan perbankan ada 5 (lima) komponen faktor, diantaranya bukti langsung (tangible), keandalan (reability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empaty).

Implikasi: Peran Pemimpin, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

Emi, 2022 "The Role of Leaders in Improving the Quality of Service for Bank Muamalat KCP Palopo Employees", Thesis of the Islamic Banking Study Program Faculty of Economics and Islamic Business, State Islamic Institute (IAIN) Palopo. Supervised by Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS., CAPM., CAPF., CSRA.

The progress of Islamic banking today is not only determined by the success of financial management but also by the success of human resource management in the company. Human resources, namely a company is able to unite employees with leaders in achieving the desired goals of the company. Banks, one of the most trusted institutions in the community, must be able to provide quality services to meet customer satisfaction. Improving the quality of bank services is carried out through network expansion in the form of collaboration with other institutions. On the other hand, there is often a discrepancy between bank performance and customer expectations. Of course, there may be other things in the bank's services that are not in line with customer expectations, so the bank must know something that customers complain about from the services provided by the bank.

The formulation of the problem in this study are 1) What is the role of the leader in improving the service quality of Bank Muamalat employees? 2) How to improve the service quality of Bank Muamalat employees?. This study uses a qualitative research method with a descriptive type of research. The data sources of this research were obtained from primary data sources with observation, interview, library and documentation techniques. Research instruments or tools used to collect data in research are observation guidelines, documentation, interviews, field notes, recording devices and cameras on cellphones. Data processing and analysis techniques used are data reduction, data presentation and conclusion drawing/data verification. The validity of the data in this study is triangulation. The results showed that the role of the leader in improving the service quality of the employees of Bank Muamalat KCP Palopo was quite good where the leader was responsible for everything that happened at Bank Muamalat KCP Palopo through the ability of the leader, motivation, situation and feedback. Meanwhile, improving the service quality of Bank Muamalat KCP Palopo is good enough for customers. However, offices and ATM machines need to be added again accompanied by a wider level of promotion. On the other hand, Bank Muamalat KCP Palopo has made improvements every year to the facilities and services provided to customers such as adding mobile banking service features. There are 5 (five) factors that determine the quality of banking services, including tangible evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

Implications: Role of Leaders, Quality of Service.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan perbankan syariah saat ini bukan saja ditentukan oleh keberhasilan manajemen keuangan tetapi juga oleh keberhasilan manajemen sumber daya manusia di perusahaan. Sumber daya manusia yaitu sebuah perusahaan mampu untuk menyatukan karyawan dengan pemimpin dalam mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan. Oleh karena itu, sebuah perusahaan tidak hanya meningkatkan atau mempertahankan keuntungan tetapi juga mempertahankan eksistensinya di dunia usaha.¹

Faktor kepemimpinan memegang peran penting dalam suatu organisasi, karena itu bukan tugas yang mudah serta pemimpin itu yang bergerak dan mengarahkan organisasi untuk mencapai tujuannya. Pemimpin perlu memahami tindakan yang berbeda dari setiap bawahan. Bawahan terpengaruh untuk memberikan layanan dan partisipasi yang efektif dan efisien bagi organisasi. Dengan kata lain, kualitas pimpinan menentukan keberhasilan tujuan organisasi. Mengingat tidak semua pemimpin bisa dikatakan berhasil dalam memimpin bahkan seorang pemilik bisnis belum tentu menjadi pemimpin yang sukses. Tidak jarang pemimpin menemui hambatan dan masalah saat memimpin timnya. Memimpin tidaklah mudah karena pemimpin bukanlah benda mati melainkan manusia yang memiliki akal, perasaan dan berbagai jenis serta ciri.

¹ Djamaludin Ancok, *Psikologis Kepemimpinan Dan Inovasi*, (Jakarta: Erlangga, 2012), 119.

Kemampuan pemimpin adalah sarana untuk mencapai tujuan. Artinya bawahan yang memenuhi kebutuhannya bergantung pada keterampilan dan kemampuan pemimpinnya.² Oleh karena itu, kepemimpinan biasanya mengacu pada perilaku satu orang atau lebih dalam suatu kelompok. Kepemimpinan adalah kemampuan yang digunakan untuk mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam kegiatan apapun, kepemimpinan adalah suatu usaha untuk membantu diri sendiri atau orang lain mencapai tujuannya.

Fungsi pemimpin adalah untuk membina, mengarahkan dan mengatur dalam menunjukkan kepada orang-orang untuk terbina dalam kehendak yang dituju seorang pemimpin dalam mencapai suatu tujuan perusahaan. Kegagalan seorang pemimpin untuk melakukan tugasnya merupakan indikasi kegagalan pemimpin itu sendiri dengan mempertimbangkan pemimpin dapat mengembangkan, mengarahkan, menghadirkan dan mengelola pemimpin. Sehingga, semua tugas kerja yang mereka pimpin dijalankan secara efektif.³ Untuk dapat menjalankan fungsi kepemimpinan ini dengan benar para pemimpin harus kreatif, inovatif dan komunikatif dengan kemampuan untuk berkomunikasi menerapkan ide-ide atau praktik-praktik yang efektif dan berhasil untuk kepemimpinan kelembagaan manusia.⁴

Dalam menjalankan fungsinya, pemimpin memiliki tugas tertentu yaitu memastikan bahwa kelompoknya dapat mencapai tujuannya dengan baik dengan kerja sama yang produktif dalam keadaan apa pun yang dihadapi kelompok.

² Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Prenamedia Group, 2009), 213.

³ Yuyus Suryana and Kartib Bayu, *Kewirausahaan Pendekatan Karakteristik Wirausahawan Sukses*, (Jakarta: Kencana, 2010), 145.

⁴ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 148.

Tugas utama pemimpin yaitu memberikan struktur yang jelas tentang situasi rumit yang dihadapi oleh kelompok, pemimpin memiliki tugas memberikan arahan kemana organisasi akan dibawah. Arah organisasi biasanya diwujudkan dalam bentuk visi dan misi organisasi. Berkaitan dengan hal tersebut, pemimpin berusaha menentukan pencapaian dengan visi dan misi organisasi melalui berbagai kegiatan.

Pemimpin organisasi memiliki peran yang sangat penting, tidak hanya secara internal bagi yang bersangkutan tetapi juga bagi organisasi luar yang semuanya bertujuan untuk meningkatkan kemampuan organisasi untuk mencapai tujuannya. Peran ini dapat dibagi menjadi tiga bentuk yaitu interpersonal, informasi dan pengambilan keputusan.⁵

Kepemimpinan adalah sebuah kemampuan atau kekuatan dalam diri seorang untuk mempengaruhi serta membujuk orang lain dalam hal bekerja dimana tujuannya yaitu untuk meningkatkan pelayanan dalam sebuah organisasi. Menurut G.U.Cleeton dan C.W.Mason (1934), kepemimpinan menunjukkan kemampuan untuk mempengaruhi orang dalam mencapai hasil emosional dan lebih baik dari pada menggunakan kekuasaan.⁶ Kepemimpinan (*leadership*) dapat dikatakan sebagai cara pemimpin (*leader*) dalam mengarahkan, mendorong atau mengatur semua elemen kelompok dan organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang maksimal. Adapun prinsip-prinsip yang harus dipenuhi agar kepemimpinan itu terlaksana antara lain prinsip kenali dirimu sendiri, pelajari sifat orang yang dipimpin, berlaku jujur dan

⁵ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana, 2009), 219.

⁶ Syahrudin Syah, *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*, (Palopo: Unanda, 2011), 71-72.

adil, senantiasa memelihara pengetahuan, perhatikan keperluan anggotamu, berperan teguh kepada tujuan, memberi teladan dan kecakapan (*prficiency*) malakukan pekerjaan.⁷

Perusahaan harus dapat bekerja baik dengan berbagai sumber daya agar dapat diterima di pasar. Salah satu hal yang perlu dipertimbangkan perusahaan untuk mencapai kesuksesan adalah melalui layanan. Layanan pada dasarnya tidak berwujud, kegiatan tidak dimiliki oleh suatu organisasi atau individu kepada konsumen.⁸ Bagian yang terpenting dalam sebuah organisasi adalah manusia selaku sumber daya utama. Keunggulan organisasi sangat tergantung pada kualitas yang dimiliki secara teoritis, kualitas sumber daya manusia dalam suatu organisasi yang tinggi diharapkan mampu meningkatkan pelayanan pada pelanggan. Hal ini dapat tercipta dalam suatu lingkungan kerja yang *kondusif* antara lain dipengaruhi oleh tipe kepemimpinan.

Kepemimpinan dibutuhkan manusia karena adanya suatu keterbatasan dan kelebihan-kelebihan tertentu. Disinilah timbulnya kebutuhan akan pemimpin dan kepemimpinan. Pemimpin dapat memengaruhi moral, kepuasan kerja, kualitas kehidupan kerja dan terutama tingkat prestasi suatu organisasi. Kemampuan pemimpin sangat dibutuhkan untuk melaksanakan tugas-tugas dalam organisasi. Pada sebuah organisasi perusahaan, kesuksesan atau kegagalan dalam pelaksanaan pelayanan bank sangat dipengaruhi oleh pemimpin didukung oleh kemampuan yang memadai dalam penyelenggaraan tata perusahaan yang baik (*Good*

⁷ Sayidiman Suryohadiprojo, *Kepemimpinan Abri dalam Sejarah dan Perjuangan*, (Cet, I; Jakarta: Intermasa, 1996), 4.

⁸ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), 75.

Governance) akan terwujud sebaliknya kelemahan dalam kepemimpinan akan berdampak pada pelayanan yang tidak maksimal. Kepemimpinan (*Leadership*) dapat dikatakan sebagai cara dari seorang pemimpin (*Leader*) untuk mengarahkan, mendorong dan mengatur seluruh unsur-unsur didalam kelompok organisasi mencapai suatu tujuan yang diinginkan sehingga menghasilkan kualitas pelayanan dengan baik, meningkatkan mutu pelayanan berarti tercapainya hasil kerja seseorang atau aparatur bank dalam mewujudkan tujuan organisasi.

Bank syariah di Palopo saat ini dapat dikatakan meningkat walaupun tidak seperti bank konvensional. Ini bisa dilihat dari pendirian cabang baru bank syariah termasuk BRI Syariah, BNI Syariah, Bank Mandiri Syariah dan Bank Muamalat Indonesia. Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan bank syariah di palopo secara agresif mempromosikan produk mereka menawarkan produk baru ke lokasi yang berbeda seperti kampus, pasar dan ruang publik lainnya. Bank syariah di palopo juga bersaing untuk meningkatkan fasilitas mereka seperti meningkatkan jumlah ATM, merekrut staf untuk menyeleksi karyawan terbaik dan fasilitas lain yang memudahkan pelanggan.

Ini juga terjadi di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (BMI KCP) Palopo di mana kualitas layanan itu penting. Sejalan dengan slogannya “ Pertama Murni Syariah” jelas bahwa semua layanan bank harus selalu disesuaikan dengan Syariah Islam terutama ditengah persaingan yang berkembang pesat dalam perbankan syariah. Bank membutuhkan pemeliharaan kemurnian syariah di seluruh produk dan layanan. Sehingga, ketika bank syariah hadir untuk menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan saat baik. Bank salah satu lembaga

terpercaya di masyarakat harus mampu memberikan pelayanan berkualitas untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Meningkatkan kualitas pelayanan bank dilakukan melalui perluasan jaringan dalam bentuk kolaborasi dengan institusi lain.

Sebaliknya, seringkali ada perbedaan antara kinerja bank dan harapan pelanggan. Tentu saja ada kemungkinan terdapat hal-hal lain dalam layanan bank yang tidak sesuai dengan harapan nasabah, sehingga bank harus mengetahui sesuatu yang dikeluhkan nasabah dari layanan yang diberikan oleh bank tersebut. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat tema penelitian dengan judul **“Peran Pemimpin Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Karyawan Bank Muamalat KCP Palopo”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis memperoleh beberapa pokok-pokok permasalahan di antaranya.

1. Bagaimana peran pemimpin dalam peningkatan kualitas pelayanan karyawan Bank Muamalat?
2. Bagaimana peningkatan kualitas pelayanan karyawan Bank Muamalat?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, maka diperoleh tujuan penulisan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana peran pemimpin dalam peningkatan kualitas pelayanan karyawan Bank Muamalat.
2. Untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan karyawan Bank Muamalat.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan, baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat atau kegunaan penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Dapat menambah ilmu pengetahuan dibidang keilmuan maupun pengembangan ilmiah dari penulis maupun pembaca tentang peran pemimpin dalam peningkatan kualitas pelayanan karyawan Bank Mualamat.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau kontribusi bagi pemikiran lembaga keuangan syariah dalam menerapkan peningkatan kualitas pelayanan karyawan Bank Mualamat.

b. Bagi Peneliti

Secara akademis, penulis berharap dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan terkait peran pemimpin dalam peningkatan kualitas pelayanan karyawan Bank Mualamat Kota Palopo.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian sejenis atau sebagai bahan penelitian selanjutnya. Penelitian ini juga menjadi bahan informatif tentang bagaimana menganalisis peran pemimpin dalam peningkatan kualitas pelayanan karyawan Bank Mualamat Kota Palopo.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Sebagai bahan pendukung penelitian, peneliti melakukan penelaahan terhadap penelitian terdahulu. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan kejelasan informasi yang sedang dikaji dan diteliti melalui khasanah pustaka yang dapat diperoleh kepastian keaslian tema yang dibahas spesifikasi kajiannya. Selain itu juga dimanfaatkan untuk mendukung temuan penelitian yang dianggap relevan dengan penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebelumnya. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang diangkat oleh peneliti mengenai pemimpin dan kualitas pelayanan karyawan, yaitu:

Ihda Rupaída Ibrahim Putri (2019) dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar dengan judul *“Peran Komunikasi Pimpinan Terhadap Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah di Bank Sulselbar Cabang Pinrang”*. Penelitian ini dilakukan peneliti untuk mengetahui (1). Peran komunikasi pimpinan terhadap karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Cabang Pinrang bahwa pimpinan bertanggung jawab atas organisasi yang dipimpinnya yaitu peran sebagai perencanaan dalam merencanakan sasaran atau tujuan yang ingin dicapai perorganisaian terhadap pembagian tugas karyawan sesuai dengan kemampuannya. Peran sebagai motivator dalam memotivasi karyawan situasi formal atau nonformal dengan motivasi kerja yang tinggi melalui komunikasi rutin dan tatap muka. Peran sebagai komunikator menyampaikan atau menyebarkan informasi terbaru tentang

sistem terbaru kepada karyawan dan peran pimpinan sebagai mediator mempunyai kemampuan untuk menjalin kerjasama dengan pihak luar terutama pemerintah di Kabupaten Pinrang demi berjalannya program-program PT. Bank Sulselbar Cabang Pinrang. (2). Faktor pendukung komunikasi pimpinan di PT. Bank Sulselbar Cabang Pinrang yakni penerimaan gaji yang tepat waktu, pemberian penghargaan atau kesempatan mengikuti pendidikan pelatihan untuk karyawan. Faktor penghambatnya yaitu kurangnya waktu berkomunikasi secara rutin antara pimpinan dan karyawan, fasilitas yang kurang memadai dan kurangnya pemberitahuan kepada nasabah mengenai aturan sistem yang berlaku.⁹

Hasan Sultoni (2019) dengan judul "*Strategi Pemimpin Dalam meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan di BMT Muamalah*". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pemimpin dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan di BMT Muamalah Tulungagung. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Jenis penelitian ini menggunakan analisa deskriptif dalam proses penelitian data yang di kumpulkan berupa kata-kata dan observasi ke suatu perusahaan yang dituju.¹⁰

Rana Meilinda (2020) dengan judul "*Strategi Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Indomarco Prismatama (Indomaret) Area Mulyojati Metro Barat*". Tujuan dari skripsi ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan pimpinan PT. Indomarco Prismatama

⁹ Ihda Rupaia Ibrahim Putri, *Peran Komunikasi Pimpinan Terhadap Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah PT. Bank Sulselbar Cabang Pinrang*, (Makassar: Skripsi UIN Alauddin Makassar, 2019). td.

¹⁰ Sultoni Hasan, *Strategi Pemimpin Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan di BMT Muamalah*, (Jurnal; Vol. 7 No.1, 2019). td.

(Indomaret) area Mulyojati dalam meningkatkan kinerja karyawan. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati. Sumber data menggunakan data primer dan sekunder, dengan subjek penelitiannya adalah kepala toko, karyawan dan pelanggan PT. Indomarco Prismatama (Indomaret) area Mulyojati. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi dan observasi. Hasil dari penelitian skripsi ini, bahwasannya PT. Indomarco Prismatama (Indomaret) area Mulyojati memiliki strategi yang digunakan antara lain berkata lemah lembut dan bersikap santun kepada lawan bicara, menggunakan bahasa dan tutur kata yang baik sehingga menimbulkan rasa senang dan keharmonisan, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti agar tercapainya pengertian bersama antara pemahaman dan penerimaan isi pesan yang disampaikan komunikator.¹¹

Umamin Sahdi (2020) dengan judul “*Motivasi Pemimpin dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kasui Way Kanan*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana motivasi pemimpin dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kasui Way Kanan. Jenis penelitian adalah penelitian lapangan dan penelitian ini bersifat deskriptif. Metode pengumpulan data menggunakan instrumen yaitu: interview (wawancara), observasi dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan metode kualitatif, analisa data kualitatif bersifat

¹¹ Meilinda Rana, *Strategi Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Indomarco Prismatama (Indomaret) Area Mulyojati Metro Barat*, (Skripsi; Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2020). td.

induktif dimana merujuk pada peristiwa dan fakta-fakta yang nyata, kemudian disusun sehingga mempunyai sifat umum yaitu melihat kondisi nyata atau fakta dari bagaimana motivasi pemimpin dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai Kantor Urusan Agama Kasui Way Kanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi pemimpin sangat penting dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai Kantor Urusan Agama Kasui Way Kanan. Naik turunnya kualitas kerja pegawai Kantor Urusan Agama Kasui Way Kanan karena pentingnya motivasi yang diberikan oleh pemimpin kepada pegawai. Bila pemberian motivasi ditingkatkan maka kualitas kerja pegawai Kantor Urusan Agama Kasui Way Kanan akan meningkat. Kualitas kerja pegawai yang tinggi dapat dicapai jika didukung para pegawai yang mempunyai motivasi dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Motivasi seperti memberikan hadiah atau insentif tambahan bagi pegawai yang rajin dan dapat menimbulkan kemampuan bekerja serta kerjasama dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai. Apabila motivasi pemimpin lebih tinggi tetapi tidak mendukung lingkungan kerja yang nyaman untuk bekerja maka hasil kualitas kerja pegawai rendah.¹²

B. Kepemimpinan

1. Definisi Kepemimpinan (Leadership)

Secara etimologis kepemimpinan berasal dari kata pemimpin (*Inggris to lead*) kemudian berubah menjadi pemimpin (*leader*) dan kepemimpinan (*leadership*). Kata pemimpin memiliki beberapa arti yang berkaitan dengan konsep seperti

¹² Sahdi Umamin, *Motivasi Pemimpin dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kasui Way Kanan*, (Skripsi; Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung, 2020). td.

menuntut, membimbing, mendorong, mengambil langkah pertama, bergerak maju, melakukan lebih dulu dan memberi contoh.¹³

Kepemimpinan berasal dari kata *leader*. Kata pemimpin dapat dibagi menjadi dua komponen yaitu subjek pemimpin dan subjek kepemimpinan. Dalam suatu organisasi, pemimpin adalah seseorang yang memiliki kedudukan formal melalui pemilihan, pengangkatan, keturunan, revolusi dan kepemimpinan dalam tindakan yang ditunjukkan oleh kelompok individu untuk mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, kita dapat menyimpulkan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan suatu langkah atau fungsi untuk mempengaruhi orang lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Menyatakan bahwa, fungsi peran pemimpin adalah untuk membimbing, mendorong, mengatur dan menunjukkan pemimpin untuk menjadi bahagia, sejalan dengan bimbingan dan tujuan pemimpin. Ketidakmampuan seorang pemimpin dalam menjalankan tugasnya menunjukkan bahwa pemimpin itu sendiri telah gagal. Pemimpin dapat mempromosikan, mengarahkan, menampilkan dan mengatur apa yang mereka pimpin, karena semua tugas dipimpin secara efektif dan dilakukan menuju tujuan mereka.¹⁴

2. Teori Kepemimpinan

Secara garis besar, teori kepemimpinan memiliki tiga pendekatan: teori sifat (*trait theory*), teori perilaku (*behavior theory*) dan teori situasional

¹³ Permadi K., *Pemimpin Dan Kepemimpinan Dalam Manajemen*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1996), 9.

¹⁴ Yuyus Suryana and Kartib Bayu, *Kewirausahaan Pendekatan Karakteristik Wirausahawan Sukses*, 144-145.

(*situational theory*). Berikut penjelasan singkat dari masing-masing teori kepemimpinan sebagai berikut:¹⁵

a. Teori Sifat

Teori Sifat (*trait theory*) adalah orang yang dilahirkan sebagai pemimpin karena mereka memiliki kualitas seorang pemimpin. Teori ini juga tidak menyangkal bahwa kepemimpinan tidak sepenuhnya lahir dan dicapai melalui pendidikan dan pengalaman. Teori sifat ini memiliki karakteristik umum yang dimiliki oleh para pemimpin, seperti fisik, mental dan kepribadian.

Dengan asumsi pemikiran bahwa keberhasilan seorang pemimpin ditentukan oleh kualitas sifat atau karakteristik tertentu dalam diri seorang pemimpin, baik fisik, mental, psikologis, kepribadian dan kecerdasan. Beberapa sifat yang dimiliki oleh seorang pemimpin yang sukses antara lain: Takwa, sehat, cakap, jujur, tegas, setia, cerdas, berani, disiplin, manusiawi, berkemauan keras, berinovasi, berwawasan luas, komunikatif, daya nalar tajam, daya tanggap peka, kreatif, tanggung jawab dan sifat positif lainnya.

b. Teori Perilaku

Teori perilaku merupakan sebuah kepemimpinan dalam berinteraksi antara pemimpin dan pengikut yang dapat menganalisis dan merasakan apakah mereka menerima atau menolak kepemimpinan mereka. Pendekatan perilaku dapat dihasilkan dalam dua arah yaitu kepemimpinan proaktif, memprioritaskan kesuksesan, kepemimpinan orang dan memprioritaskan hubungan manusia.

c. Teori Situasi

¹⁵ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Kencana, 2009), 226-228.

Teori situasi berusaha untuk menjalankan kepemimpinan sesuai dengan situasi dan kebutuhan. Dalam pandangan ini, hanya pemimpin yang mengetahui situasi dan kebutuhan akan pemimpin yang efektif. Teori situasi berusaha untuk memprediksi efektivitas kepemimpinan dalam semua situasi. Menurut model ini, pemimpin efektif untuk menerapkan motivasi positif dan kepuasan.

3. Gaya Kepemimpinan

Setiap pemimpin pada dasarnya memiliki perilaku yang berbeda-beda pada bawahannya dan perilaku pemimpin disebut gaya kepemimpinan. Dimana gaya kepemimpinan tersebut banyak mempengaruhi keberhasilan seorang pemimpin dalam mempengaruhi bawahannya.

Gaya merupakan sikap, gerakan, tingka laku, sikap yang elok, gerak-gerik yang bagus, kekuatan dan kesanggupan untuk berubah baik. Sedangkan gaya kepemimpinan adalah serangkaian kualitas biasa digunakan seorang pemimpin yang akan mempengaruhi mereka yang memiliki kekuatan bawahan untuk mencapai tujuan organisasi dapat juga dikatakan bahwa gaya kepemimpinan adalah suatu bentuk perilaku atau strategi yang sering digunakan oleh para pemimpin.¹⁶

Menurut Sutarto, pendekatan perilaku ditentukan oleh gaya dan sikap pemimpin, apakah pemimpin itu berhasil atau gagal. Gaya bersikap atau bertindak meliputi; (a) cara mengeluarkan perintah, (b) cara memberi tugas, (c) cara berkomunikasi, (d) cara mengambil keputusan, (e) cara mendorong bawahan, (f) bimbingan cara memberikan, (g) cara menegakkan disiplin, (h) cara mengawasi

¹⁶ Veithzal Rivai, *Kepemimpinan dan perilaku Organisasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 42.

pekerjaan bawahan, (i) cara meminta laporan dari bawahan, (j) cara memimpin rapat, (k) cara bawahan menegur kesalahan.¹⁷

Menurut Suganda, secara umum gaya kepemimpinan dan bentuk kepemimpinan (*leadership*) adalah:¹⁸

a. Kepemimpinan Otokratis

Pemimpin dalam sifat otokratis, sebuah pengambilan keputusan biasanya hanya dapat dibuat oleh pemimpin itu sendiri. Pemimpin menggunakan dua metode yaitu kepemimpinan positif dan negatif, sedangkan cara memimpin adalah mempengaruhi perilaku dan sikap bawahannya untuk mendapatkan dukungan untuk mencapai tujuan yang biasa mereka lakukan.

b. Kepemimpinan Partisipatif

Kepemimpinan partisipatif ialah seorang pemimpin memilih bawahan untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan ketika proses tersebut mempengaruhi kelompok dan ternyata kelompok ini (bawahan) benar-benar dapat berperan dalam pengambilan keputusan.

c. Kepemimpinan Bebas

Salah satu cara untuk memimpin sebagai lawan dari jenis otokratis adalah kepemimpinan bebas. Hal ini memungkinkan pemimpin untuk mengambil tanggung jawab penuh untuk membuat keputusan bagi bawahannya. Pemimpin memberikan sedikit instruksi kepada bawahan yang diberi kebebasan penuh.

d. Kepemimpinan Persuasif

¹⁷ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 222-224.

¹⁸ Suganda, *Kepemimpinan Di Dalam Administrasi*, (Bandung: Sinar baru, 1986), 70.

Merupakan seorang pemimpin yang menggunakan pendekatan dengan membuat perasaan, pikiran dengan kata lain mengundang dan membujuk.

e. Kepemimpinan Motivatif

Kepemimpinan motivatif adalah pemimpin yang berhasil mengkomunikasikan informasi tentang ide, program dan kebijakan kepada bawahannya. Bawahan dapat memahami komunikasi dan menyadari apa yang telah ditetapkan pemimpin.¹⁹

4. Konsep Kepemimpinan dalam Islam

Pemimpin perlu pahami bahwa setiap manusia, Allah SWT telah memberi tahu orang-orang tentang pentingnya kepemimpinan dalam Islam. Seperti halnya dalam Ayat-ayat Alquran dan hadis yang memberikan petunjuk tentang siapa yang disebut pemimpin, tugas dan tanggung jawabnya maupun mengenai sifat-sifat atau perilaku yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin diantaranya dalam QS, Al-Baqarah (2) ayat 30 :

وَإِذْ قَالَ رَبُّكَ لِلْمَلَائِكَةِ إِنِّي جَاعِلٌ فِي الْأَرْضِ خَلِيفَةً قَالُوا أَتَجْعَلُ فِيهَا مَنْ يُفْسِدُ فِيهَا وَيَسْفِكُ
الْدِّمَاءَ وَنَحْنُ نُسَبِّحُ بِحَمْدِكَ وَنُقَدِّسُ لَكَ قَالَ إِنِّي أَعْلَمُ مَا لَا تَعْلَمُونَ

Terjemahannya:

Ingatlah ketika Tuhanmu berkata kepada para malaikat. "Saya sangat ingin menjadi khalifah di muka bumi," kata mereka. "Mengapa kamu ingin (khalifah) menyakiti dan menumpahkan darah di muka bumi padahal kami selalu memuji dan menyucikanmu?" Allah berfirman. "Tentu, aku tahu apa yang kamu tidak ketahui."²⁰

¹⁹ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 223.

²⁰ Kementerian Agama RI. *Al-Hikmah, Al-Quran dan terjemahannya*, (Cet. ke-6; Bandung: Cv Ponegoro, 2014), 6.

Ayat di atas menjelaskan bahwa manusia adalah pemegang kepemimpinan di muka bumi, maka Allah memerintahkan semua makhluknya untuk patuh dan taat, bahkan malaikat pun tunduk kepada manusia (Adam).

Dari perspektif Islam, kepemimpinan adalah mandat dan tanggung jawab yang tidak hanya dipertanggung jawab kepada anggota yang mereka pimpin tetapi juga kepada Allah Swt. Tanggung kepemimpinan bukanlah sesuatu untuk menghibur tetapi itu adalah tanggung jawab serta tugas berat untuk dilakukan dalam setiap memimpin. Firman Allah dalam QS. Al Mukminun: 8-11

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمْنَتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ ﴿٨﴾ وَالَّذِينَ هُمْ عَلَىٰ صَلَوَاتِهِمْ يُحَافِظُونَ ﴿٩﴾ أُولَٰئِكَ هُمُ الْوَارِثُونَ ﴿١٠﴾ الَّذِينَ يَرِثُونَ الْفِرْدَوْسَ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿١١﴾

Terjemahannya:

Dan (sungguh beruntung) orang yang memelihara amanah-amanah dan janjinya, serta orang yang memelihara shalatnya. Mereka itulah orang yang akan mewarisi, (yakni) yang akan mewarisi (surga) firdaus. Mereka kekal dalamnya.

Ayat diatas menjelaskan, bahwa pemimpin harus dapat dipercaya karena dia akan bertanggung jawab. Jika pemimpin tidak memiliki kepercayaan diri, yang paling mungkin terjadi adalah penyalahgunaan posisi atau wewenang. Itulah sebabnya Nabi Muhammad SAW berkata dia akan mempertahankan peran kepemimpinan karena akan ada keadilan di dunia dan masa depan.²¹

²¹ Moses Yomungga, dkk, *Pengantar Bisnis*, (Medan: Perdana Publishing, 2015), 122.

C. Peran Pemimpin

1. Pengertian Peran Pemimpin

Pemimpin adalah kemampuan dan keterampilan orang-orang yang menduduki posisi untuk mempengaruhi orang lain terutama mereka yang memiliki wewenang, berpikir dan berperilaku sedemikian rupa sehingga memiliki perilaku yang baik dalam mencapai tujuan organisasi. Sedangkan peran adalah perilaku yang dikendalikan atau diharapkan dari suatu posisi.²² Peran pemimpin adalah serangkaian tindakan yang diharapkan dapat dilakukan oleh seseorang dalam kedudukan kepemimpinannya.

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan agar kepemimpinan dapat memainkan peran yang baik:²³

- a. Efektivitas bukanlah penunjukan tetapi penerimaan orang lain ke dalam kepemimpinan yang terlibat.
- b. Efektivitas kepemimpinan ditunjukkan dengan kemampuannya untuk tumbuh dan berkembang.
- c. Kepemimpinan yang efektif membutuhkan membaca situasi.
- d. Perilaku manusia tidak begitu terbentuk, melainkan melalui pertumbuhan dan perkembangan.
- e. Apabila anggota ingin menyesuaikan pikiran dan tindakannya untuk mencapai tujuan organisasi, maka dapat menciptakan kehidupan organisasi yang dinamis dan harmonis.

²² Siana, *Pengertian Peran*, <https://www.artikelsiana.com/pengertian-peran> diakses pada tanggal 04 April 2020.

²³ Iqrom Pahtizal, *Reformasi Birokrasi di Nusantara*, (Cet, I; Malang: Universitas Brawijaya Pres, 2013), 87-88.

2. Fungsi dan Peran Kepemimpinan Dalam Organisasi

Para peneliti yang melihat peran kepemimpinan telah sampai pada kesimpulan bahwa agar kelompok yang efektif menginginkan seseorang untuk melakukan dua tugas yaitu:²⁴

- a. Tugas yang terkait dengan pekerjaan atau pemecahan masalah
- b. Tugas menjaga kelompok atau masyarakat

Tugas mempertahankan kelompok mencakup tindakan seperti membuat individu merasa dihargai oleh sekelompok orang yang telah berhasil melakukan dua tugas menjadi pemimpin yang efektif. Akan tetapi dalam prakteknya seorang pemimpin mungkin mempunyai keterampilan atau temperamen dan waktu untuk memainkan hanya satu peran. Walaupun demikian, peneliti menunjukkan bahwa kelompok yang paling efektif mempunyai semacam bentuk kepemimpinan bersama satu orang biasanya manajer dan pemimpin formal melakukan fungsi tugas, sedangkan anggota lain melakukan fungsi sosial.²⁵

Dalam menjalankan fungsinya, tugas pemimpin adalah memastikan bahwa kelompok dapat berhasil mencapai tujuannya dalam kerjasaman produktif dalam yang dihadapi kelompok. Misi utama pemimpin dibagi menjadi beberapa bagian yaitu; (1) Memberi struktur yang jelas dalam situasi-situasi rumit yang dihadapi kelompok, (2) Mengawasi atau menyalurkan tingkah laku dalam setiap kelompok dan (3) Merasakan atau menerangkan kebutuhan dalam kelompok pada dunia luar, baik mengenai sikap, harapan, tujuan dan kekhawatiran kelompok.

²⁴ James A. f.Stoner, *Manajemen Jilid II*, (PT. Prenhallindo; Jakarta: 2000), 165.

²⁵ James A. f.Stoner, *Manajemen Jilid II*, 165.

Pemimpin organisasi memainkan peran penting, tidak hanya di dalam organisasi yang bersangkutan tetapi juga dalam dan di luar organisasi yang meningkatkan kemampuan organisasi untuk mencapai tujuannya. Peran tersebut terbagi menjadi tiga bentuk yaitu:²⁶

a) Peranan yang bersifat Interpersonal

Merupakan manajer perlu memiliki keterampilan manusia untuk menunjukkan kepemimpinan. Manajer perlu berinteraksi dengan orang lain, tidak hanya bawahannya tetapi juga dengan berbagai pemangku kepentingan yang dikenal sebagai pemangku kepentingan di dalam dan di luar organisasi.

Pertama, keberadaan dalam organisasi. Peranan ini dimainkan dalam berbagai kegiatan yang sifatnya legal dan seremonial tetapi menghadiri berbagai upacara resmi, memenuhi undangan atasan, rekan setingkat, para bawahan dan mitra kerja. *Kedua*, pemimpin yang bertanggung jawab dalam memotivasi atau memberikan arahan kepada para bawahan. *Ketiga*, peran selaku penghubung di mana seorang manajer harus mampu menciptakan jaringan yang luas dalam berbagai hal dengan memberikan perhatian khusus kepada mereka yang mampu berbuat sesuatu bagi organisasinya.

b) Peranan yang bersifat Informasional

Informasi adalah aset organisasi yang penting. Dengan kata lain, di masa depan sulit dibayangkan akan terproses dengan baik dan kegiatan organisasi dapat berjalan efektif tanpa didukung oleh informasi yang lengkap dan terpercaya. Peran ini memiliki tiga bentuk: *Pertama*, manajer memantau arus informasi yang berasal

²⁶ Batjo Nurdin, dkk, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Cet, I; Makassar, 2018), 113.

dari luar dan dalam organisasi. Manajer selalu menerima berbagai informasi dari dalam dan luar organisasi. Bahkan informasi yang sebenarnya tidak boleh ditunjukkan kepadanya tetapi kepada orang lain dalam organisasi. Berkaitan dengan hal tersebut, perlu ditegaskan bahwa para manajer saat ini menghadapi transfer informasi yang diterima, berkat kemajuan dan kemajuan di bidang teknologi informasi. *Kedua*, peran berbagi informasi. Informasi yang diterima oleh seseorang dapat membantu mereka melakukan tugas mereka, tetapi dapat dibagikan dengan orang lain atau bagian dari organisasi. *Ketiga*, peran sebagai juru bicara organisasi adalah untuk menyebarkan informasi kepada pemangku kepentingan di luar organisasi terutama jika berkaitan dengan informasi tentang rencana, kebijakan, tindakan atau hasil yang dicapai oleh organisasi. Peran ini juga membutuhkan pengetahuan mendalam tentang berbagai aspek industri, termasuk rapat pemegang saham tahunan, dan lebih khusus lagi rapat dengan anggota dewan direksi perusahaan, lembaga pemerintah, pemasok, dan badan perusahaan. Peran ini sangat penting dalam membentuk atau mempertahankan citra positif dalam organisasi yang dipimpinnya.

c) Peranan Pengambilan Keputusan

Peranan ini dapat dibagi menjadi tiga bentuk: *Pertama*, sebagai seorang *entrepreneur* pemimpin dapat terus memantau situasi dalam suatu organisasi dan mencari serta menemukan peluang untuk dimanfaatkan, biasanya diharapkan terjadi perubahan dalam organisasi. *Kedua*, pertanggung jawab yakni kesediaan dalam bertanggung jawab atas tindakan perbaikan jika organisasi menghadapi gangguan serius belum ditangani yang akan berdampak negatif bagi organisasi.

Ketiga, pembagi suatu sumber dana dan daya. Tidak aneh bagi orang untuk berpikir bahwa semakin tinggi posisi manajer akan semakin kuat. Wewenang kekuasaan seringkali tampak cukup kuat untuk mengalokasikan uang dan kekuasaan. Termasuk wewenang dan promosi yang menempatkan orang pada posisi tertentu membuat bawahannya bergantung padanya.

D. Kualitas Pelayanan

1. Kualitas

Menurut kotler bahwa kualitas adalah suatu kegiatan terkait dengan produk, layanan, manusia, proses dan lingkungan dalam memenuhi atau melampaui harapan. Garvin mengusulkan lima perspektif berbeda tentang kualitas yang telah berkembang untuk menjelaskan mengapa kualitas ditafsirkan dalam situasi yang berbeda. Ketiga jenis perspektif kualitas tersebut adalah sebagai berikut;²⁷

a. Pendekatan Transendental (*transcendental approach*)

Ketika kualitas dianggap sebagai keunggulan yang unggul secara *innate excellent* kualitas dapat dirasakan dan diketahui, tetapi sulit untuk didefinisikan atau dioperasikan.

b. Pendekatan berbasis pengguna (*user-based approach*)

Merupakan kualitas yang tergantung pada orang yang melihatnya, misalnya kualitas yang dipersepsikan, adalah produk dengan kualitas terbaik sehingga produk tersebut sesuai dengan selera kebanyakan orang.

c. Pendekatan berbasis nilai (*value-based approach*).

²⁷ Sangadji, Etta mamang, and Sophia, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), 99.

Kualitas dari perspektif relatif produk yang paling berharga adalah produk atau jasa yang paling tepat untuk dibeli (*best buy*).

2. Pelayanan

Menurut Kotler, jasa tidak berwujud dan merupakan tindakan atau pekerjaan yang diberikan oleh salah satu pihak yang tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan.²⁸ Dengan definisi lain, pelayanan adalah pelanggan atau tindakan seseorang dalam suatu organisasi untuk memuaskan pelanggan. Tindakan ini dapat dilakukan dengan cara melayani pelanggan secara langsung.²⁹

Menurut etimologis dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia,³⁰ pelayanan berarti “usaha memenuhi kebutuhan orang lain”. Pelayanan adalah aktivitas yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan yang tidak berwujud atau tidak dapat dimiliki. Pengertian pelayanan ini dapat menjelaskan karakteristik layanan yaitu:

- a. Pelayanan yang tidak dapat disentuh adalah layanan yang merupakan kebalikan dari barang jadi.
- b. Pelayanan dalam kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- c. Kegiatan dalam produksi atau konsumsi, pelayanan ini tidak dapat dipisahkan secara nyata karena pada umumnya terjadi dalam waktu atau tempat bersamaan.

²⁸ Tjiptono Fandydan Chandra Gregorius, *Servis Quality dan Satisfication*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), 11.

²⁹ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persda, 2011), 15.

³⁰ Alwi Dahlan, dkk. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1976), 736.

Karakteristik tersebut dapat diwujudkan sebagai dasar dalam pemberian pelayanan terbaik bagi nasabah. Menurut Daviddow dan Uttal, pelayanan adalah setiap usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.³¹

Menurut Tjiptono,³² pengertian pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara internal kepada pelanggan yang membeli produk tersebut. Dalam industri jasa, jasa merupakan kunci keberhasilan organisasi bisnis dan perusahaan jasa. Pelayanan merupakan titik awal kepuasan dalam hal kecepatan, keramahan, ketepatan dan kenyamanan, sehingga kami perlu memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan pelanggan kami.³³

Pengertian di atas adalah bahwa jasa merupakan suatu tindakan yang menyenangkan orang lain dan umumnya terjadi secara bersamaan atau pada suatu tempat, tidak berwujud dan diberikan kepemilikan kepada satu atau pihak lain dengan kemudahan memenuhi kebutuhannya.

1) Pelayanan Publik

Menurut undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa kegiatan pelayanan dalam rangka memenuhi permintaan pelanggan dengan hukum untuk semua warga negara atau penduduk atas barang jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Lewis dan Gilman (2005), pelayanan publik merupakan kepercayaan dalam publik. Pelayanan publik dilaksanakan dalam bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas

³¹ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), 75.

³² Tjiptono Fandy, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), 94.

³³ Yusmad, Muammar Arafat, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*, Ed. 1, Cet. 1, Yogyakarta: Deepublish, Januari 2018, 77.

pelayanan yang diberikan untuk memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan.³⁴

Pelayanan merupakan wujud nyata pemerintah dalam melayani masyarakat bukan hanya sekedar pemberian pelayanan tetapi pada hakekatnya bersifat administratif. Tentunya untuk mewujudkan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, perlu menjalankan pelayanan publik secara optimal. Namun, pelayanan publik yang baik juga harus didukung dengan tingkat partisipasi yang tepat. Komunitas penerima layanan juga harus aktif atau berpartisipasi dalam standar yang mendukung program layanan untuk memastikan keseimbangan dan kerjasama layanan yang sukses antara penerima dan penyedia pelayanan.³⁵

2) Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah pelayanan yang berkualitas atau pelayanan khusus. *Servis excellent* mewakili semangat dan budaya kerja perusahaan, bank, organisasi dan karyawan. Apapun layanannya masyarakat memiliki aturan, prosedur dan izin yang memuaskan penerima atas apa yang diterimanya. Bank perlu memahami keberadaan budaya pelayanan yang ditujukan untuk memenuhi permintaan, agar dapat memberikan pelayanan yang baik, cepat dan bijaksana. Pelayanan merupakan titik tolak kepuasan nasabah, sehingga pelayanan prima harus dilakukan atas permintaan nasabah, yaitu:³⁶

- a) Kecepatan adalah kemampuan untuk membantu nasabah memberikan pelayanan yang cepat. Nasabah sangat menginginkan pelayanan yang cepat,

³⁴ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2017), 21.

³⁵ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, 16-17.

³⁶ Yusmad, Muammar Arafat, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik* 77.

misalnya: strategi tindakan yang layak, tunjukkan sikap positif, membantu nasabah mengambil langkah segera untuk memenuhi kebutuhan mereka.

- b) Keakraban dalam membangun kemitraan yang baik adalah kunci sukses dalam pelayanan.
- c) Ketepatan pelayanan yang cepat disertai dengan ketepatan sesuai dengan keinginan nasabah.
- d) Kenyamanan berpengaruh dalam membangun kinerja karyawan serta dalam menciptakan nasabah yang loyal.

Budaya layanan prima merupakan cara bagaimana menyelaraskan faktor-faktor yang berkaitan dengan budaya pelayanan prima. Berikut ini adalah faktor yang berkaitan dengan budaya pelayanan prima:³⁷

- (1) Kemampuan (*ability*) merupakan pengetahuan dari keterampilan yang mutlak diperlukan untuk menunjang layanan prima yaitu kemampuan untuk bekerja dibidang komunikasi secara efektif dan mampu mengembangkan motivasi guna hubungan masyarakat sebagai alat untuk menginternalisasi hubungan kedalam maupun di keluar organisasi atau perusahaan.
- (2) Sikap (*attitude*), Setiap orang memiliki perilaku yang perlu disorot ketika berhadapan dengan pelanggan dapat beradaptasi dengan kebutuhan atau keinginan nasabah.
- (3) Penampilan (*oppearance*) yakni kemampuan dalam seseorang yang bersifat fisik maupun nonfisik dan mampu merefleksikan kepercayaan devinden kredibilitas dari pihak lain.

³⁷ Yusmad, Muammar Arafat, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik* 78.

- (4) Perhatian (*attention*) yaitu kepedulian penuh terhadap pelanggan, keduanya berhubungan dengan kepentingan kebutuhan dan keinginan untuk melayani pelanggan.
- (5) Tindakan (*action*) yaitu sesuatu yang ada hubungannya dengan banyak pekerjaan nyata perlu dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- (6) Tanggung jawab (*accountability*) merupakan suatu sikap terhadap pelanggan sebagai bentuk penghindaran untuk meminimalkan kehilangan atau ketidakpuasan pelanggan.

3) Pelayanan perbankan

Bagi dunia perbankan, memberikan pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi bank. Hal ini tentunya karena lokasi jasa merupakan salah satu unsur yang mendukung kegiatan pemasaran jasa perbankan. Bank dengan prinsip syariah juga harus mempertimbangkan manfaat untuk memberikan layanan terbaik yang dapat diberikan oleh bank. Ada dua jenis layanan perbankan, klasik dan modern;

a) Pelayanan bank Klasik

Pelayanan bank klasik adalah pelayanan yang dilakukan oleh bank sederhana dan sering disebut sebagai panduan dibandingkan dengan yang tersedia saat ini. Sebelumnya, pelayanan bank seperti penyetoran dan penarikan harus melalui cabang tertentu. Hal ini sering terjadi bersamaan dan diperumit dengan banyaknya pelanggan yang ingin bertransaksi. Pelanggan harus menunggu berjam-jam untuk menyetor atau menarik.

b) Pelayanan bank Modern

Di dunia saat ini dimana nasabah semakin beragam keinginan dan kebutuhan manusia, bank sebagai penyedia jasa keuangan harus dapat memberikan apa yang mereka inginkan. Bank dituntut untuk dapat meningkatkan layanan, seperti inovasi produk dan layanan, untuk menjaga tingkat dan kualitas pelayanan agar dapat terus memuaskan nasabahnya. Pelayanan perbankan memiliki dua bagian yaitu;

(1) *Teller*

Teller adalah petugas bank yang bekerja di *frontline banking hall* melakukan penerimaan atau penarikan langsung, transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk nasabah tunai maupun non tunai dengan membuat pembukuan di sistem perbankan. *Teller* bertanggung jawab untuk menerima simpanan, menukarkan cek dan memberikan layanan perbankan kepada nasabah. Ketika seorang nasabah mengunjungi bank, ketiga karyawan ini paling banyak berinteraksi dengan mereka.³⁸ *Teller* perlu menciptakan citra yang profesional, ramah dan konsisten dalam melaksanakan tugasnya dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:³⁹

- (a) Periksa dengan cermat semua transaksi yang berjalan sesuai standar yang ada.
- (b) Menunjukkan perhatian, profesionalisme dan keramahan saat mendapatkan nasabah di counter.

³⁸ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, 2.

³⁹ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, 3.

- (c) Jadilah ahli, tidak membeda-bedakan nasabah, melayani sesuai urutan kedatangan dan memberikan perhatian khusus (dibutuhkan lebih banyak dukungan untuk orang tua, cacat, hamil, dll).
- (d) Jangan melakukan hal-hal yang menyebabkan anda bersikap negatif dan tidak profesional (ngobrol, bercanda, berdiskusi, melamun, membentak rekan kerja atau nasabah, dll).
- (e) Harus jujur dan tidak merugikan perusahaan atau nasabah seperti aktivitas penipuan dalam melayani nasabah, memberikan informasi kepada pihak yang tidak berwenang atau nasabah rahasia.

Sebagai garda terdepan untuk bertemu langsung dengan nasabah dan memenuhi kebutuhan banyak nasabah, teller harus profesional, teliti, ramah dan jujur, menjaga counter teller tetap rapi atau bersih.

(2) *Customer Service*

Customer service berasal dari dua kata. Dengan kata lain, *Customer* berarti pelanggan dan *Service* berarti layanan. Diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia berarti melayani pelanggan secara umum diartikan sebagai layanan pelanggan dalam arena bisnis.⁴⁰ Jadi dapat di simpulkan bahwa *Customer Service* merupakan suatu unit kegiatan yang bertugas dalam melayani nasabah atau calon nasabah. Fungsi *costomer service* untuk memberikan pelayanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, *cross selling* dan

⁴⁰ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, 64.

membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul. Dalam keseharian sebagai karyawan bank, yang mana fungsi *customer service* sebagai berikut:⁴¹

- (a) *Liason Officer*, yaitu suatu aparat yang menjadi perantara antara bank dengan nasabah dan orang yang pertama di hubungi nasabah sewaktu datang ke bank.
- (b) Pusat Informasi, *Costomer Service* menjadi pusat informasi yang bisa di hubungi nasabah pada kesempatan pertama, *costomer survive* dituntut memiliki pengetahuan atau wawasan yang cukup baik mengenai industri perbankan.
- (c) Sales (Penjual), *Costomer Service* dapat menjadi penjual produk, dalam menjual berbagai produk yang ada pada bank seperti; berbagai jenis giro, tabungan, deposito, kredit serta mengetahui keluhan nasabah.
- (d) *Servicing*, *Costomer Service* menerima atau menyambut baik kedatangan nasabah dan selanjutnya untuk mengerjakan kebutuhan nasabah sampai transaksi selesai.
- (e) *Maintanance Costomer* (pembinaan nasabah), adalah seorang *Acount Assistant* atau pembinaan dalam setiap *Account* atau rekening nasabah non kredit.
- (f) Penanganan Nasabah, unit *Customer Service* apabila dalam operasionalnya nasabah tidak puas karena tidak cocok atau kesepakatan, complain dan lain-lain maka orang yang pertama yang pertama yang di hubungi. Dalam hal ini dapat memecahkan masalah dengan baik.

⁴¹ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, 65-66.

Bank syariah tidak hanya bertindak sebagai perantara antara pihak yang membutuhkan kekurangan unit dan kelebihan unit, tetapi juga menyediakan berbagai layanan perbankan kepada nasabah mereka.⁴²

(1) Ciri-ciri pelayanan Bank yang baik

Semua bank selalu ingin terlihat baik di mata nasabahnya. Demikian pula pada hakikatnya pelanggan menginginkan pelayanan yang terbaik pula. Berikut ini adalah ciri-ciri pelayanan prima yang dapat kami berikan kepada pelanggan kami semaksimal mungkin yaitu;⁴³

- (a) Tersedia infrastruktur yang baik. Hal ini terkait dengan sarana dan prasarana seperti meja dan kursi yang harus nyaman untuk diduduki, serta udara di dalam ruangan yang tenang dan sejuk (*no risk*).
- (b) Ketersediaan karyawan yang sangat baik. Petugas CS, Teller dan Security harus memberikan kesan yang ramah, sopan dan menarik di samping itu harus cepat tanggap dan pandai bicara, menyenangkan serta pintar.
- (c) Bertanggung jawab pada setiap nasabah. Dalam kegiatan ini untuk pelayanan karyawan harus mampu melayani nasabah dari awal hingga selesai.
- (d) Mampu melayani secara tepat dan cepat dengan melayani karyawan diharapkan sesuai prosedur, layanan yang diberikan harus sesuai jadwal dan jangan membuat kesalahan dalam pelayanan.
- (e) Mampu berkomunikasi. Karyawan juga harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami serta menghindari penggunaan istilah yang membingungkan.

⁴² Karim A. Adiwarnan, *Bank Islam*, (Depok: RajaGrafindo Persada, 2013), Cet. 9, 112.

⁴³ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), 210-211.

- (f) Memberikan kerahasiaan semua transaksi. Menjaga rahasia bank sama dengan menjaga rahasia nasabah, dan rahasia bank adalah ukuran kepercayaan nasabah terhadap bank.
 - (g) Mencoba memahami kebutuhan pelanggan. Menanggapi kebutuhan pelanggan dalam upaya untuk memahami mereka dalam keinginan dan kebutuhan.
 - (h) Bisa memberikan kepercayaan kepada nasabah. Kepercayaan nasabah kepada bank adalah mutlak dan perlu, calon nasabah ingin menjadi nasabah bank yang bersangkutan atau nasabah lama (tidak berjalan).
- (2) Dimensi kualitas pelayanan jasa dalam prespektif Islam

Tentunya kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan tidak sebatas memberikan kepuasan. Sebagai seorang muslim penyediaan didasarkan pada nilai-nilai syariah untuk mengakui rasa hormat sambil membuktikan konsistensi iman dalam praktik hukum Islam. Dalam pandangan ekonomi islam yang digunakan sebagai tolak ukur dalam menilai kualitas layanan kepada konsumen adalah standar syariah. Islam mengharuskan orang terikat oleh hukum Syariah untuk melakukan setiap kegiatan atau menyelesaikan setiap masalah.

Pengertian hukum dalam kualitas pelayanan tidak secara langsung dijumpai dalam Alquran secara *Eksplisit* akan tetapi juga di dasarkan pada konsep untuk memberikan pelayanan yang baik kepada sesama muslim yang di perintahkan oleh Allah SWT. Dalam Al-Qur'an An-Nisa (4) ayat 86 yaitu;

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا ﴿٨٦﴾

Terjemahannya:

“Dan jika kamu dimuliakan dengan (salam) hormat, hormatilah dengan sesuatu yang lebih baik atau dengan hormat yang sepadan dengannya. Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatunya.”⁴⁴

Ayat diatas menjelaskan bahwa manusia harus saling menghormati antara sesamanya jika dihubungkan dengan perusahaan di bidang jasa, maka menjadi dasar bagi penyedia jasa untuk menghormati konsumen. Salah satu bentuk penghargaan adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Oleh karena itu, segala sesuatu yang dilakukan perusahaan harus memberikan pelayanan yang baik. Hal ini dapat memengaruhi perusahaan. Dengan kata lain, kepuasan konsumen menilai kualitas pelayanan.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan penilaian atau evaluasi konsumen terhadap kinerja perusahaan secara keseluruhan dan itu harus berdasarkan persepsi pelanggan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan kontrol atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁴⁵ Apabila pelayanan diterima atau dirasakan seperti yang diharapkan kualitas pelayanan akan dianggap baik dan memuaskan. Jika apa yang diterima melebihi harapan pelanggan maka kualitas pelayanan akan dianggap sebagai kualitas layanan yang terbaik. Sebaliknya, jika layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan layanan untuk secara konsisten memenuhi harapan pelanggan.

⁴⁴ Departemen Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Diponegoro, 2010), 517.

⁴⁵ Tjiptono, Fandy, and Chandra Gregorius, *Service Quality and Satisfaction*, 7.

Dalam kualitas pelayanan, tidak hanya ditentukan oleh pihak dalam layanan tetapi juga lebih ditentukan oleh pihak yang melayani karena mereka adalah orang yang lebih memilih pelayanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan akan kepuasan. Kualitas pelayanan terbagi menjadi beberapa bagian yaitu:⁴⁶

a. Kualitas layanan internal

Kualitas layanan internal yaitu interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal adalah pola pengelolaan sumber daya manusia, keserasian lingkungan kerja atau hubungan kerja dan pola insentif.

b. Kualitas layanan eksternal

Hal ini dapat ditentukan dalam beberapa faktor yaitu faktor yang berkaitan dengan penyediaan jasa dan barang. Kualitas layanan merupakan faktor penting dalam keunggulan bersaing. Hal ini terjadi karena bank merupakan perusahaan jasa dengan pola produk yang mudah dipahami di pasaran. Oleh karena itu, bank syariah dapat memberikan kualitas pelayanan yang prima sehingga mereka dapat memperoleh manfaat dari persaingan bank lain. Pembentukan Bank Syariah yang menjamur telah menciptakan persaingan di antara bank-bank Syariah.⁴⁷

Aspek yang digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan menurut Parasuraman, et al (1985) adalah:⁴⁸

1) *Tangibles* (Bukti langsung)

⁴⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank*, 176.

⁴⁷ Putri Dwi Cahyani, “*Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta*” *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. VI No. 2 (Oktober 2016), 152-153.
<http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/esensi/article/view/3570/2811>

⁴⁸ Tjiptono Fandy, *Pemasaran Strategik*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), 174.

Penampilan fasilitas layanan, peralatan atau perlengkapan dan materi komunikasi perusahaan.

2) *Reliability* (Keandalan)

Singkatnya, hal ini berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan. Artinya pelayanan yang diberikan merupakan sikap karyawan yang handal dan berkualitas.

3) *Responsiveness* (Daya tanggap)

Artinya, kemampuan untuk memberikan layanan yang cepat untuk membantu pelanggan dan karyawan tambahan selama jam sibuk. Jika perusahaan tidak dapat mempertahankan komitmennya untuk memberikan pelayanan yang baik, maka risiko yang timbul tetap menjadi tanggungan pelanggan.

4) *Assurance* (Jaminan)

Yaitu kemampuan untuk percaya bahwa ada karyawan yang berisiko (tidak membahayakan) atau mencurigakan. Dan tentang pengetahuan, etika karyawan, dan kemampuan mereka untuk meningkatkan kepercayaan dan keamanan pelanggan.

5) *Empathy* (Perhatian)

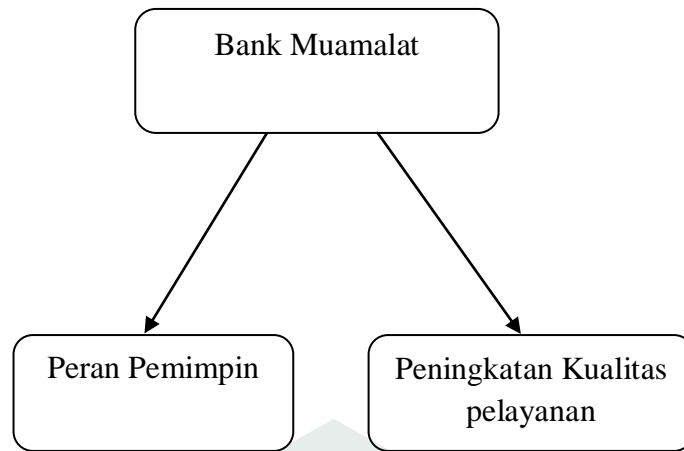
Yaitu sebuah perusahaan yang memahami masalah pelanggan, bertindak untuk kepentingan pelanggan, dan secara pribadi memperhatikan atau memahami kebutuhan individu pelanggan tersebut.

No.	Variabel	Teori	Indikator
1.	Peran	Sifat dinamis dari posisi dan status jika seseorang	1. Bersifat interpersonal

		menggunakan hak dan kewajibannya sesuai dengan posisinya ia akan memainkan peran itu.	2. Bersifat informasional 3. Pengambilan keputusan
2.	Pemimpin	Kemampuan seseorang untuk mempengaruhi orang lain atau memimpin beberapa pihak untuk mencapai tujuan.	1. Situasi 2. Sifat 3. Kepribadian 4. Perilaku 5. Gaya 6. Kemampuan pemimpin
3.	Kualitas Pelayanan	Bentuk usaha yang dilakukan oleh suatu lembaga dimana mereka memberikan yang terbaik agar yang menikmati mendapatkan kepuasan.	1. Tangibles 2. Reliability 3. Responsiveness 4. Assurance 5. Empati

E. Kerangka Fikir

Dari gambaran kerangka pikir dibawah penulis mengungkapkan bahwa pemimpin merupakan rangkaian perilaku dan upaya yang dilakukan pemimpin mampu mempengaruhi orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas-aktivitas tertentu dalam peningkatan kualitas pelayanan yang ada di Bank Muamalat. Oleh karena itu, dapat dilihat pada hasil penelitian.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir



IAIN PALOPO

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif yang merupakan metode penelitian yang menghasilkan sebuah data deskriptif berupa kata tertulis atau lisan serta perilaku dari orang yang di amati. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dalam proses penelitian data di kumpulkan berupa kata-kata dan observasi ke suatu perusahaan yang dituju. Penelitian ini lebih memfokuskan pada studi kasus yang merupakan penelitian mengenai suatu objek tertentu selama kurun waktu.

Subjek penelitian adalah orang-orang yang memahami informasi tentang subjek penelitian seperti pelaku, penelitian ini menganalisis peran pemimpin dalam peningkatan kualitas pelayanan karyawan dan untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan Bank Muamalat. Untuk memperoleh informasi disini, peneliti menggunakan *purposive sampling*, dan peneliti memilih informan sendiri sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik ini mencakup orang-orang yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang dibuat oleh peneliti berdasarkan tujuan penelitian. Peneliti melakukan wawancara dengan manajer dan nasabah.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di kota Palopo, Bank Muamalat KCP Palopo di Jl. Andi Djemma No.53 Amasangan, Wara. Kota Palopo, Sulawesi Selatan.

C. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung oleh pemangku kepentingan melalui prosedur wawancara dan observasi. Data ini diperoleh dari informan seperti manajer, staf perusahaan, karyawan dan nasabah.

D. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan sehari-hari manusia dengan menggunakan mata sebagai alat utama, di samping penginderaan lain seperti telinga, penciuman, mulut dan kulit. Oleh karena itu, pengamatan adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui kerja panca indera mata dan dibantu oleh panca indera lainnya. Dengan kata lain, observasi adalah metode pengumpulan informasi yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian melalui observasi dan persepsi.⁴⁹ Teknik untuk melakukan observasi ini dapat dilakukan secara langsung Artinya pengamat dapat secara langsung bersama objek yang diselidiki dan secara tidak langsung Artinya tidak ada pengamatan yang dilakukan pada saat kejadian sedang diselidiki.⁵⁰

Pada penelitian ini, peneliti melakukan observasi awal di lokasi penelitian yaitu Bank Muamalat KCP Palopo di Jl. Andi Djemma No.53 Amasangan, Wara.

⁴⁹ M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2008), 115.

⁵⁰ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Jakarta: Penerbit Teras, 2011), 84.

Kota Palopo, Sulawesi Selatan. Pengamatan langsung di tempat memberi gambaran tentang masalah dan situasi aktual yang akan diselidiki. Pengamatan langsung adalah peran pemimpin dan kualitas pelayanan karyawan yang diberikan kepada nasabah Bank Muamalat KCP Palopo dalam setiap transaksi. Oleh karena itu, langkah pengamatan peneliti adalah menganalisis peran pimpinan dalam peningkatan kualitas pelayanan Bank muamalat dan peningkatan kualitas pelayanan karyawan Bank Muamalat KCP Palopo.

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah komunikasi tatap muka antara orang yang bertanggung jawab untuk pengumpulan data yang menjadi sumber atau tujuan penelitian.⁵¹ Wawancara ini dilakukan secara tatap muka dengan subjek penelitian tentang peran pimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan karyawan Bank Muamalat. Data yang diperoleh dari hasil wawancara adalah peningkatan kualitas pelayanan karyawan dan peran pimpinan.

3. Kepustakaan

Perpustakaan adalah metode pengumpulan informasi dengan cara mencari, mengumpulkan, dan menyelidiki bahan-bahan lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dari laporan penelitian dan sumber lain.⁵²

4. Dokumentasi

Dokumentasi tersebut merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu. Dokumentasi ini dapat berupa tulisan, foto, atau dokumentasi seseorang. Dalam

⁵¹ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, 89.

⁵² Sugiyono, *Metode Kuantitatif Dan Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 49.

penelitian ini, dokumentasi yang digunakan untuk mengambil data meliputi sejarah, visi, misi, dan struktur organisasi Bank Muamalat kota KCP Palopo.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah pedoman tertulis untuk wawancara dan observasi, atau daftar pertanyaan yang disiapkan untuk memperoleh informasi dari responden.⁵³

Peneliti terjun langsung ke lapangan dan mengumpulkan sejumlah data yang dibutuhkan. Peneliti merancang dan menggunakan beberapa perangkat pendukung yang dapat digunakan sebagai alat penelitian di lapangan, berupa pedoman observasi, dokumentasi, wawancara, catatan lapangan, alat perekam pada handphone, dan kamera. Ini dapat digunakan untuk mendukung integritas dan kekurangan. Data yang berhubungan dengan objek (Riset).

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Teori	Indikator	Item Pertanyaan
1.	Peran Pemimpin	cara seseorang pemimpin untuk bersikap, berkomunikasi dan berinteraksi	1. Kemampuan Pemimpin	1. Bagaimana peran pemimpin dalam peningkatan kualitas pelayanan dibank

⁵³ W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Grasindo, 2002), 123.

		<p>dengan orang lain dalam mempengaruhi untuk melakukan suatu tujuan yang di inginkan untuk mencapai suatu tujuan.</p>	<p>2. Motivasi</p> <p>3. Situasi</p>	<p>muamalat.</p> <p>1. Adakah motivasi- motivasi yang diberikan pemimpin dalam peningkatan kualitas pelayanan karyawan.</p> <p>1. bagaimana perkembangan kualitas pelayanan dibank muamalat saat ini.</p> <p>2. Apakah ada kendala dalam peningkatan kualitas pelayanan.</p>
--	--	--	--------------------------------------	--

			4. Umpun Balik	1. Apa respon nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank muamalat.
2.	Kualitas Pelayanan	Bentuk usaha yang dilakukan oleh suatu lembaga dimana mereka memberikan yang terbaik dari yang terbaik agar yang menikmati mendapatkan kepuasan.	1. Tangibles 2. Reliability	1. Apakah pelayanan yang diberikan Bank Muamalat baik itu dari segi tempat, fasilitas, dan lainnya sudah sesuai dengan keinginan dan harapan. 1. Apakah dalam setiap transaksi sering ada pelayanan yang kurang di

				<p>mengerti.</p> <p>2. Apa saja pelayanan yang diberikan.</p>
			3. Responsiveness	<p>1. Apakah selama menjadi nasabah anda pernah mendapatkan pelayanan yang kurang baik.</p>
			4. Assurance	<p>1. Apa kelebihan pelayanan yang ada pada bank muamalat dibanding dengan bank lain.</p>
			5. Empati	<p>1. Bagaimana tanggapan mengenai pelayanan yang diberikan Bank</p>

				Muamalat.
--	--	--	--	-----------

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Pengumpulan data dan pembuatan catatan lapangan, data yang direkam direfleksikan, dan kemudian data tersebut diolah dan dianalisis. Analisisnya terbuka. Artinya, dapat beradaptasi dengan perbaikan, perubahan dan penyempurnaan berdasarkan data baru yang masuk. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, yaitu analisis yang memberikan gambaran tentang apa yang diteliti dalam metode komparatif. Proses analisis data dimulai dengan menelaah semua data yang tersedia dari berbagai sumber mulai dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian dianalisis melalui tiga komponen berdasarkan model *Miles and Huberman*. Model ini akan lebih difokuskan selama proses lapangan bersama dengan pengumpulan data sebagai berikut;

1. Reduksi data (*data reduction*)

Adalah bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang dan menyusun data dengan cara menarik dan verifikasi kesimpulan akhir.⁵⁴ Data yang direduksi dapat memberikan gambaran yang lebih jelas atau memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data dan menemukannya saat dibutuhkan. Reduksi data dapat dibantu dengan perangkat elektronik seperti komputer mini dengan memberikan kode untuk aspek-aspek tertentu.

2. Paparan data (*data display*)

⁵⁴ Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif: Ilmu Pendidikan Teologi*, (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2018), 56-57.

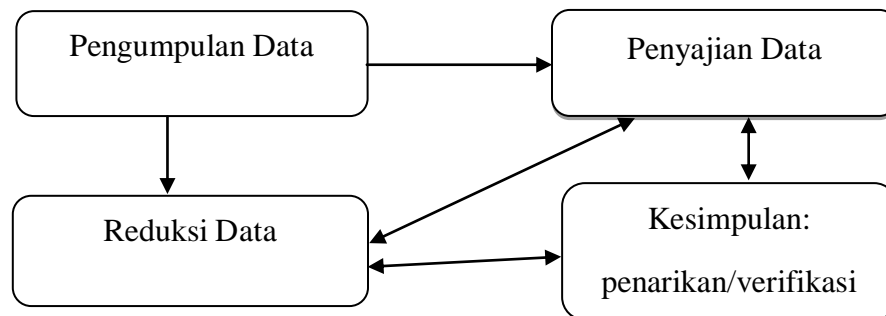
Data reduksi adalah memaparkan data. Pemaparan data sebagai informasi terstruktur menarik kesimpulan dan menawarkan kemungkinan untuk mengambil tindakan. Penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman analisis penyajian data. Pengungkapan data yang dimaksud adalah kumpulan informasi yang terorganisir untuk memungkinkan menarik kesimpulan dan mengambil tindakan.⁵⁵

3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verifying*)

Merupakan tahap terakhir dari rangkaian analisis data adalah menarik kesimpulan dan verifikasi kesimpulan selama pemeriksaan. Pada tahap inilah penemuan-penemuan penelitian dengan makna yang mendalam dibuktikan keasliannya.⁵⁶ Analisis data kualitatif dilakukan dengan proses pengumpulan data yang sedang berkelanjutan, yang berarti bahwa aktivitas ini diselesaikan selama dan setelah pengumpulan data. Reduksi data adalah gerakan merangkum, memilih yang utama, memusafkan pada hal yang signifikan, mencari topik dan contoh. Selain itu, kesimpulan untuk menjawab fokus penelitian dari hasil analisis data. Tahap penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan kelanjutan dari pembentukan kesimpulan dari data yang diperoleh. Ini adalah interpretasi peneliti terhadap hasil wawancara atau dokumen. Hubungan antara analisis data dan pengumpulan data diperkenalkan oleh Huberman dan Miles dalam grafik berikut:

⁵⁵ Muri Yusuf, *Metode penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, (Cet. IV; Jakarta: Kencana, 2017), 408.

⁵⁶ Julia, *Orientasi Estetik Gaya Piringan Kecapi Indung*, (Cet. I; Sumedang: UPI Sumedang, 2018), 57.



Gambar 2.2 Bagan Analisis Data

G. Keabsahan Data

Pengabsahan data diperlukan untuk memastikan bahwa semua hasil pengamatan atau observasi, wawancara, dan dokumentasi adalah benar sesuai dengan kenyataan yang terjadi di lokasi penelitian. Oleh karena itu, keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan triangulasi. Triangulasi adalah suatu metode untuk melihat secara nyata keabsahan suatu informasi yang menyangkut sesuatu tujuan akhir pengecekan atau sebagai pemeriksaan terhadap informasi tersebut.⁵⁷ Triangulasi dilakukan untuk mengecek kembali terhadap sumber data. Pengecekan data ini dapat dilakukan dengan cara:

- a. Perbandingan data hasil pengamatan yang diperoleh melalui observasi dengan data wawancara.
- b. Bandingkan apa yang orang katakan dengan apa yang mereka katakan secara pribadi.
- c. Perbandingan data wawancara dengan isi dokumen.
- d. Bandingkan apa yang dikatakan orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan selama penelitian.

⁵⁷ Lexy J. Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 1997, 33.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Hasil Penelitian

1. Profil Bank

Bank Muamalat Indonesia (BMI) didirikan dalam sanggar MUI bertema "Masalah bung Bank dan Perbankan" yang diselenggarakan pada pertengahan Agustus 1990 di Cisarua, Bogor. Hasan Basri selaku pengurus umum MUI membawa perubahan pada Musyawarah Nasional MUI yang diadakan menjelang akhir Agustus 1991. Musyawarah Nasional MUI menyimpulkan bahwa MUI harus melangkah maju dan mendirikan bank tanpa bunga. Oleh karena itu, disusunlah sebuah kelompok yang diketahui oleh Sekjen MUI saat itu, SH. Prodjokusumo. Kampanye dilakukan melalui Bj Habibie hingga akhirnya Presiden Suharto mengesahkan pendirian Bank Muamalat Indonesia (MUI).

Bank syariah yang dibingkai itu disepakati diberi nama Bank Muamalat Indonesia (BMI).⁵⁸ "Muamalat" dalam istilah fikih mengandung makna hukum yang mengatur hubungan antar manusia. Bank Muamalat di Kota Palopo merupakan bank yang sebenarnya berstatus sebagai sub bagian dari Bank Muamalat Cabang Makassar. Sebelum mendirikan Bank Muamalat di Kota Palopo, Bank Muamalat menyebutkan fakta dan persepsi yang dapat diamati tentang kepraktisan, sehingga disimpulkan bahwa Kota Palopo layak untuk didirikan Bank Muamalat cabang pembantu. Setelah berkembangnya Bank

⁵⁸ Abdullah Ruslan and Fasiha, *Pengantar Islamic Economics Mengenal Konsep dan Praktek Ekonomi Islam*, (Cet, I; Makassar, Januari 2013). 104.

Muamalat bagian palopo, bank ini mulai beroperasi pada tanggal 25 Oktober 2005 dengan underlying kredit dari Bank Muamalat di Makassar.⁵⁹ Pada tahun 2006 aset tersebut bisa dikembalikan sehingga saat ini Bank Muamalat Kota Palopo bisa tetap menyendiri tanpa mengandalkan dana kredit lagi.

Bank Muamalat di Sulawesi Selatan hanya ada dua, yaitu Kota Makassar dan Kota Palopo. Kota Palopo merupakan kota kedua setelah Makassar yang secara fundamental penting bagi berdirinya bank muamalat. Bank Muamalat berdiri dengan prinsip-prinsip pemahaman sesuai ketentuan Islam dalam melakukan fungsinya setara dengan perbankan biasa, khususnya sebagai perantara pembentukan (pengarahan) dari nasabah yang memiliki dana (*sahibul mal*) dengan nasabah yang membutuhkan dana. Kehadiran Bank Muamalat Palopo merupakan salah satu jawaban atas peningkatan kepercayaan jumlah nasabah khususnya palopo. Bank Muamalat adalah salah satu bank dalam pandangan kerangka moneter Islam. Pondasi moneter berbasis syariah sebagai salah satu pencapaian signifikan dalam kemajuan ekonomi Islam.

Tujuan mendasar di balik kehadiran Bank Muamalat Palopo adalah sebagai lembaga dakwah menghimpun dana, meningkatkan kualitas hidup sosial ekonomi warga Palopo, mengurangi kesenjangan sosial ekonomi, melestarikan pembangunan negara serta peningkatan kualitas dan kuantitas usaha. Perluasan kesempatan kerja dan pengembangan kelembagaan sistem perbankan yang andal berdasarkan efisiensi dan keadilan. Bank Muamalat KCP Palopo tidak hanya menerima umat Islam, tetapi juga mendapatkan kepercayaan dari non-Muslim

⁵⁹ Hadi Santoso, selaku *Rerationship Manager Funding*, Pegawai Bank Muamalat, 12 Maret 2021.

untuk menjadi nasabah Bank Muamalat, karena Islam sebagai agama Ramatan Il'alamini seharusnya adalah untuk membawa kebajikan bagi seluruh alam.

a. Tujuan Berdiri Bank Muamalat

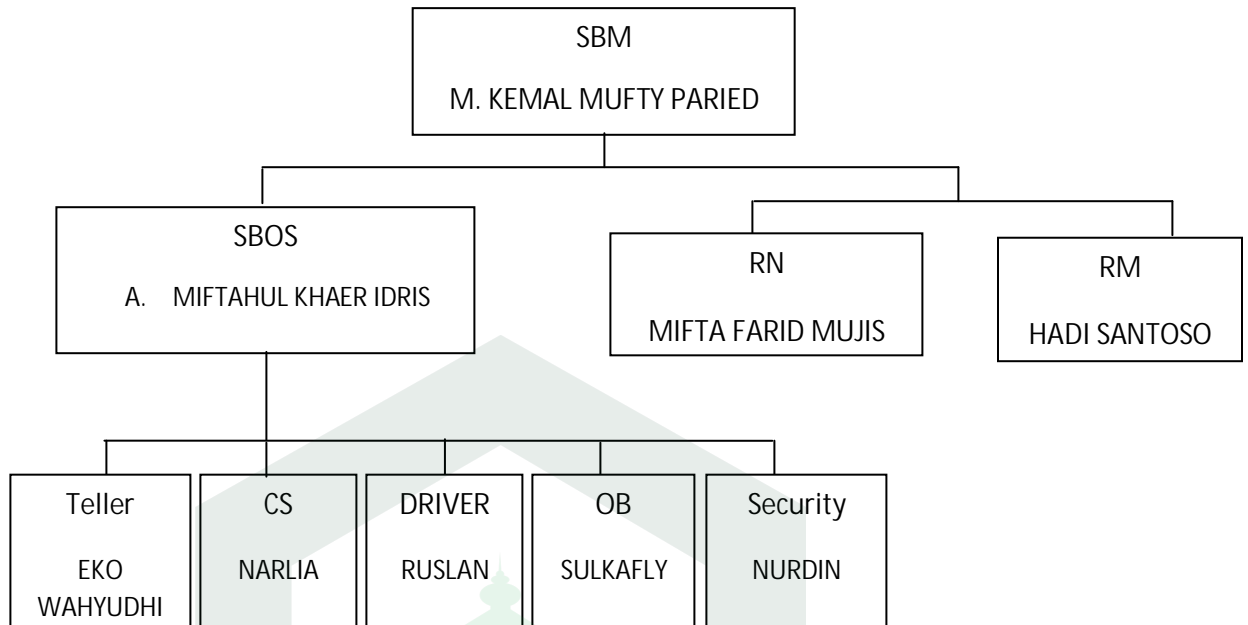
Setiap perusahaan atau instansi pasti memiliki tujuan masing-masing. Tujuan Bank Muamalat adalah untuk meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat Indonesia dan mengurangi kesenjangan sosial ekonomi. Meningkatnya peran serta masyarakat dalam proses pembangunan khususnya di bidang keuangan dan ekonomi. Masih sedikit orang yang tidak mau menjalin hubungan baik, karena menganggap bank itu riba. Pengembangan lembaga perbankan dan sistem perbankan yang andal berdasarkan efisiensi dan ketidakberpihakan akan memperluas jaringan lembaga perbankan ke daerah terpencil, mendidik dan membimbing masyarakat dalam berpikir ekonomi, berbisnis dan meningkatkan kualitas hidup mereka.

b. Visi dan Misi Bank Muamalat

Visinya adalah menjadi bank syariah terbaik dan menjadi salah satu dari 10 bank teratas di Indonesia dengan eksistensi yang diakui secara regional. Sedangkan misinya adalah membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkelanjutan dengan fokus pada jiwa wirausaha berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional, serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi seluruh pemangku kepentingan.⁶⁰

⁶⁰ Bank Muamalat Indonesia, "visi dan misi Bank Muamalat",. 16 Maret 2021. <http://www.bankmuamalat.co.id>

c. Struktur Organisasi Bank muamalat KCP Palopo



Gambar 2.3 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Palopo

Sumber: Bank Muamalat Kota Palopo

d. Produk bank Muamalat KCP Palopo

Produk Bank Muamalat KCP Palopo saat ini hanya *fundraising*, sudah menghentikan produk *funding*. Produk Bank Muamalat dengan penghimpunan dana yaitu:⁶¹

1) Tabungan IB Hijrah

Ada dua pilihan dalam menabung, yaitu akad wadiah dan akad mudharabah. Jika menggunakan akad wadiah antara bank dan nasabah, tidak ada bagi hasil, dan bila menggunakan akad mudharabah antara bank dan nasabah, ada bagi hasil.

2) Tabungan Haji dan Umrah

⁶¹ Hadi Santoso, selaku *Rerationship Manager Funding*, Pegawai Bank Muamalat, 12 Maret 2021.

Tabungan diperuntukkan bagi nasabah haji dan umrah. Hanya ada satu perjanjian, dan itu adalah perjanjian Wadiah. Tidak ada ATM atau administrasi untuk tabungan ini.

3) Giro

Giro menggunakan menggunakan cek dan menerima kartu ATM. Rekening giro tidak memiliki buku tabungan dan hanya menggunakan rekening giro.

4) Deposito

Deposito merupakan simpanan nasabah yang berjangka waktu tertentu. Selain itu, nasabah tidak dapat menarik dana yang disetorkan selama masa jangka waktu itu.⁶² Penitipan ini menggunakan akad mudharabah, dimana bank mengelola dana, memperoleh keuntungan, dan kemudian membagikan keuntungan tersebut kepada nasabah berdasarkan kesepakatan antara bank dan nasabah pada saat akad.

2. Peran Pemimpin dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Karyawan Bank Muamalat

a. Kemampuan Pemimpin

Pemimpin dapat mempengaruhi orang lain untuk bertindak sesuai dengan keinginan mereka, sehingga tercapainya tujuan yang telah ditentukan dalam perusahaan. Pemimpin juga berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan karyawan yang dapat membimbing karyawan, mendorong karyawan untuk bekerja sama, meningkatkan kinerja menjadi lebih baik dari sebelumnya, serta

⁶² Fasiha, *Islamic Finance (Konsep dan Aplikasi dalam Lembaga Keuangan Syariah)*, Cet, 1; Palopo, April 2016, 60.

memberikan rasa tanggung jawab dan loyalitas yang tinggi kepada perusahaan.

Hal ini dipejelas oleh Sub Branch Manager (SBM) beliau mengemukakan bahwa,

“Iye tentu pemimpin itu bertanggung jawab atas segala sesuatu mulai dari operasional sampai dengan target market Bank Muamalat. Pemimpin juga ia adalah top manajemen dalam cabang dimana ia bertanggung jawab atas peningkatan kualitas pelayanan. Pemimpin biasanya mengkoordinasi dengan team yang ada di unit kerja dalam melakukan transaksi. selain itu, pemimpin juga memberikan arahan atau solusi kepada nasabah maupun karyawan ketika mengalami kesulitan.”⁶³

Ditambahkan oleh pegawai dibagian CS mengatakan bahwa:

“Peran pemimpin sangatlah penting. Karena ia bertanggung jawab atas segala sesuatu yang dilakukan di bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan.”⁶⁴

Berdasarkan hasil wawancara peneliti, dapat menyimpulkan bahwa peran pemimpin itu sangatlah penting karena ia bertanggung jawab atas segala suatu yang ada di Bank Muamalat mulai dari target market sampai operasional dan ia juga top manajemen dalam cabang kemudian pemimpin selalu memberikan arahan dan solusi kepada nasabah maupun karyawan ketika mengalami kesulitan. Hal ini tentu pemimpin harus memaksimalkan perannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bank Muamalat KCP Palopo.

b. Motivasi

Motivasi adalah dorongan untuk terus menerus membangkitkan semangat untuk melakukan tindakan tertentu di dalam dan di luar diri seseorang. Pemimpin

⁶³ Kemal Mufty, selaku *Sub Branch Manager*, Pemimpin Bank Muamalat, 15 Maret 2021.

⁶⁴ Marlina, selaku *Costumer Service*, Pegawai Bank Muamalat, 16 Maret 2021.

Bank Muamalat KCP Palopo memberikan motivasi kepada setiap bawahannya dalam menjalankan tugasnya, beliau mengemukakan bahwa;

“Iya tentu, kami selalu memotivasi setiap karyawan dan memberikan semangat dalam menjalankan tugasnya. Briefing ini biasanya dilakukan sebelum karyawan mulai bekerja dan sorenya sebelum pulang evaluasi. Briefing ini bertujuan untuk membahas rencana kerja serta tujuan yang ingin dicapai pada hari ini. Pada setiap kesempatan di akhir jam kerja, pimpinan Bank Muamalat KCP Palopo selalu mengontrol, mengevaluasi setiap tugas yang diberikan kepada setiap pegawai, karena evaluasi ini sangatlah penting bagi atasan sehingga dapat menyimpulkan kegiatan setiap sehari-hari dalam mencapai tujuan serta menilai keterampilan setiap karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.”⁶⁵

Ditambahkan oleh pegawai dibagian CS mengatakan bahwa:

“Iya, dipagi hari kami memang melakukan briefing sebelum bekerja dan pemimpin selalu memberikan kami kritik, arahan dan masukan tentang apa saja yang kami lakukan nantinya. Iya ada *insentif reward* tergantung dari pencapaian target dan pembayaran biasanya dibayar triwulan.”⁶⁶

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa pimpinan serta karyawan terlebih dulu melakukan briefing sebelum bekerja untuk membahas apa yang harus dicapai dalam mencapai target dan evaluasi ini akan dilakukan pada akhir jam kerja. Dan pada akhir bulan, pemimpin dapat merangkum presentase kerja dalam kurun waktu tertentu. Mereka juga mendapatkan *insentif reward* dibayar triwulan. Menurut peneliti, pengarahan pagi menekankan bahwa motivasi dan dorongan pemimpin ini bertujuan untuk membangkitkan semangat karyawan dan memastikan bahwa setiap orang dapat menjalankan tugasnya dengan pola pikir yang sama.

c. Situasi

⁶⁵ Kemal Mufty, selaku *Sub Branch Manager*, Pemimpin Bank Muamalat, 15 Maret 2021.

⁶⁶ Marlina, selaku *Costumer Service*, Pegawai Bank Muamalat, 16 Maret 2021.

Situasi merupakan sebuah pengambil keputusan dimana pemimpin juga berperan dalam menciptakan kualitas pelayanan yang nyaman bagi nasabah dan bertanggung jawab atas apa yang terjadi di bank. SBM Bank Muamalat KCP Palopo beliau mengatakan bahwa:

“Kualitas pelayanan dapat dilihat dari parameter (pencapaiannya) dari disitu dapat kelihatan bahwa CS bagus maka targetnya juga bagus dan begitupun Marketing bagus tentu pencapaiannya bagus. Dari situlah peran pemimpin untuk menilai, mengevaluasi dan memberikan training mengenai pemecahan masalahnya sehingga itu ada perbaikan dengan adanya perbaikan-perbaikan itu maka kualitas terhadap nasabah itu bagus.”⁶⁷

Berdasarkan hasil wawancara di atas, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari parameter (pencapaiannya) dan dari situ kita bisa melihat pelayanan bagus atau tidaknya. Untuk mengetahui bagus tidaknya suatu pelayanan kualitas karyawan pemimpin akan melakukan penilaian, evaluasi dan training untuk memecahkan masalah dalam setiap pelayanan kualitas agar nasabah merasa bahwa pelayanan Bank Muamalat KCP Palopo itu bagus.

Lanjut peneliti wawancara dengan SBM beliau mengemukakan bahwa:

“Kendala dalam peningkatan kualitas pelayanan tidak ada masalah karena kualitas itu semakin meningkat semakin bagus. Yang jadi masalah itu kalau Bank lain juga peningkatan kualitasnya, kapan ada nasabah merasa pelayanannya tidak memuaskan pasti ia akan pindah. Kendalanya itu adalah kompetitor, kompetitor juga mau banyak nasabahnya jadi kadang-kadang dia peningkatan kualitas pelayanan dan perbanyak cabangnya seperti Bank BRI banyak sekali cabangnya. Yang kita hadapi sekarang bukan kualitas pelayanan tapi target market dari nasabah, itu

⁶⁷ Kemal Mufty, selaku *Sub Branch Manager*, Pemimpin Bank Muamalat, 15 Maret 2021.

saja kompetitor semakin bertambah sehingga nasabah itu betul-betul ada yang tidak sesuai pelayanan sedikit-sedikit pindah (tantangannya).⁶⁸

Berdasarkan hasil penelitian penulis, kendalanya adalah target market dan kompetitor (Bank pesaing) dimana bank ini juga ingin meningkatkan kualitas pelayanannya juga memperbanyak cabang seperti Bank BRI dan Bank lainnya.

d. Umpan balik

Umpan balik ialah suatu masukan atau respon dari nasabah dalam pelayanan yang diberikan oleh bank. Sub Branch Manager (SBM) beliau mengemukakan bahwa,

“Pemimpin itu tidak selamanya ketemu nasabah yang paling sering ketemu nasabah itu adalah Marketing, Teller dan CS. Pemimpin sebenarnya jarang ketemu nasabah tapi pemimpin itu sekali-kali sosialisasi, tugas pemimpin disini adalah merangkul seluruh aktivitas pencapaian harian kemudian di sampaikan ke kantor pusat.”⁶⁹

Ditambahkan oleh salah satu nasabah bapak Irfan beliau mengatakan bahwa:

“Bagi saya, pelayanan Bank Muamalat sangat baik, terutama keramahan pegawainya yang selalu menyambut nasabah dengan senyuman, dan selalu memberikan pelayanan yang nyaman saat menyelesaikan transaksi keuangan di Teller. Tidak perlu menunggu lama.”⁷⁰

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa tugas pemimpin merangkul seluruh aktivitas pencapaian harian kemudian disampaikan ke kantor pusat, pelayanan Bank Muamalat KCP Palopo sudah cukup baik dan memuaskan sebab selalu ramah kepada nasabah.

⁶⁸ Kemal Mufty, selaku *Sub Branch Manager*, Pemimpin Bank Muamalat, 15 Maret 2021.

⁶⁹ Kemal Mufty, selaku *Sub Branch Manager*, Pemimpin Bank Muamalat, 15 Maret 2021.

⁷⁰ Faizal, selaku *Nasabah* Bank Muamalat, 19 Maret 2021.

3. Peningkatan kualitas pelayanan karyawan Bank Muamalat

Keberadaan lembaga tentunya tidak lepas dari pengelola yang berperan dalam menunjang kegiatan lembaga tersebut. Mengingat pengumpulan data menggunakan wawancara dan observasi langsung terhadap nasabah Bank Syariah Palopo, maka tanggapan responden disajikan dalam bentuk pertanyaan yang diajukan selama penelitian ini. Sesuai pada pedoman wawancara terlampir, penulis melakukan wawancara tatap muka untuk mengumpulkan data dan observasi dalam menyelesaikan penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa nasabah menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima faktor sebagai berikut:

a. Tangibles (Bukti Langsung)

Menurut subjek merupakan nasabah Bank Muamalat KCP Palopo, bukti fisik seperti lokasi kantor, tampilan gedung dan ruang tunggu menjadi poin penting bagi nasabah diharapkan mereka merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Muamalat. Hal ini diperjelas oleh Manager Financing Bank Muamalat KCP Palopo beliau mengemukakan bahwa;

“Pemilihan lokasi atau tempat ini menurut saya strategis sehingga para nasabah lebih mudah dalam mendatangi bank dan kami pihak bank selalu memberikan fasilitas yang baik kepada nasabah.”⁷¹

Hal ini juga didukung oleh pernyataan salah satu nasabah yang mengemukakan bahwa;

⁷¹ Hadi Santoso, selaku *Rerationship Manager Funding*, Pegawai Bank Muamalat, 16 Maret 2021.

“Lokasi bank Muamalat mudah untuk di dapat dan tempatnya juga nyaman. Saya sebagai nasabah merasa betah dan nyaman dalam melakukan transaksi disini. Penambilan gedungnya juga sudah cukup baik, ATMnya saja yang kurang banyak dan Fasilitas yang paling sering saya pakai mungkin mesin ATM ya.”⁷²

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa pilihan tempat, lokasi serta fasilitas sudah cukup, nyaman untuk bertransaksi disini mungkin ATM saja yang perlu di tambah.

b. Reliability (Keandalan)

Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan perbankan secara akurat dan memuaskan. Pelayanan yang diberikan dapat diandalkan dan berkualitas di semua bidang. Kemudahan prosedur pelayanan seperti pembukaan rekening, giro, pencetakan buku, pengiriman uang dan transfer antar bank, penarikan dan penyetoran harus dirasakan oleh semua nasabah bank ketika melakukan transaksi keuangan di Bank Syariah.

“Pelayanannya bagus, terutama kerapian pegawainya dalam berpakaian. Bank Muamalat memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi transaksi keuangan di counter dan tidak perlu antre panjang.”⁷³

Lanjut ketika ditanya oleh penulis mengapa ia lebih memilih menjadi nasabah Bank Muamalat dari pada bank lain yang ada, beliau menjawab:

“Karena Bank Muamalat memberikan jaminan kualitas pelayanan yang pasti, dan produk yang ditawarkan juga sangat beragam dan penuh dengan nilai-nilai Islami. Tentu saja, transaksi lebih dapat diandalkan dan dijamin di sini.”⁷⁴

⁷² Faizal, selaku *Nasabah* Bank Muamalat, 19 Maret 2021.

⁷³ Faizal, selaku *Nasabah* Bank Muamalat, 19 Maret 2021.

⁷⁴ Faizal, selaku *Nasabah* Bank Muamalat, 19 Maret 2021.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kami simpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat KCP Palopo sudah cukup baik dan selalu ramah kepada nasabah. Menurut pengamatan penulis, apa yang dijelaskan dari hasil wawancara di atas mengenai pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Palopo sudah memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan oleh kantor pusat Bank Muamalat Indonesia. Keamanan, keramahan dan kenyamanan bagi nasabah.

Lanjut peneliti wawancara dengan SBM beliau mengemukakan bahwa:

“Pelayanan iya, kalau layanan kita kan perbankan tentu kami menyediakan layanan transaksi keuangan, seperti pembukaan rekening, transfer, deposito, dll. Selain itu, ada juga layanan elektronik yang tidak berhubungan langsung dengan pelanggan, seperti penggunaan ATM dan mobile banking. Mobile banking berarti nasabah dapat melakukan transaksi dengan lebih mudah, seperti transfer ke rekening antara Bank Muamalat dan bank lain, pembelian, pulsa, dan lain-lain.”⁷⁵

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Bank Muamalat KCP Palopo dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabahnya adalah dengan memberikan inovatif pelayanan berupa *mobile banking*. *Mobile banking* di sini berarti nasabah dapat melakukan transaksi dengan lebih nyaman. Dengan tambahan pelayanan ini, Bank Muamalat KCP Palopo peka terhadap permasalahan dan kesulitan nasabah. Permasalahan tersebut dapat teratasi, khususnya bagi nasabah yang tidak dapat melakukan transaksi finansial di counter dan ATM yang tersedia, dengan memanfaatkan perkembangan teknologi Bank Muamalat.

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

⁷⁵ Hadi Santoso, selaku *Rerationship Manager Funding*, Pegawai Bank Muamalat, 16 Maret 2021.

Untuk memprediksi pekerjaan pegawai bank, perlu ditingkatkan daya tanggap terhadap kebutuhan dan membantu nasabah yang kesulitan mengisi slip untuk mengarahkannya ke unit-unit yang memenuhi kebutuhannya. Kami mempercepat proses keluhan nasabah dan menjaga konsistensi implementasi pelayanan untuk kenyamanan nasabah.

“Sejauh ini semuanya baik-baik saja. Tidak pernah memiliki pelayanan yang kurang baik tetapi terkadang ada karyawan yang cukup cepat memberikan pelayanan terus kurang berkompetensi itu kadang-kadang saja serta keramahan dan kesabarannya dalam menanggapi masalah nasabah, dan saya lebih suka mereka tidak membedakan status sosial nasabah. Semua nasabah diperlukan sama tanpa memandang pendidikan dan pekerjaan, tua maupun muda, yang mengendari mobil atau motor, mereka tetap sopan dan menghormati nasabah dengan baik.”⁷⁶

Berdasarkan hasil wawancara di atas disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat KCP Palopo sudah cukup baik dan tidak membedakan status sosial.

d. Assurance (Jaminan)

Dalam layanan perbankan, pelanggan memerlukan jaminan keamanan untuk transaksi yang baik di kantor maupun di mesin ATM. Kesopanan karyawan Bank Muamalat KCP Palopo dan kemampuan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan pada bank.

“Sangat baik, sopan santun dan ramah-tamah juga kepada setiap nasabah.”⁷⁷

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan Bank Muamalat KCP Palopo sudah sangat baik. Menurut pengamatan penulis di

⁷⁶ Faizal, selaku *Nasabah* Bank Muamalat, 19 Maret 2021.

⁷⁷ Faizal, selaku *Nasabah* Bank Muamalat, 19 Maret 2021.

lapangan, pelayanan Bank Muamalat KCP Palopo sama dengan bank-bank lain yang sudah ada, namun yang penting dari bank lain adalah sapaan yang santun.

e. Empaty (perhatian)

Merupakan bentuk perhatian terhadap nasabah bank. Karyawan Bank berusaha untuk memahami kebutuhan serta keinginan nasabahnya. Perhatian karyawan bank mampu membangun hubungan secara interaktif terus menerus dengan meningkatkan rasa nilai nasabah membuat kami merasakan keakraban antara nasabah dan pegawai bank. Sikap empati dapat menunjukkan bahwa perusahaan melihat pelanggan tidak hanya sebagai bagian dari pencairan atau memperoleh keuntungan perusahaan. Seperti hal yang dikatakan beliau bahwa:

“Kalau saya saran sih yang perlu ditambah itu cabang atau kantor Bank Muamalat serta ATM-nya kan kurang tuh. Saya harus ke palopo terlebih dulu jika ingin bertransaksi via counter. Jadi repot sebab jauh bila kantornya ditambah dan tersebar kemana-mana saya lebih terbantu.”⁷⁸

Pada hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa masih terdapat kekurangan kantor cabang serta fasilitas ATM yang sangat sedikit. Keadaan ini tentu menjadi kendala bagi nasabah yang bertempat tinggal di luar perkotaan. Observasi lapangan penulis menunjukkan bahwa pelayanan Bank Muamalat KCP Palopo sama dengan bank syariah lainnya, namun perbedaan utama dari bank lain adalah salam pembuka yang santun. Suasana kerohanian Islam sangat terasa. Sebagai kepedulian penulis ialah tak ada antrian pelanggan dan semua nasabah dilayani cepat dan tepat sesuai standar yang telah berlaku. Situasi ini terjadi sebab rendahnya pergantian pelanggan yang datang.

⁷⁸ Faizal, selaku *Nasabah* Bank Muamalat, 19 Maret 2021.

B. Pembahasan

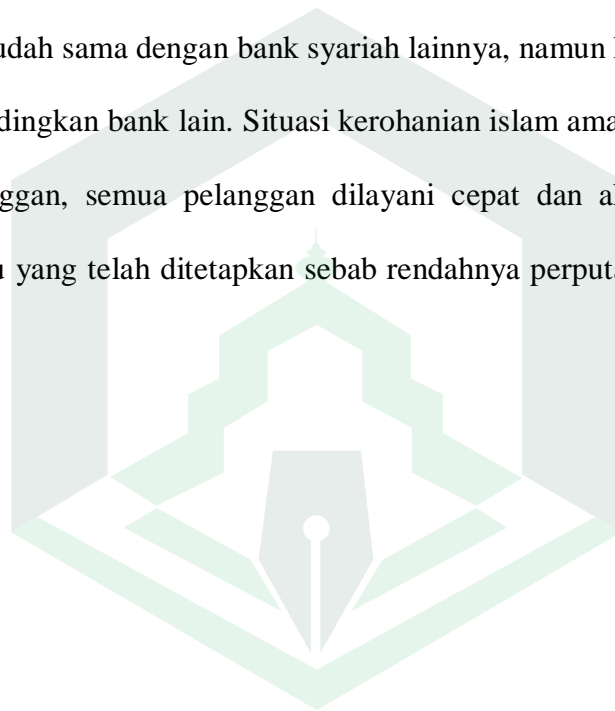
Peran seorang pemimpin adalah cara bertindak, berkoneksi dengan hubungan bersama orang lain sebab mereka mempengaruhi orang buat mencapai tujuan yang diinginkan. Seperti yang dinyatakan James A. F. Stoner⁷⁹ dalam teori, pemimpin perlu mempunyai kinerja demi kekuasaan pegawai rendah, serta pemahaman pada kualitas untuk melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab mereka buat mencapai tujuan. Jelas bahwa peran pemimpin sangat penting. Karena bertanggung jawab akan segala sesuatu yang terjadi pada Bank Muamalat KCP Palopo, mulai target market hingga operasional manajemen cabang, para pemimpin senantiasa memberikan solusi dan instruksi kepada karyawan ketika mengalami kesulitan. Pemimpin bertindak demi perencanaan dalam mempersiapkan target atau tujuan yang akan dicapai pada pembagian tugas seorang karyawan sesuai dengan kemampuannya. Hambatannya adalah peralatan yang tidak cukup serta rendahnya pemahaman pelanggan tentang peraturan sistem yang terjadi. Tugas pemimpin merangkul seluruh aktivitas pencapaian harian kemudian disampaikan ke kantor pusat, pelayanan Bank Muamalat KCP Palopo sudah cukup baik dan memuaskan sebab selalu ramah kepada nasabah. Pimpinan serta karyawan biasanya melakukan briefing sebelum bekerja untuk membahas apa yang harus dicapai dalam mencapai target dan evaluasi ini akan dilakukan pada akhir jam kerja. Pada akhir bulan, pemimpin merangkum presentase kerja dalam kurun waktu tertentu. Mereka juga mendapatkan *insentif reward* dibayar triwulan. Pengarahan pagi menekankan bahwa motivasi dan dorongan pemimpin bertujuan

⁷⁹ James A.F. Stoner, *Pemimpin dan Memimpin*, (Jakarta: Bintang Pustaka Madani; 2020), 4.

untuk membangkitkan semangat karyawan untuk memastikan bahwa setiap orang dapat menjalankan tugasnya dengan pola pikir yang sama. Akan tetapi dalam pelaksanaan tersebut pasti ada kendala yang di hadapi untuk mencapai suatu tujuan. Kendalanya yaitu target market dan kompititor (Bank pesaing) dimana bank ini juga ingin peningkatkan kualitas pelayanannya juga memperbanyak cabang seperti bank BRI dan bank lainnya.

Kualitas pelayanan merupakan bentuk usaha yang dilakukan oleh suatu lembaga dimana mereka memberikan yang terbaik dari yang terbaik agar yang menikmati mendapatkan kepuasan. Interaksi pemimpin terhadap pegawai rendah melalui sikap hubungan kepemimpinan partisipatif untuk memberikan penjelasan dan catatan dapat memotivasi pemimpin dalam kualitas pelayanan. Gaya komunikasi kepemimpinan yang berlaku pada bawahan didukung penuh oleh organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Pelayanan Bank Muamalat KCP Palopo telah memenuhi standar layanan yang ditetapkan oleh Kantor Pusat Bank Muamalat Indonesia sangat ramah dan nyaman bagi nasabah. Pemilihan lokasi dan fasilitasnya juga cukup baik. Bank Muamalat KCP Palopo menawarkan pelayanan inovatif berupa *mobile banking* dengan penambahan pelayanan tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah kami. Bank Muamalat KCP Palopo peka terhadap masalah serta kesusahaan pelanggan. Khususnya untuk pelanggan yang tidak bisa memanfaatkan kemajuan teknologi saat ini untuk melakukan transaksi *finansial* melalui counter dan mesin ATM yang tersedia. Kualitas pelayanan dapat di lihat dari paramenter (pencapainnya) dan dari situ kita bisa melihat pelayanan bagus atau tidaknya. Untuk mengetahui bagus tidaknya

suatu pelayanan kualitas karyawan pemimpin akan melakukan penilaian, evaluasi dan trening untuk memecahkan masalah dalam setiap pelayanan kualitas agar nasabah merasa bahwa pelayanan Bank Muamalat KCP Palopo itu bagus. Kekurangan Bank Muamalat KCP Palopo ialah kantor cabang dan fasilitas ATM yang amat sedikit. Situasi ini tentunya menjadi kendala bagi nasabah yang berdomisili di luar lingkungan perkotaan, dan pelayanan Bank Muamalat KCP Palopo kini sudah sama dengan bank syariah lainnya, namun keunggulan lebihnya santum dibandingkan bank lain. Situasi kerohanian islam amat terlihat serta tak ada antrian pelanggan, semua pelanggan dilayani cepat dan akurat sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan sebab rendahnya perputaran pelanggan yang datang.



IAIN PALOPO

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan oleh penulis, maka dapat disimpulkan:

1. Terdapat beberapa peran pimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan karyawan yaitu, a. kemampuan pemimpin dimana pemimpin memiliki fungsi dengan menjalankan tanggapan mengenai segala sesuatu yang terjalin di Bank Muamalat, mulai dari target hingga operasional. b. motivasi berupa memberikan semangat dalam menjalankan tugasnya dan biasanya setiap pagi akan diadakan beriefing sebelum karyawan mulai bekerja dan sorenya evaluasi. c. situasi dimana kualitas pelayanan dilihat dari parameter (pencapaiannya) dan disitu bisa lihat bahwa pelayanan bagus atau tidak. d. umpan balik dimana pelayanan Bank Muamalat KCP Palopo sangat baik dan memuaskan sebab layanannya ramah pada pelanggan.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan Bank Muamalat KCP Palopo amat baik bagi pelanggan kami. Minimnya kantor pembantu dan mesin ATM menimbulkan persepsi negatif terhadap pelayanan yang diterima saat bertransaksi di Bank Muamalat. Sementara itu, Bank Muamalat KCP Palopo telah meningkatkan prasarana serta layanan yang diberikan kepada nasabahnya setiap tahun. Pembinaan fitur *mobile banking*.

K keadaan ini mewujudkan cara yang bagus dalam peningkatan kualitas pelayanan di tiap-tiap bank. Dari sebagian pemahaman, kami menyimpulkan

bahwa faktor-faktor dapat memastikan kualitas pelayanan perbankan terdapat lima unsur yaitu termasuk bukti langsung (*tangible*) berupa fasilitas fisik dipandang dan dirasakan langsung oleh nasabah. Mendukung pelayanan yang tepat kepada pelanggan dengan mengkomunikasikan poin-poin utama yang dapat membawa pengenalan positif di benak pelanggan, kehandalan (*reliability*), yaitu keterampilan demi menyampaikan pelayanan yang bisa diandalkan dengan konsisten dan teliti. Dan daya tanggap berupa kebijakan untuk memberikan (*responsiveness*). Informasi yang jelas, jaminan (*assurance*) dalam bentuk pengetahuan, kesopanan karyawan perusahaan untuk menjaga kepercayaan klien, dan terakhir keinginan klien empati (*empaty*), diberikan dalam bentuk perhatian yang tulus atau perhatian pribadi kepada klien untuk mencoba memahami.

B. Saran

Adapun saran yang bisa diberikan untuk hasil penelitian ini sebagai berikut;

1. Hendaknya Bank Muamalat KCP Palopo meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan dengan menambah kantor cabang baru dan disesuaikan dengan tingkat promosi yang tinggi kepada masyarakat. Agar dapat meningkatkan kepercayaan nasabah sehingga nantinya diharapkan mampu meningkatkan pula jumlah nasabah yang bertransaksi.
2. Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, jika ada penelitian yang serupa sebaiknya dilakukan dengan menambah objek maupun subjek yang

diwawancarai, sehingga penelitian tersebut dapat mewakili kondisi kualitas pelayanan terhadap nasabah yang terjadi dilapangan secara lebih mendetail.



IAIN PALOPO

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarnan Karim A., *Bank Islam*, Cet. 9; Depok: RajaGrafindo Persada, 2013.
- Ancok Djamaludin, *Psikologis Kepemimpinan Dan Inovasi*, Jakarta: Erlangga, 2012.
- Bank Muamalat Indonesia, “visi dan misi Bank Muamalat”,. 16 Maret 2021.
<http://www.bankmuamalat.co.id>
- Bungin M. Burhan, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana, 2008.
- Dahlan Alwi, dkk. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1976.
- Kementrian Agama RI. *Al-Hikmah, Al-Quran dan terjemahnya*, Cet. ke-6; Bandung: Cv Ponegoro, 2014.
- Kementrian Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: Diponegoro, 2010.
- Etta Mamang, Sangadji and Sophia, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi Offset, 2013.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: Andi Offset, 2012.
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra, *Servis Quality dan Satisfication*, Yogyakarta: Andi Offset, 2005.
- Fasiha, *Islamic Finance (Konsep dan Aplikasi dalam Lembaga Keuangan Syariah)*, Cet, 1; Palopo, April 2016.
- Hasan Sultoni, *Strategi Pemimpin Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan di BMT Muamalah*, Jurnal; Vol. 7 No.1, 2019, td.

- Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2017.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Ihda Rupaída Ibrahim Putri, 2019. *Peran Komunikasi Pimpinan Terhadap Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah PT. Bank Sulselbar Cabang Pinrang*, Makassar: UIN Alauddin Makassar, td.
- Julia, *Orientasi Estetik Gaya Piringan Kecapi Indung*, Cet. I; Sumedang: UPI Sumedang, 2018.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: Raja Grafindo Persda, 2011.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2005.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010.
- Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*, Ed. 1, Cet. 1, Yogyakarta: Deepublish, Januari 2018.
- Nawawi Hadari, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press, 1993.
- Nurdin Batjo, dkk, *MANAJEMEN Sumber Daya Manusia*, Cet, I; Makassar, 2018.
- Pahtizal Iqrom, *Reformasi Birokrasi di Nusantara*, Cet, I; Malang:Universitas Brawijaya Pres, 2013.
- Permadi K., *Pemimpin Dan Kepemimpinan Dalam Manajemen*, Jakarta: Rineka Cipta, 1996.
- Putri Dwi Cahyani, “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta” *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. VI

No.2(Oktober2016).<http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/esensi/article/view/3570/2>

[811](#)

Rana Meilinda, 2020. *Strategi Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Indomarco Prismatama (Indomaret) Area Mulyojati Metro Barat*, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, td.

Rianto Nur, M. Arif Al, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bnadung: Alfabeta, 2012.

Rivai Veithzal, *Kepemimpinan dan perilaku Organisasi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.

Ruslan Abdullah and Fasiha, *Pengantar Islamic Economics Mengenal Konsep dan Praktek Ekonomi Islam*, Cet, I; Makassar, Januari 2013.

Siana, *Pengertian Peran*, diakses pada tanggal 04 April 2020.
<https://www.artikelsiana.com/pengertian-peran>

Stoner A.f. James, *Manajemen Jilid II*, PT. Prenhallindo; Jakarta: 2000.

Stoner A.F. James, *Pemimpin dan Memimpin*, Bintang Pustaka Madani; Jakarta: 2020.

Suganda, *Kepemimpinan Di Dalam Administrasi*, Bandung: Sinar baru, 1986.

Sugiyono, *Metode Kuantati Dan Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2013.

Sutrisno Edy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Kencana, 2009.

Sutrisno Edy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Prenamedia Group, 2009.

Suryana yuyus and Bayu Kartib, *Kewirausahaan Pendekatan Karakteristik Wirausahawan Sukses*, Jakarta: Kencana, 2010.

Suryohadiprojo Sayidiman, *Kepemimpinan Abri dalam Sejarah dan Perjuangan*,
Cet. I; Jakarta: Intermasa, 1996.

Syah, Syahrudin, *Pengantar Ilmu Administrasi Publik*, Palopo: Unanda, 2011.

Tanzeh Ahmad, *Metodologi Penelitian Praktis*, Jakarta: Penerbit Teras, 2011.

Umamin Sahdi, 2020. *Motivasi Pemimpin dalam Meningkatkan Kualitas Kerja
Pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kasui Way Kanan*, Universitas
Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung, td.

Wijaya Hengki, *Analisis Data Kualitatif: Ilmu Pendidikan Teologi*, Makassar:
Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2018.

Yomungga Moses, dkk, *Pengantar Bisnis*, Medan: Perdana Publishing, 2015.

Yusuf Muri, *Metode penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*,
Cet. IV; Jakarta: Kencana, 2017.

L

A

M

P

I

R

IAIN PALOPO

A

N

DOKUMENTASI PENELITIAN



Kantor Bank Muamalat KCP Palopo sekaligus lokasi penelitian



Wawancara bersama M. Kemal Mufty Paried pada tanggal 15 Maret 2021



Wawancara bersama Marlina selaku CS pada tanggal 16 Maret 2021



Situasi dalam Bank Muamalat KCP Palopo pada saat pelayanan nasabah



Wawancara bersama Faizal selaku nasabah Bank Muamalat pada tanggal 19 Maret 2021

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. Kemal Mufty Faried

Jabatan : Sub Branch Manager

Alamat :

Menerapkan bahwa:

Nama : Emi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

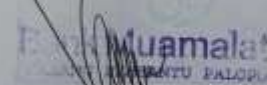
Prodi : Perbankan Syariah

Benar-benar telah mengadakan wawancara dengan kami sehubungan dengan penulisan skripsi yang berjudul "*Peran Pemimpin dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Karyawan Bank Muamalat KCP Palopo*" pada tanggal 15 Maret 2021 di Bank Muamalat KCP Palopo.

Demikian keterangan ini kami berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo,

Narasumber

The block contains a handwritten signature in black ink over a blue circular stamp. The stamp features the text 'Muamalat' in a stylized font, with 'KCP PALOPO' written below it. The signature is written in a cursive style.

M. Kemal Mufty Faried

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Faizal

Jabatan : Nasabah Bank Muamalat KCP Palopo

Alamat :

Menerapkan bahwa:

Nama : Emi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

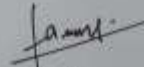
Prodi : Perbankan Syariah

Benar-benar telah mengadakan wawancara dengan kami sehubungan dengan penulisan skripsi yang berjudul "*Peran Penumpin dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Karyawan Bank Muamalat KCP Palopo*" pada tanggal 19 Maret 2021 di Bank Muamalat KCP Palopo.

Demikian keterangan ini kami berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo,

Narasumber



Faizal

STANDARD OPERATING PROCEDURE LAYANAN

PT BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk.
2010

BAB II : PENAMPILAN *FRONTLINERS*

Tanggal Bertaku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	III/1

BAB II.1 : Standar Penampilan *Frontliners* Wanita

Parameter	PIC	Uraian Parameter	Lampiran / Catatan
Persyaratan tinggi, berat badan minimal serta usia maksimal untuk <i>frontliners</i>	<i>Customer Service, Teller</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tinggi badan minimal adalah 160 cm 2. Berat badan harus proporsional dengan tinggi badan 3. Usia maksimal <i>Customer Service dan Teller</i> adalah 35 tahun. 	
Pakaian <i>frontliners</i>	<i>Customer Service, Teller</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memakai seragam yang sudah ditentukan, pakaian rapi, licin, tidak berbau dan bersih tanpa noda 2. Memakai <i>name tag</i> ditempat yang ditentukan 3. Posisi <i>name tag</i> harus terbaca dengan jelas oleh nasabah, tidak tertutup oleh jilbab ataupun aksesoris lain 4. Jilbab dipakai dengan rapi dengan model yang sudah distandarisasi, seperti yang dapat dilihat pada lampiran modul SOP layanan ini. 	Lihat lampiran 1 sebagai contoh panduan
Dandanan <i>frontliners</i>	<i>Customer Service, Teller</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Staf <i>frontliners</i> wanita minimal memakai bedak dan lipstik dengan warna netral 2. Apabila dandanan ditambahkan dengan aplikasi lain seperti <i>eye-shadow, mascara, blush-on</i> dan lain-lain maka pengaplikasiannya tidak boleh mencolok atau berlebihan 	

BAB II : PENAMPILAN *FRONTLINERS*

Tanggal Berlaku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	II/2

BAB II.1 : Standar Penampilan *Frontliners* Wanita

		<p>3 Penambahan aksesoris lain masih diperkenankan dengan pengaturan maksimal 1 buah bros, 2 buah cincin, 1 buah jam tangan dan 1 buah gelang</p> <p>4 Kuku terpotong pendek dan rapi (tidak dipanjangkan) serta tidak diwarnai</p>	
Sepatu <i>frontliners</i>	<i>Customer Service, Teller</i>	Staf <i>frontliners</i> wanita wajib memakai sepatu yang tertutup, berwarna hitam polos, dengan tinggi hak minimal 3 cm.	Lihat lampiran 2 sebagai contoh panduan
<i>Monitoring</i> reguler	<i>Supervisor Layanan</i>	<i>Supervisor Layanan</i> berkewajiban memastikan standar penampilan <i>frontliners</i> wanita ini diterapkan sesuai dengan standar yang berlaku.	



BAB II : PENAMPILAN *FRONTLINERS*

BAB II.2 : Standar Penampilan *Frontliners* Pria

Tanggal Beraku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	8/3

Parameter	PIC	Uraian Parameter	Lampiran / Catatan
Persyaratan tinggi, berat badan minimal dan maksimal usia untuk <i>frontliners</i>	<i>Customer Service, Teller, Security</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tinggi badan minimal adalah 165 cm 2. Berat badan harus proporsional dengan tinggi badan 3. Usia maksimal adalah 35 tahun. 	
Model potongan rambut <i>frontliners</i>	<i>Customer Service, Teller, Security</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Potongan rambut <i>frontliners</i> pria harus pendek dan rapi 2. <i>Frontliners</i> pria harus menjaga kebersihan rambutnya 3. Jika memelihara kumis dan jenggot, potongannya harus rapi, jenggot tidak boleh panjang 4. Kuku terpotong pendek dan rapi (tidak dipanjangkan). 	Lihat lampiran 3 sebagai contoh panduan
Pakaian <i>frontliners</i>	<i>Customer Service, Teller, Security</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memakai seragam yang telah ditentukan, pakaian rapi, licin, tidak berbau, bersih tanpa noda 2. Memakai <i>name tag</i> ditempat yang telah ditentukan 3. Posisi <i>name tag</i> harus terbaca dengan jelas oleh nasabah. 	Lihat lampiran 4 sebagai contoh panduan
Sepatu <i>frontliners</i>	<i>Customer Service, Teller, Security</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Frontliners</i> pria wajib memakai sepatu kulit model <i>oxford</i> (bertali) atau sepatu kulit model <i>pentafel</i> dan berwarna hitam 	Lihat lampiran 5 sebagai contoh panduan

BAB II : PENAMPILAN *FRONTLINERS*

BAB II.2 : Standar Penampilan *Frontliners* Pria

Tanggal Berlaku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	04

<p>Monitoring reguler</p>	<p>Supervisor Layanan</p>	<p>2. Memakai kaos kaki yang berwarna senada dengan celana panjang (hitam), motif kaos kaki tidak mencolok atau tanpa motif dengan panjang mencapai betis</p> <p>Supervisor Layanan berkewajiban memastikan standar penampilan <i>frontliners</i> pria ini diterapkan sesuai dengan standar yang berlaku.</p>
---------------------------	---------------------------	---



IAIN PALOPO

BAB III : CUSTOMER SERVICE

Tanggal Berlaku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Halaman	005

BAB III.1 : Kondisi Meja Kerja *Customer Service*

Parameter	PIC	Uraian Parameter	Lampiran / Catatan
Peletakan alat-alat kelengkapan CS (stempel, buku register, dll)	<i>Customer Service</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja kerja harus berada dalam kondisi rapi dan bersih. Stempel, buku register, alat tulis dan peralatan pribadi disimpan ditempat yang aman dan tidak terlihat oleh nasabah 2. Papan nama diletakkan dalam posisi nama staf bank menghadap ke arah nasabah 3. Tidak diperkenankan meletakkan barang-barang pribadi seperti boneka, foto, peralatan makan, dan minum, alat tata rias, tempelan kertas, <i>handphone</i>, dll. 	Lihat lampiran 6 sebagai contoh panduan
Penempatan tanaman hidup	<i>Customer Service</i>	Tanaman hidup meja utama CS harus terlihat rapi dan dalam keadaan segar.	Lihat Lampiran 7 sebagai contoh panduan

EAB III : CUSTOMER SERVICE

Tanggal Berlaku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	III/6

BAB III.2 : Sikap *Customer Service*

Aktivitas	PIC	Uraian Aktivitas	Lampiran / Catatan
Keberadaan <i>Customer Service</i> selama jam pelayanan	<i>Customer Service</i> <i>Supervisor Layanan</i>	<ol style="list-style-type: none"> CS sudah berada di <i>counter</i> masing-masing minimal 30 menit sebelum jam pelayanan dimulai Sebelum jam pelayanan dimulai <i>Supervisor Layanan</i> wajib memastikan seluruh staf CS sudah siap di <i>counter</i> masing-masing CS tidak diperkenankan untuk meninggalkan <i>counternya</i> kecuali untuk hal-hal yang berhubungan langsung dengan transaksi nasabah dan hal-hal lain yang bersifat penting dan mendesak (dengan ijin dari <i>Supervisornya</i>) Selama melayani nasabah, CS berada dalam posisi duduk tegak menghadap nasabah Selama jam pelayanan pukul 08.00 s/d 15.00 CS tidak diperkenankan untuk keluar kantor. Dalam hal ini <i>Supervisor Layanan</i> berkewajiban untuk melakukan pengawasan Penggunaan <i>handphone</i> tidak diperkenankan selama berada di meja kerja dan selama jam bertugas 	Hal lain yang bersifat penting dan mendesak, misalnya ke toilet dan <i>emergency calls</i>

BAB III : CUSTOMER SERVICE

BAB III.2 : Sikap *Customer Service*

Tanggal Berlaku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	110/7

<p>Greeting Awal</p>	<p>Customer Service</p>	<p>7. <i>Supervisor Layanan</i> membuat 'lunch duty' untuk memastikan tetap ada CS yang bertugas selama jam istirahat makan siang dan waktu <i>sholat dzuhur</i></p> <p>8. CS tidak diperkenankan untuk makan dan minum di lokasi counter selama jam layanan.</p> <p>1. Saat nasabah menghampiri counter, CS sudah siap dalam posisi berdiri, dua tangan ditangkupkan didepan dada dan tersenyum. Selanjutnya CS mengucapkan salam, mempersilahkan nasabah duduk dan CS duduk setelah nasabah duduk. Selanjutnya CS memperkenalkan diri, menanyakan nama nasabah dan terakhir menawarkan bantuan</p> <p>'Assalamualaikum' 'Silahkan duduk Bapak/Ibu' 'Saya Yasmin, maaf dengan Bapak/Ibu siapa?' 'Ada yang bisa dibantu Bapak/Ibu (nama nasabah)?'</p> <p>2. CS tidak diperkenankan untuk mempersilahkan nasabah dengan bahasa isyarat (dengan tangan atau anggukan) atau bahkan hanya sekedar memandangi dan tidak mengacuhkan</p>
----------------------	-------------------------	---

BAB III : CUSTOMER SERVICE

BAB III.2 : Sikap *Customer Service*

Tanggal Berlaku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	III/8

Selama Melayani	<i>Customer Service</i>	<p>kehadiran nasabah.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. CS menjaga kontak mata dengan nasabah, dalam kerangka yang sesuai dengan kaidah syariah Islam 2. CS wajib mengarahkan nasabah dalam mengisi formulir dengan menggunakan ibu jari tangan kanan dan jika dibutuhkan membantu nasabah dalam pengisiannya. Sebelumnya, CS sudah menandai bagian mana saja yang harus diisi oleh nasabah 3. Apabila nasabah meminta informasi yang terkait dengan produk dan jasa bank, misalnya mengenai proporsi nisbah yang berlaku pada saat itu, maka CS harus dapat langsung menjawab dengan tepat 4. Dalam memberikan penjelasan kepada nasabah, CS wajib menggunakan alat bantu brosur yang tersedia 5. Interupsi terhadap layanan yang sedang diberikan kepada nasabah merupakan hal yang harus dihindari oleh CS. Jika terpaksa harus dilakukan maka prinsipnya setiap interupsi dilakukan dengan terlebih dahulu 	
-----------------	-------------------------	---	--

BAB III : CUSTOMER SERVICE

BAB III.2 : Sikap *Customer Service*

Tanggal Berlaku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	III/9

		<p>meminta ijin kepada nasabah dan memberitahu tujuan interupsi</p> <p><i>'Maaf Bapak/Ibu (nama nasabah), boleh saya tinggal sebentar untuk menfoto-copy KTP Bapak?'</i></p> <p>6. Setelah selesai melakukan interupsi terhadap layanan yang diberikan kepada nasabah, CS kemudian mengucapkan terimakasih atas kesediaan nasabah menunggu</p> <p><i>'Terimakasih telah menunggu, Bapak/Ibu (nama nasabah).'</i></p> <p>7. CS tidak diperkenankan untuk menerima panggilan telepon masuk pada saat sedang melayani nasabah dan selama jam pelayanan. CS dapat melakukan panggilan telepon keluar apabila diperlukan untuk membantu kelancaran transaksi nasabah yang sedang dilayani, misalnya menghubungkan nasabah ke SalaMuamalat untuk menu penggantian No.PIN produk tabungan Shar'e.</p>	<p>Jika dimeja CS tidak ditempatkan telepon, maka untuk keperluan transaksi nasabah, CS dapat menggunakan <i>wireless phone</i> atau cabang menyediakan pesawat telepon khusus di <i>banking hall</i> yang <i>disetting</i> otomatis untuk terhubung dengan SalaMuamalat</p>
		<p>1. CS mendengarkan keluhan</p>	

BAB III : CUSTOMER SERVICE

Tanggal Beraku	1 Oktober 2019
Status Dokumen	Baru
Berhikmah	III10

BAB III.2 : Sikap *Customer Service*

<p>Sikap dan reaksi awal CS saat menanggapi keluhan nasabah</p>	<p><i>Customer Service</i></p>	<p>dengan penuh perhatian dan menjaga kontak mata dengan nasabah</p> <p>2. Selanjutnya, CS wajib meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dirasakan oleh nasabah dengan menunjukkan ekspresi empati</p> <p><i>'Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Bapak/Ibu (nama nasabah) alami.'</i></p> <p>3. CS kemudian meminta tanda pengenal dan bukti kepemilikan rekening nasabah untuk proses verifikasi dan meyakinkan bahwa nasabah yang melakukan keluhan adalah benar nasabah pemilik rekening yang sah.</p>	
<p>Konsistensi dalam penggunaan nama nasabah</p>	<p><i>Customer Service</i></p>	<p>1. Selama melayani nasabah, CS harus konsisten menggunakan nama nasabah setelah panggilan Bapak atau Ibu, minimal tiga kali selama pelayanan berlangsung</p> <p>2. Tidak dibenarkan bagi CS untuk memanggil selain dengan panggilan Bapak/Ibu (Mas, Mba', Aa', Tete, Ncih, Koh, dll), kecuali memang diminta demikian oleh</p>	

BAB III : CUSTOMER SERVICE

BAB III.2 : Sikap *Customer Service*

Tanggal Berlaku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	III/11

Memastikan nasabah sudah mendapatkan semua hal yang dibutuhkan terkait dengan jasa pelayanan bank	<i>Customer Service</i>	nasabah. CS wajib menanyakan hal apalagi yang sekiranya masih dapat dibantu setelah jasa layanan yang diminta oleh nasabah selesai diproses. <i>'Ada lagi yang bisa kami bantu, Bapak/Ibu (nama nasabah)?'</i>	
Memulai aktivitas <i>cross selling</i>	<i>Customer Service</i>	Setelah nasabah menyatakan tidak membutuhkan jasa layanan lain, maka CS secara proaktif meminta ijin nasabah untuk melakukan aktivitas <i>cross selling</i> .	Teknik melakukan <i>cross selling</i> lebih lanjut pada halaman 19 (BAB III.3 Standar Skill Customer Service)
Greeting Akhir	<i>Customer Service</i>	CS mengucapkan terimakasih atas kunjungan nasabah, setelah nasabah berdiri CS menyusul berdiri, mengucapkan salam dengan tangan ditangkupkan didepan dada sambil tersenyum. <i>'Terimakasih atas kunjungannya ke Bank Muamalat, Bapak/Ibu (nama nasabah).'</i> <i>'Assalamualaikum.'</i>	

IAIN PALOPO

BAB III : CUSTOMER SERVICE

BAB III.3 : Skill Customer Service

Tanggal Berlaku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	III/12

Aktifitas	PIC	Uraian Aktivitas	Lampiran / Catatan
Menanggapi permintaan pembukaan rekening	Customer Service	<p>1. Apabila tujuan nasabah yang datang ke <i>counter</i> CS adalah untuk membuka rekening, maka CS harus proaktif menyebutkan jenis-jenis produk bank seperti tabungan, giro, deposito dan lainnya, agar nasabah merasa leluasa untuk menentukan pilihan</p> <p>2. Selanjutnya CS wajib menanyakan apakah nasabah sudah pernah memiliki rekening di Bank Muamalat sebelumnya.</p> <p>'Apakah sebelumnya Bapak/Ibu (nama nasabah) sudah pernah mempunyai rekening di Bank Muamalat?'</p>	
Menawarkan pembukaan rekening	Customer Service	Untuk nasabah yang tidak secara langsung mengutarakan keinginannya untuk membuka rekening tertentu, CS diharuskan proaktif menawarkan pembukaan rekening Bank Muamalat.	
Penjelasan mengenai fitur dan <i>benefit</i> produk	Customer Service	Dalam memberikan informasi varian produk, CS sekaligus memberikan penjelasan mengenai fitur dan <i>benefit</i> masing-masing produk, dengan memakai alat bantu brosur.	

BAB III : CUSTOMER SERVICE

BAB III.3 : Skill Customer Service

Tanggal Beraku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	III/13

<p>Menawarkan <i>delivery channels</i> /E-Banking (ATM, SalaMuamalat, SMS Banking, PC Banking, Internet Banking)</p>	<p>Customer Service</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS wajib menginformasikan ketersediaan varian <i>delivery channels</i> / E-banking kepada nasabah yang hendak membuka rekening 2. CS wajib memberikan informasi dan edukasi kepada nasabah mengenai fitur dan profil risiko masing-masing varian <i>e-channels</i> yang ditawarkan dengan memakai alat bantu brosur 3. CS harus proaktif untuk membujuk nasabah mendaftar dan menggunakan fasilitas E-Banking. 	<p>Lihat Lampiran 8 untuk detail masing-masing varian <i>e-channel</i></p>
<p>One stop service pada transaksi pembukaan rekening pada counter CS (maksimal nominal Rp.5.000.000,-)</p>	<p>Customer Service</p>	<p>Setiap proses transaksi pembukaan rekening, baik rekening tabungan, giro perorangan, maupun deposito, dengan maksimal setoran sebesar Rp.5.000.000,- harus selesai dalam satu kali layanan pada counter CS.</p>	<p>Untuk itu setiap counter CS wajib dilengkapi dengan mesin hitung uang dan lampu UV. CS kemudian meminta ijin nasabah untuk menyetorkan uang tersebut ke bagian Teller</p>
<p>Waktu yang dibutuhkan untuk proses pembukaan rekening</p>	<p>Customer Service</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Standar waktu yang diminta untuk proses pembukaan rekening (tabungan, deposito dan giro perorangan) maksimal lima belas menit 2. Waktu ini dihitung mulai dari saat nasabah menyatakan keinginannya untuk membuka rekening sampai 	

BAB III : CUSTOMER SERVICE

Tanggal Berlaku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	III/14

BAB III.3 : Skill Customer Service

<p>Teknis umum penanganan keluhan.</p>	<p>Supervisor Layanan Customer Service</p>	<p>dengan nasabah menerima buku tabungan, bilyet deposito atau giro perorangan dari CS.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. CS memahami dengan baik SLA (<i>Service Level Agreement</i>) dan alur penyelesaian setiap keluhan yang diajukan oleh nasabah serta mampu menjelaskan secara proporsional kepada nasabah 2. CS wajib memiliki data rekapitulasi mengenai keluhan yang ditangani setiap minggunya 3. Supervisor Layanan wajib melakukan <i>monitoring</i> terhadap data rekapitulasi penyelesaian keluhan ini untuk mengantisipasi penyelesaian keluhan yang berpotensi melewati SLA. 	<p>Lihat Lampiran 9 untuk contoh formulir rekapitulasi penyelesaian keluhan mingguan</p>
<p>Penanganan keluhan untuk kasus dana terdebit di jaringan ATM Bersama atau Prima.</p>	<p>Customer Service</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. CS melakukan verifikasi data nasabah, meliputi kepemilikan kartu identitas (KTP, SIM atau Paspor), nama ibu kandung dan lima transaksi terakhir yang dilakukan oleh nasabah. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa nasabah yang datang adalah memang pemilik rekening yang sesungguhnya 	<p>Lihat Lampiran 10 Untuk alur penyelesaian keluhan dana terdebit</p>

BAB III : CUSTOMER SERVICE

BAB III.3 : Skill Customer Service

Tanggal Beraku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	III/15

<p>Penanganan keluhan untuk penggantian kartu ATM karena hilang atau rusak.</p>	<p>Customer Service</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Apabila proses verifikasi sudah lengkap dan valid, CS meminta nasabah untuk mengisi formulir keluhan yang kemudian ditandatangani oleh nasabah. Lembar ke-2 formulir keluhan diberikan kepada nasabah sebagai tanda bukti pengajuan keluhan. 3. CS menginformasikan kepada nasabah bahwa SLA untuk penyelesaian keluhan dana terdebit via ATM ini adalah selama maksimal empat belas hari kerja. (sesuai dengan ketentuan perjanjian kerjasama dengan pihak pengelola ATM Bersama dan Prima). <ol style="list-style-type: none"> 1. Jika permohonan penggantian kartu ATM adalah karena hilang, maka nasabah wajib menyertakan surat keterangan hilang dari kepolisian. Jika yang menjadi alasan adalah kartu rusak, maka nasabah wajib menyertakan kartu yang rusak tersebut. 2. CS melakukan verifikasi data nasabah, diawali dengan meminta kartu identitas (KTP, SIM atau Paspor) nasabah, menanyakan nama ibu kandung dan lima transaksi 	<p>Lihat Lampiran 11 Untuk alur permohonan cetak kartu ATM/PIN/TIN</p>
---	-------------------------	---	--

BAB III : CUSTOMER SERVICE

BAB III.3 : Skill Customer Service

Tanggal Berlaku	1 Oktober 2012
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	III/16

<p>Penanganan keluhan karena kesalahan nomor rekening tujuan transfer.</p>	<p>Customer Service</p>	<p>terakhir yang dilakukan oleh nasabah</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Apabila proses verifikasi sudah lengkap dan valid, CS meminta nasabah untuk mengisi formulir keluhan yang kemudian ditandatangani oleh nasabah. Lembar ke-2 dari formulir keluhan diberikan kepada nasabah sebagai tanda bukti pengajuan keluhan 4. CS menginformasikan kepada nasabah bahwa SLA untuk penyelesaian keluhan penggantian kartu ATM untuk produk tabungan Shar'e dan Ummat adalah maksimal lima hari kerja (kecuali Ambon, Ternate, Gorontalo dan Merauke, SLA nya adalah tujuh hari kerja). <ol style="list-style-type: none"> 1. Pertama CS melakukan verifikasi dengan meminta kartu identitas, buku tabungan dan slip bukti transfer 2. Jika verifikasi valid, CS meminta ijin kepada nasabah untuk melakukan konfirmasi ke bagian <i>back office</i> 3. Dana yang salah transfer dikembalikan ke rekening nasabah 	
--	-------------------------	---	--

BAB III : CUSTOMER SERVICE

BAB III.3 : Skill Customer Service

Tanggal Berlaku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	III/17

<p><i>Service Recovery</i> (Bagaimana CS memulihkan kepercayaan nasabah yang merasa kecewa dengan salah satu pelayanan bank)</p>		<p>4. CS dapat memberikan alternatif solusi kepada nasabah untuk melakukan transfer ulang via <i>counter</i> CS. Solusi lain dengan melakukan transfer via ATM dan biaya yang dikenakan juga wajib diinformasikan oleh CS. Apabila nasabah keberatan dengan alasan transaksi dengan ATM tidak mempunyai bukti transaksi, maka CS harus menjelaskan cara melakukan transaksi transfer melalui ATM serta ketersediaan struk transaksi sebagai bukti transfer.</p>	
<p><i>Customer Retention</i> pada saat permintaan penutupan rekening oleh nasabah. (Bagaimana CS membujuk nasabah untuk tetap menjadi nasabah Bank Muamalat)</p>	<p><i>Customer Service</i></p>	<p>1. Pada saat nasabah mengajukan permintaan untuk menutup rekeningnya, baik itu rekening tabungan, deposito ataupun giro, CS wajib menanyakan alasan penutupan rekening dengan intonasi dan mimik yang sopan.</p> <p>2. CS sedapat mungkin berusaha mempertahankan supaya rekening nasabah tidak jadi ditutup dengan teknik-teknik persuasif tetapi tidak terkesan memaksa. Berikan alternatif solusi untuk alasan penutupan rekening yang dilakukan nasabah.</p>	

BAB III : CUSTOMER SERVICE

BAB III.3 : Skill Customer Service

Tanggal Berlaku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	10/18

		<p>Contoh:</p> <p>Nasabah meminta penutupan rekening dengan alasan jaringan ATM Bank Muamalat masih sangat terbatas.</p> <p>Nasabah: 'Saya ingin menutup rekening tabungan saya mba.'</p> <p>CS: 'Mohon maaf, boleh kami tahu alasannya Bapak Rahmat?'</p> <p>Nasabah: 'Mesin ATM Bank Muamalat jarang sih mba... jadi saya mengalami kesulitan untuk bertransaksi dengan menggunakan kartu ATM.'</p> <p>CS: 'Jadi begitu ya Bapak Rahmat, mohon maaf mungkin hal ini tidak diinformasikan sebelumnya, tetapi sebenarnya kartu ATM Bapak dapat dipakai di seluruh jaringan ATM Bersama dan ATM BCA, bahkan untuk transaksi tarik tunai Bank Muamalat membebaskan Bapak dari biaya administrasi.'</p> <p>Nasabah: 'Oo... begitu ya mba?'</p> <p>CS: 'Betul Bapak Rahmat, jadi rekeningnya tidak usah ditutup ya Bapak, karena sebenarnya banyak sekali kemudahan yang bisa Bapak Rahmat dapatkan dengan memakai kartu ATM Bank Muamalat...'</p>
--	--	---

BAB III : CUSTOMER SERVICE

BAB III.3 : Skill Customer Service

Tanggal Berlaku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	III/19

<p>Penutupan Rekening</p>	<p>Customer Service</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jika nasabah tetap ingin melakukan penutupan rekening, CS memberikan formulir penutupan untuk diisi oleh nasabah, kemudian menarik bukti kepemilikan rekening yang dimiliki oleh nasabah 2. Standar waktu yang diminta untuk proses penutupan rekening ini adalah maksimal sepuluh menit. 	
<p>Melakukan aktivitas <i>cross selling</i></p>	<p>Customer Service</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Cross selling</i> dapat dilakukan setelah CS memastikan nasabah sudah mendapatkan semua hal yang dibutuhkannya terkait dengan jasa pelayanan bank 2. Setelah itu CS meminta izin terlebih dahulu untuk mengetahui kesediaan nasabah menerima informasi produk yang akan ditawarkan. <p><i>'Maaf Bapak/Ibu (nama nasabah), boleh saya minta waktunya sekitar tiga menit untuk menjelaskan mengenai produk Tabungan Haji Arafah yang mungkin cocok dengan kebutuhan Bapak?'</i></p>	<p>Lihat Lampiran 12 untuk contoh <i>script</i> melaksanakan <i>cross selling</i> dalam waktu tiga menit</p>

BAB III : CUSTOMER SERVICE

BAB III.3 : Skill Customer Service

Tanggal Berlaku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	III/20

	Supervisor Layanan	<p>3. Dalam satu sesi aktifitas <i>cross selling</i> yang berlangsung selama tiga menit, CS harus mampu menjelaskan satu jenis produk dan atau satu jenis layanan <i>E-banking</i> dengan tepat dan sistematis</p> <p>4. Supervisor Layanan wajib melaksanakan <i>briefing</i>, <i>quiz</i>, <i>role playing</i> dan aktifitas-aktifitas lain yang diperlukan untuk menjamin kesiapan CS dalam melaksanakan fungsi <i>cross selling</i></p> <p>5. CS wajib memiliki formulir khusus untuk mendokumentasikan aktifitas <i>cross selling</i> yang berhasil dilakukan dalam satu bulan.</p>	Lihat Lampiran 13 untuk contoh formulir dokumentasi <i>cross selling</i> CS
Monitoring buku dokumentasi aktifitas <i>cross selling</i> CS	Supervisor Layanan	Supervisor Layanan wajib melakukan <i>monitoring</i> buku dokumentasi aktifitas <i>cross selling</i> yang dilakukan oleh CS. Untuk CS yang tidak mencapai target <i>cross selling</i> pada bulan berjalan, wajib dilakukan pembinaan berupa <i>briefing</i> , <i>role playing</i> dan aktifitas lain yang dirasa perlu untuk meningkatkan kemampuan <i>cross selling</i> CS yang bersangkutan.	

BAB IV : TELLER

BAB IV.1 : Sikap Teller

Tanggal Beraku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	IV/21

Aktivitas	PIC	Uraian Aktivitas	Lampiran / Catatan
Keberadaan Teller selama jam pelayanan	Teller Supervisor Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Teller sudah berada di counter masing-masing minimal 30 menit sebelum jam pelayanan dimulai. 2. Sebelum jam pelayanan dimulai Supervisor Layanan wajib memastikan seluruh staf Teller sudah siap di counter masing-masing. 3. Teller tidak diperkenankan untuk meninggalkan counternya masing-masing kecuali untuk hal-hal yang berhubungan langsung dengan transaksi nasabah dan hal-hal lain yang bersifat penting dan mendesak (dengan ijin dari Supervisor-nya) 4. Selama melayani dalam posisi tatap muka dengan nasabah, Teller berada dalam posisi berdiri tegak, dan pada saat melakukan input transaksi Teller berada dalam posisi duduk. 5. Selama jam pelayanan yaitu pukul 08.00 s/d 15.00, Teller tidak diperkenankan untuk keluar kantor. Dalam hal ini Supervisor Layanan berkewajiban untuk melakukan pengawasan 	Hal lain yang bersifat penting dan mendesak, misalnya ke toilet dan emergency calls.

BAB IV : TELLER

BAB IV.1 : Sikap *Teller*

Tanggal Berlaku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	IV/22

<p>Greeting Awal</p>	<p>Teller</p>	<p>6. Penggunaan <i>handphone</i> tidak diperkenankan selama berada di meja kerja dan selama jam bertugas</p> <p>7. Supervisor Layanan membuat <i>lunch duty</i> untuk memastikan tetap ada <i>Teller</i> yang bertugas selama jam istirahat makan siang dan waktu <i>sholat dzuhur</i></p> <p>8. <i>Teller</i> tidak diperkenankan untuk makan dan minum di lokasi <i>counter</i> selama jam layanan</p> <p>1. Saat nasabah menghampiri <i>counter</i>, <i>Teller</i> sudah siap dalam posisi berdiri dengan senyum dan sikap ramah, menangkupkan kedua tangan didepan dada, mengucapkan salam, memperkenalkan diri dan menanyakan nama nasabah</p> <p>'Assalamualaikum' 'Saya Gilang, maaf dengan Bapak/Ibu Siapa?'</p> <p>2. Tidak dibenarkan bagi <i>Teller</i> mempersilahkan nasabah bertransaksi dengan bahasa isyarat (dengan tangan atau anggukan) atau bahkan hanya sekedar memandang dan tidak mengacuhkan kehadiran nasabah.</p>
----------------------	---------------	---

BAB IV : TELLER

BAB IV.1 : Sikap *Teller*

Tanggal Berlaku	1 Oktober 2012
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	IV/23

Selama Melayani	<i>Teller</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Teller</i> menjaga kontak mata dengan nasabah, dalam kerangka yang sesuai dengan kaidah syariah Islam 2. <i>Teller</i> mengarahkan nasabah dalam mengisi formulir dengan menggunakan ibu jari tangan kanan 3. Interupsi terhadap layanan yang sedang diberikan kepada nasabah merupakan hal yang harus dihindari oleh <i>Teller</i>. Jika terpaksa harus dilakukan, maka prinsipnya setiap interupsi dilakukan dengan terlebih dahulu meminta ijin kepada nasabah dan memberitahu tujuan interupsi <i>'Mohon maaf Bapak/Ibu (nama nasabah), boleh saya tinggal sebentar untuk konfirmasi dengan bagian back office?'</i> 4. Setelah selesai melakukan interupsi terhadap layanan yang diberikan kepada nasabah, <i>Teller</i> kemudian mengucapkan terimakasih atas kesediaan nasabah menunggu <i>'Terimakasih telah menunggu, Bapak/Ibu (nama nasabah).'</i>
-----------------	---------------	--

BAB IV : TELLER

BAB IV.1 : Sikap Teller

Tanggal Beraku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	IV/24

<p>Meminta izin pada saat akan menghitung uang setoran nasabah</p>	<p>Teller</p>	<p>Pada saat nasabah menyetorkan uang, sebelum mulai menghitung Teller wajib meminta izin kepada nasabah untuk menghitung uang setoran tersebut. Begitupun saat memberikan uang yang diminta oleh nasabah</p> <p><i>'Maaf Bapak/Ibu (nama nasabah), uangnya saya hitung terlebih dahulu?' (untuk transaksi setor tunai atau transfer tunai)</i></p> <p><i>'Bapak/Ibu (nama nasabah), uangnya akan saya hitung terlebih dahulu, mohon diperhatikan ya Pak...'</i> (untuk transaksi tarik tunai)</p>
<p>Konfirmasi jumlah uang setoran yang diterima dan jumlah uang yang diserahkan pada transaksi tarik tunai.</p>	<p>Teller</p>	<p>Setelah selesai menghitung uang yang prosesnya wajib disaksikan oleh nasabah, Teller wajib melakukan konfirmasi mengenai nominal pasti uang yang dihitung.</p> <p><i>'Bapak/Ibu (nama nasabah) uangnya sejumlah Rp. 5.000.000,00 ya?'</i></p>
<p>Meiyani permintaan penukaran uang receh</p>	<p>Teller</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jika pecahan nominal uang receh yang diminta oleh nasabah tersedia di kas Teller, maka Teller wajib memenuhi permintaan penukaran uang tersebut 2. Jika pecahan nominal uang receh tidak tersedia, Teller tidak diperkenankan untuk

BAB IV : TELLER

BAB IV.1 : Sikap *Teller*

Tanggal Berlaku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	IV/25

<p>Melayani setoran uang receh</p>	<p><i>Teller</i></p>	<p>langsung menolok permintaan penukaran uang tersebut. <i>Teller</i> dapat menawarkan alternatif pecahan nominal uang lain yang tersedia.</p> <p><i>'Maaf Bapak/Ibu (nama nasabah), saat ini kami tidak memiliki pecahan uang yang diminta, jika Bapak/Ibu berkenan kami memiliki pecahan Rp. 10.000,00</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pada prinsipnya <i>Teller</i> tidak diperkenankan menolak setiap setoran uang receh oleh nasabah 2. Untuk nominal dan kondisi uang receh yang berpotensi menimbulkan kemacetan dalam antrian nasabah karena lamanya waktu yang akan dibutuhkan untuk menghitung uang setoran tersebut, maka <i>Teller</i> dapat memasang papan informasi di meja counter yang meminta nasabah untuk menyusun dulu dengan baik setoran uang recehnya. 	<p>Lihat Lampiran 14 untuk contoh informasi ketentuan penyetoran uang receh melalui papan informasi counter</p>
<p>Konsistensi dalam penggunaan nama nasabah</p>	<p><i>Teller</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selama melayani nasabah, <i>Teller</i> diharapkan konsisten menggunakan nama nasabah setelah panggilan Bapak atau Ibu, minimal tiga kali dalam satu kali pelayanan 	

BAB IV : TELLER

BAB IV.1 : Sikap Teller

Tanggal Berlaku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	IV/28

<p>Memastikan nasabah sudah mendapatkan semua hal yang dibutuhkan terkait dengan jasa pelayanan bank.</p>	<p>Teller</p>	<p>2. Teller tidak diijinkan untuk memanggil nasabah selain dengan panggilan Bapak/Ibu (Mas, Mba', Aa', Tete, Ncih, Koh, dll), kecuali memang diminta demikian oleh nasabah.</p> <p>Untuk memastikan bahwa nasabah sudah mendapatkan semua hal yang dibutuhkan terkait dengan jasa pelayanan yang diberikan bank, maka staf Teller dalam posisi berdiri wajib menanyakan hal apalagi yang sekiranya masih dapat dibantu.</p> <p><i>'Ada lagi yang bisa kami bantu, Bapak/Ibu (nama nasabah)?'</i></p>
<p>Greeting Akhir</p>	<p>Teller</p>	<p>Setelah nasabah menyatakan bahwa mereka sudah selesai dengan transaksinya dan sudah tidak membutuhkan layanan lain, maka masih dalam posisi berdiri Teller mengucapkan terimakasih atas kunjungan nasabah, mengucapkan salam dengan tangan ditangkupkan didepan dada dan sambil tersenyum mengucapkan</p> <p><i>'Terimakasih atas kunjungannya ke Bank Muamalat, Bapak/Ibu (nama nasabah).'</i></p> <p><i>'Assalamualaikum'</i></p>

BAB IV : TELLER

BAB IV.2 : Skill Teller

Tanggal Berlaku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	IV/27

Aktivitas	PIC	Uraian Aktivitas	Lampiran / Catatan
Cara menghitung uang	Teller	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam menghitung uang, Teller bisa menggunakan tangan dan atau mesin hitung uang, tergantung dari nominal setoran dan kondisi uang yang disetorkan 2. Teller harus benar-benar teliti dalam menghitung uang setoran nasabah, karena ketidakteelitian yang menyebabkan selisih lebih maupun selisih kurang, sama-sama memiliki profil risiko tersendiri 3. Teller wajib melakukan pengecekan fisik uang sesuai dengan standar operasional 4. Untuk setoran uang yang diragukan keasliannya, Teller tidak berhak untuk menyatakan bahwa uang tersebut palsu. Teller dapat menginformasikan kepada nasabah bahwa uang setoran tersebut diragukan keasliannya, karena itu sesuai dengan PBI No.6/14/PBI/2004 lembar uang tersebut harus dilaporkan kepada Bank Indonesia dan nasabah penyeter berhak 	Hal ini sesuai dengan PBI No. 6/14/PBI/2004, SEBI No. 12/34/DPU/BKPU/Fax, Memo No. 158/GAN0/MEMO/IV/2010

BAB IV : TELLER

BAB IV.2 : Skill Teller

Tanggal Berlaku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Sab/Halaman	IV/28

<p>Konfirmasi nominal setoran dan tarikan nasabah</p>	<p>Teller</p>	<p>mendapatkan tanda terima penyerahan uang oleh nasabah dari Bank Muamalat.</p> <p>'Maaf Bapak/Ibu (nama nasabah), lembaran uang ini (sambil menunjukkan lembaran uang yang diragukan keasliannya) kami ragukan keasliannya, karena itu sesuai dengan peraturan dari Bank Indonesia kami wajib menank uang ini dan kemudian menyerahkan ke pihak Bank Indonesia. Untuk itu Bapak/Ibu akan kami berikan tanda terima penyerahan lembaran uang ini.' Kami mohon maaf atas ketidaknyamanannya Bapak/Ibu (nama nasabah)'</p> <p>5. Nasabah harus melihat proses penghitungan uang setorannya.</p> <p>Setelah selesai menghitung uang setoran dan tarikan nasabah, Teller wajib menginformasikan jumlah tepatnya. 'Bapak/Ibu (nama nasabah), setoran Bapak/Ibu adalah sejumlah Rp.5.000.000,00'</p>
---	---------------	---

BAB IV : TELLER

BAB IV.2 : Skill Teller

Tanggal Beraku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	IV/29

Waktu yang dibutuhkan untuk memproses transaksi setor tunai	Teller	<ol style="list-style-type: none"> 1. Idealnya waktu yang dibutuhkan untuk memproses transaksi setor tunai sampai dengan maksimal 5 juta rupiah dan dalam kondisi fisik uang relatif baik adalah 1 menit 30 detik 2. Waktu ini dihitung mulai dari saat nasabah menyerahkan uang dan slip transaksi yang sudah terisi lengkap, sampai dengan transaksi nasabah selesai diproses dan nasabah menerima copy slip setoran.
Waktu yang dibutuhkan untuk memproses transaksi transfer debit.	Teller	<ol style="list-style-type: none"> 1. Idealnya waktu yang dibutuhkan untuk memproses transaksi transfer debit adalah 1 menit 2. Waktu ini dihitung mulai dari saat nasabah menyerahkan slip transaksi yang sudah terisi lengkap, sampai dengan transaksi nasabah selesai diproses dan nasabah menerima copy slip transfer debit.

BAB IV : TELLER

BAB IV.2 : Skill Teller

Tanggal Berlaku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	IV/30

<p>Waktu yang dibutuhkan untuk memproses transaksi tarik tunai</p>	<p>Teller</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Idealnya waktu yang dibutuhkan untuk memproses transaksi tarik tunai adalah 1 menit. 2. Waktu ini dihitung mulai dari saat nasabah mengatakan ingin melakukan transaksi tarik tunai sampai dengan transaksi nasabah selesai diproses dan nasabah menerima uangnya.
<p>Kegagalan pemrosesan transaksi nasabah karena jaringan <i>down</i> (terputus)</p>	<p>Teller</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jika transaksi nasabah gagal diproses karena kegagalan sistim jaringan (terputus), maka Teller harus meminta maaf dan menginformasikan kepada nasabah <i>'Mohon maaf Bapak/Ibu (nama nasabah), saat ini sistim jaringan kami mengalami gangguan. Kami berharap jaringan akan segera kembali normal. Mohon kesediaannya untuk menunggu dan silahkan duduk dulu Bapak/Ibu'</i> 2. Jika jaringan sudah kembali normal dan transaksi nasabah sudah berhasil diproses, maka Teller mengucapkan terima kasih atas kesabaran nasabah dalam menunggu

BAB IV : TELLER

Tanggal Berlaku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	IV/31

BAB IV.2 : Skill Teller

		<i>Transaksinya sudah berhasil kami proses Bapak/Ibu (nama nasabah), terima kasih atas kesabaran Bapak/Ibu menunggu!</i>	
--	--	--	--



IAIN PALOPO

BAB V : SECURITY

BAB V.1 : Sikap dan *Skill Security*

Tanggal Berlaku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	V/32

Aktivitas	PIC	Uraian Aktivitas	Lampiran / Catatan
Keberadaan <i>Security</i> selama jam pelayanan	<i>Security</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selama jam pelayanan mulai pukul 08.00 s/d 15.00 <i>Security</i> yang sedang bertugas diwajibkan berada dalam posisi berdiri dalam melakukan tugas-tugasnya. Jika setelah pukul 15.00 masih ada nasabah yang bertransaksi maka <i>Security</i> harus tetap <i>standby</i> dalam posisi berdiri 2. Pada cabang utama minimal terdapat dua orang <i>Security</i> yang bertugas selama jam pelayanan. Satu orang <i>Security</i> berada diluar <i>banking hall</i>, sementara satu orang <i>Security</i> lainnya mengambil posisi didalam <i>banking hall</i> 3. Selama jam pelayanan <i>Security</i> tidak diperkenankan untuk keluar kantor. Dalam hal ini <i>Supervisor Layanan</i> berkewajiban untuk melakukan pengawasan 4. <i>Supervisor Layanan</i> membuat <i>'lunch duty'</i> untuk memastikan tetap ada <i>Security</i> yang bertugas selama jam istirahat makan siang dan waktu <i>sholat dzuhur</i> 	

BAB V : SECURITY

BAB V.1 : Sikap dan Skill Security

Tanggal Berlaku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	V/33

<p>Aktivitas Security pada saat nasabah datang dan greeting awalnya</p>	<p>Security Luar</p>	<p>5. Security tidak diperkenankan untuk makan dan minum di area <i>banking hall</i> selama jam layanan</p> <p>6. Penempatan meja dan kursi di area <i>banking hall</i> untuk Security tidak diperbolehkan.</p> <p>1. Mengawasi area diluar <i>banking hall</i> termasuk parkir jika ada</p> <p>2. Memulai pelayanan dengan membantu mengarahkan kendaraan nasabah yang masuk ke area parkir khusus Bank Muamalat. Jika memungkinkan Security dapat membukakan pintu mobil nasabah dan sambil tersenyum mengucapkan: 'Assalamualaikum Bapak/Ibu, Silahkan'.</p> <p>3. Untuk nasabah yang datang tanpa membawa kendaraan, Security yang berada diluar <i>banking hall</i> tetap mengucapkan: 'Assalamualaikum Bapak/Ibu, Silahkan', (sambil tersenyum)</p>
---	----------------------	---

BAB V : SECURITY

BAB V.1 : Sikap dan Skill Security

Tanggal Berlaku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	V/34

	Security Dalam	<p>4. Security selalu dalam posisi siap untuk membukakan pintu untuk nasabah yang akan memasuki ruangan <i>banking hall</i> sebelum nasabah tersebut membuka pintu sendiri</p> <p>Sambil membukakan pintu <i>banking hall</i>, Security tersenyum sembari mengucapkan <i>greeting</i> awal standar:</p> <p>'Assalamualaikum Bapak / Ibu, Silahkan'</p> <p>Jika nasabah terlihat kebingungan, Security dapat melanjutkan dengan menanyakan :</p> <p>'Ada yang bisa dibantu Bapak/Ibu?'</p>	
Mengarahkan nasabah untuk mengambil nomor antrian.	Security Dalam	<p>Sesuai kebutuhan transaksi nasabah, Security memberikan nomor antrian dengan mengucapkan</p> <p>'Silahkan Bapak/Ibu menunggu (sambil mengarahkan nasabah ke kursi tunggu), nanti akan kami panggil.'</p> <p>Kalimat ini diucapkan oleh Security dengan nada sopan dan sambil tersenyum.</p>	

BAB V : SECURITY

BAB V.1 : Sikap dan Skill Security

Tanggal Berlaku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	V/35

<p>Membantu nasabah mendapatkan slip yang sesuai dengan transaksinya</p>	<p>Security Dalam</p>	<p>Jika nasabah menanyakan tempat slip atau jenis slip untuk melaksanakan transaksi tertentu, maka Security harus membantu nasabah mengambil slip transaksi tersebut. Dalam hal ini Security tidak dibenarkan untuk sekedar menunjukkan tempat slip dengan tangan atau bahkan bersikap acuh tak acuh.</p>
<p>Greeting Akhir</p>	<p>Security Dalam</p>	<p>1. Pada setiap kesempatan membukakan pintu bagi nasabah yang akan keluar dari <i>banking hall</i>, Security mengucapkan <i>greeting</i> akhir sebagai berikut:</p>
	<p>Security Luar</p>	<p><i>'Terimakasih Bapak/Ibu atas kunjungannya, Assalamualaikum'</i></p> <p>2. Untuk Security yang mengambil tempat diluar <i>banking hall</i>, standar pengucapan <i>greeting</i> akhir yang digunakan sama dengan Security yang mengambil posisi didalam <i>banking hall</i>, yaitu:</p>
		<p><i>'Terimakasih Bapak/Ibu atas kunjungannya, Assalamualaikum.'</i></p> <p>Pengucapan <i>greeting</i> akhir ini dilakukan sambil tersenyum. Jika nasabah membawa kendaraan maka Security dapat mengarahkan kendaraan nasabah untuk keluar dari area parkir.</p>

BAB VI : CARA PENERIMAAN TELEPON

Tanggal Berlaku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	VI/36

Parameter	PIC	Uraian Parameter	Lampiran / Catatan
Ketentuan sebelum menerima panggilan telepon.	Operator dan Selain Operator	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jawab telepon maksimal dalam tiga kali deringan 2. Selalu siapkan <i>notes</i> dan alat tulis dalam posisi yang mudah diraih untuk berjaga-jaga apabila ada pesan yang ingin disampaikan oleh penelepon 3. Lakukan <i>up dating</i> berkala terhadap nomor telepon individu per divisi atau bagian sesuai yang berlaku saat ini, sehingga tidak menimbulkan salah sambung atau memakan waktu ketika mentransfer panggilan telepon 4. Angkatlah telepon setelah dering kedua atau ketiga, karena bila diangkat setelah dering pertama ada kemungkinan <i>line</i>-nya belum tersambung sempurna. 	
Menghindari pengucapan kata 'halo' saat bertelepon.	Operator dan Selain Operator	Jangan menggunakan kata 'halo' saat bertelepon, kecuali untuk memastikan apakah suara kita masih bisa didengar pada saat kualitas komunikasi kurang baik, misalnya saat suara yang terdengar kecil atau putus-putus	

BAB VI : CARA PENERIMAAN TELEPON

Tanggal Berlaku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	VI/37

<p>Greeting awal saat menerima panggilan telepon.</p>	<p>Operator</p>	<p>1. <i>Greeting</i> awal standar saat menerima panggilan telepon bagi operator telepon meliputi pengucapan salam, nama bank, nama operator dan kalimat penawaran bantuan.</p> <p><i>'Assalamualaikum, Bank Muamalat Cabang... (nama cabang), dengan... (nama operator), bisa dibantu?'</i></p>	<p>Untuk cabang tanpa operator, <i>greeting</i> awal tetap merujuk kepada standar <i>greeting</i> operator</p>
<p>Penanyaan nama penelepon.</p>	<p>Selain Operator</p>	<p>2. Sementara <i>greeting</i> awal untuk penerima telepon selain operator, meliputi pengucapan salam, nama penerima telepon, divisi/bagian dan kalimat penawaran bantuan.</p> <p><i>'Assalamualaikum, dengan (nama penerima telepon), (nama divisi/bagian), bisa dibantu?'</i></p>	
<p>Konsistensi penggunaan nama penelepon.</p>	<p>Operator dan Selain Operator</p>	<p>Jika penelepon tidak menyebutkan namanya, maka penerima telepon harus menanyakannya.</p> <p><i>'Maaf dengan Bapak/Ibu siapa saya bicara?'</i></p> <p>Selama pembicaraan berlangsung, penerima telepon harus konsisten menggunakan nama penelepon, minimal tiga kali selama percakapan berlangsung.</p>	

BAB VI : CARA PENERIMAAN TELEPON

Tanggal Berlaku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	VI/38

<p>Memastikan transfer telpon sampai dan jika tidak harus di'tarik' kembali</p>	<p>Operator dan Selain Operator</p>	<p><i>Mohon ditunggu sebentar Bapak/Ibu (nama penelepon), saya akan mentransfer telepon ini ke Bapak...</i> (nama Staf/Officer yang dituju oleh penelepon)</p> <p>Jika setelah 15 detik nomor extension tujuan transfer tidak menjawab, maka penerima telpon pertama harus 'menarik' panggilan tersebut dan mengucapkan:</p> <p><i>'Mohon maaf Bapak/Ibu (nama penelepon), sepertinya Bapak/Ibu (nama Staf/Officer yang dituju) sedang tidak di tempat (atau sedang on-line). Mungkin ada pesan yang bisa saya sampaikan?'</i></p>	
<p>Menawarkan bantuan sebelum <i>greeting</i> akhir</p>	<p>Operator dan Selain Operator</p>	<p>Secara proaktif menanyakan kepada penelepon apakah ada hal lain yang dapat dibantu.</p> <p><i>'Ada lagi yang bisa dibantu Bapak/Ibu (nama penelepon)?'</i></p>	
<p><i>Greeting</i> Akhir</p>	<p>Operator dan Selain Operator</p>	<p>Saat mengakhiri hubungan telepon, penerima telepon mengucapkan terimakasih dan salam.</p> <p><i>'Terima kasih Bapak/Ibu (nama penelepon) sudah menghubungi Bank Muamalat, Assalamualaikum.'</i></p>	

BAB VII : FISIK CABANG

Tanggal Berlaku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	VII/39

Parameter	PIC	Uraian Parameter	Lampiran / Catatan
Peralatan dalam banking hall			
Papan Petunjuk	<i>Staf Piket yang ditunjuk khusus</i> <i>Supervisor Layanan</i>	Papan petunjuk berupa tulisan 'Customer Service' dan 'Teller' pada masing-masing counter, tulisan 'Toilet' pada pintu toilet dan 'Restricted' atau 'Khusus Staf' pada ruangan <i>back office</i> atau ruangan lain yang memiliki fungsi serupa. Tulisan pada papan petunjuk ini harus mudah terbaca dan ditempatkan secara strategis.	
Panel bagi hasil		Tersedia dengan informasi yang akurat	
Meja untuk Menulis		Tersedia, kondisi baik, tidak ada kerusakan fisik, bersih.	
Rak brosur/slip		Tersedia, lengkap, dan rapi	
Kursi tunggu Nasabah		Tersedia, kondisi baik, tidak ada kerusakan fisik dan bersih.	
Brosur lengkap		Tersedia, lengkap, dan rapi	
Slip transaksi lengkap		Tersedia, lengkap, dan rapi	
<i>Ballpoint</i>		Tersedia di setiap lokasi penulisan dan dapat digunakan (lancar/ tidak macet)	

BAB VII : FISIK CABANG

Tanggal Berlaku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	VII/40

Tempat sampah	Tersedia, kondisi baik, tidak ada kerusakan fisik dan sampah tidak menumpuk
Kenyamanan ruangan	
<i>Air Conditioner</i>	Berfungsi dengan baik
Kondisi lantai	Lantai bersih dan mengkilat
Lampu	Semua bohlam menyala dengan baik
Tanaman	Tersedia berupa tanaman hidup dalam keadaan segar
Pengharum ruangan	Tersedia dan berfungsi dengan baik
Toilet & Wastafel	
Kelancaran air	Tersedia, kran mudah dibuka dan air mengalir lancar
<i>Wastafel</i>	Tersedia, air mengalir dan dalam kondisi bersih
Cermin	Tersedia, dalam kondisi bersih dan tidak retak
<i>Tissue</i>	Tersedia dan diletakkan pada tempat <i>tissue</i> .
Sabun	Tersedia dan berupa sabun cair

BAB VII : FISIK CABANG

Tanggal Berlaku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	VII/41

Pengharum ruangan	Tersedia dan berfungsi dengan baik
Tempat sampah	Tersedia, kondisi baik, tidak ada kerusakan fisik, dan sampah tidak menumpuk dan tidak kotor.
Mushola	
Tempat <i>wudhu</i>	Tersedia, terpisah antara pria dan wanita, aliran air <i>wudhu</i> lancar, dan lantai tidak becek.
<i>Sajadah</i>	Tersedia, kondisi baik, bersih dan tersusun rapi
Set Mukena	Tersedia, kondisi baik, bersih dan tersusun rapi
Sarung	Tersedia, kondisi baik, bersih dan tersusun rapi
<i>Al-Quran</i>	Tersedia, tidak sobek, bersih dan tersusun rapi
Ketersediaan informasi waktu sholat	Tersedia dan akurat sesuai waktu wilayah masing-masing
Rak sandal	Tersedia kondisi baik
Sandal	Tersedia kondisi baik

BAB VII : FISIK CABANG

Tanggal Berlaku	1 Oktober 2010
Status Dokumen	Baru
Bab/Halaman	VIII/42

Ruangan dan Mesin ATM		
Waktu antri	Maksimal 3 (tiga) menit	
Bukti transaksi	Tersedia dan jelas cetakannya	
Jenis kertas bukti transaksi	Kertas glossy bukan kertas koran	
Informasi jaringan dan pecahan uang	Tersedia, dan mudah dibaca	
Lampu	Menyala dan cukup terang	
Tempat sampah	Tersedia, tidak rusak, sampah tidak menumpuk dan tidak kotor	
Kebersihan ruangan dan mesin ATM	Lantai ruangan ATM bersih dan mengkilat serta tidak ada sampah berserakan.	

IAIN PALOPO

Peran Pemimpin dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Karyawan Bank Muamalat KCP Palopo

ORIGINALITY REPORT

18% SIMILARITY INDEX	17% INTERNET SOURCES	4% PUBLICATIONS	4% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	repository.iainpalopo.ac.id Internet Source	4%
2	repository.uinsu.ac.id Internet Source	4%
3	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
4	repository.metrouniv.ac.id Internet Source	1%
5	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	1%
6	core.ac.uk Internet Source	1%
7	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	<1%
8	Submitted to Universitas Islam Malang Student Paper	<1%
9	repo.iain-tulungagung.ac.id Internet Source	<1%



PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Alamat : J. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpom : (0471) 326048

ASLI

IZIN PENELITIAN
 NOMOR : 116/PP/DPMPPTSP/III/2021

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan IPTEK,
2. Peraturan Menteri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penetapan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Nomor 7 Tahun 2014,
3. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo,
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Penerimaan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama : EMI
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Alamat : Jl. Kelapa Kota Palopo
 Pekerjaan : Mahasiswa
 NIM : 16 0402 0097

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

PERAN PEMIMPIN DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DI BANK MUAMALAT

Lokasi Penelitian : BANK MUAMALAT CABANG PEMBANTU PALOPO
 Lamanya Penelitian : 08 Maret 2021 s.d. 08 Mei 2021

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
 2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
 3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
 4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
 5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.
- Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
 Pada tanggal : 09 Maret 2021

o.n. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
 o.n. Kepala Bidang Pengkajian dan Penrosesan Perizinan PTSP

ANDI AGUS MANDASINI, SE, MAP
 Pangkal : Perista
 NIP : 19760605 201001 1 014

Tembusan

1. Kepala Bidang Pengkajian dan Penrosesan Perizinan PTSP
2. Walikota Palopo
3. Gedung 140 SWG
4. Kapten Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo
7. Instansi terkait tempat melaksanakan penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JL. Bittu No. 1 Balantala Kota Palopo Telp (0471) 22076
E-mail: iaib@iainpalopo.ac.id Website: <http://web.iainpalopo.ac.id>

BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH

Pada hari ini Kamis tanggal 08 bulan September tahun 2022 telah dilaksanakan Ujian Munaqasyah mahasiswa (i):

Nama : Emi
NIM : 15 0402 0097
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Peran Pemimpin dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Karyawan Bank Muamalat KCP Palopo

Dinyatakan LULUS UJIAN / ~~TIDAK LULUS~~ dengan NILAI 90,5 dan masa perbaikan 2 pekan/bulan.

Dengan Hasil Ujian:

- Skripsi diterima tanpa perbaikan
 Skripsi diterima dengan perbaikan
 Skripsi ditolak dan seminar ulang

TIM PENGUJI

1. Dr. Takdir, S.H., M.H.
(Ketua Sidang/Penguji)
2. Dr. Fasina, M.E.I
(Penguji I)
3. Ishak, S.E.I., M.E.I
(Penguji II)
4. Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA, CSRS., CAPM.,
CAPF., CSRA
(Pembimbing I/Penguji I)

()
()
()

RIWAYAT HIDUP



Emi, lahir di Buntu Sapang 21 July 1997. Penulis merupakan anak dari pasangan seorang ayah yang bernama Rahman dan Ibu yang bernama Irmala Mina. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Desa Tiromanda, Dusun Buntu Sapang, Kec. Bua Kab. Luwu. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2010 di SDN 67 Bangkudu, kemudian di tahun yang sama penulis menempuh pendidikan di SMPN 3 Bua hingga tahun 2003. Pada tahun 2013 penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 1 Bua dan sekarang beralih status jadi SMAN 10 Luwu. Setelah lulus SMA di tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan di Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo mengambil jurusan program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri (IAIN) Palopo.

Akhir studi pendidikan menulis skripsi dengan judul ***“Peran Pemimpin dalam Peningkatan Kualitas pelayanan Karyawan Bank Muamalat KCP Palopo”***. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada jenjang Strata Satu (S1) dengan gelar Sarjana Ekonomi (SE). peneliti berharap dengan diberikannya amanah gelar sarjana ini, peneliti bisa meraih cita-cita yang diinginkan, Aamiin. Demikian riwayat hidup peneliti. Terima kasih.

E-mail: emi_mhs@iainpalopo.ac.id