



# Analisis Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Nasabah Di Bank Muamalat KC Jember

Nida Dusturiyah<sup>1\*</sup>, Jihan Nafisha<sup>2</sup>, Diana Ayu Wulandari<sup>3</sup>, Siti Masrohatin<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Ekonomi dab Bisnis Islam, Universitas Khai Haji Achmad Shiddiq Jember, <sup>2</sup> Fakultas Ekonomi dab Bisnis Islam, Universitas Khai Haji Achmad Shiddiq Jember, <sup>3</sup> Fakultas Ekonomi dab Bisnis Islam, Universitas Khai Haji Achmad Shiddiq Jember

<sup>4</sup> Fakultas Ekonomi dab Bisnis Islam, Universitas Khai Haji Achmad Shiddiq Jember

<sup>1</sup>[nidacans09@gmail.com](mailto:nidacans09@gmail.com), <sup>2</sup>[jihannafisa61@gmail.com](mailto:jihannafisa61@gmail.com), <sup>3</sup>[dianaayuw4@gmail.com](mailto:dianaayuw4@gmail.com), <sup>4</sup>[sitimasrohatin12@gmail.com](mailto:sitimasrohatin12@gmail.com)

## Abstrak

Kepuasan nasabah merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu bank dalam mempertahankan loyalitas nasabah di tengah persaingan industri perbankan yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, setiap bank perlu menerapkan strategi pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah, termasuk pada perbankan syariah yang tidak hanya mengedepankan kualitas pelayanan tetapi juga penerapan nilai-nilai syariah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pelayanan yang diterapkan Bank Muamalat KC Jember dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Bank Muamalat KC Jember. Informan penelitian terdiri atas Customer Service dan Teller yang berperan sebagai frontliner dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan Bank Muamalat KC Jember dilakukan melalui pendekatan yang berorientasi pada kebutuhan nasabah (customer profile), komunikasi yang disesuaikan dengan karakteristik nasabah, pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional, serta penanganan keluhan secara responsif melalui proses identifikasi masalah, pemberian solusi, dan tindak lanjut (follow up). Selain itu, penerapan nilai-nilai syariah seperti salam, kejujuran, amanah, transparansi, dan empati menjadi pembeda utama pelayanan Bank Muamalat dibandingkan bank konvensional. Meskipun menghadapi berbagai tantangan, seperti perbedaan karakteristik nasabah, kendala komunikasi, dan kondisi antrean yang ramai, Bank Muamalat KC Jember mampu mengatasinya melalui peningkatan kualitas komunikasi, profesionalisme petugas, serta pelayanan yang berorientasi pada kepuasan nasabah. Dengan demikian, strategi pelayanan yang diterapkan mampu meningkatkan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah terhadap Bank Muamalat KC Jember.

**Kata Kunci:** Strategi Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Customer Service, Teller, Perbankan Syariah.

## PENDAHULUAN

Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia menunjukkan tren yang semakin positif dalam beberapa tahun terakhir. Kondisi tersebut ditandai dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap sistem keuangan yang berlandaskan prinsip syariah, berkembangnya inovasi produk dan layanan, serta meningkatnya peran perbankan syariah dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional. Perbankan syariah tidak hanya berfungsi sebagai lembaga intermediasi yang menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat, tetapi juga memiliki tanggung jawab untuk menjalankan seluruh aktivitas operasional berdasarkan prinsip-prinsip syariah, seperti keadilan, transparansi, amanah, dan kemaslahatan. Penerapan prinsip tersebut menjadi pembeda utama antara bank syariah dengan bank konvensional sehingga kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kecepatan dan ketepatan pelayanan, tetapi juga dari kesesuaian pelayanan dengan nilai-nilai Islam (Ismail, 2018). Ketentuan tersebut diperkuat melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang mengatur bahwa seluruh kegiatan usaha bank syariah harus dilaksanakan berdasarkan prinsip syariah serta mengedepankan perlindungan terhadap kepentingan nasabah. Selanjutnya, penguatan industri jasa keuangan juga didukung oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (P2SK) yang menegaskan pentingnya peningkatan tata kelola, kualitas layanan, serta daya saing lembaga jasa keuangan, termasuk perbankan syariah.

Meningkatnya persaingan antarbank menyebabkan kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan sebuah bank dalam mempertahankan keberadaan dan kepercayaan nasabah. Saat ini masyarakat memiliki banyak pilihan lembaga keuangan sehingga nasabah tidak hanya mempertimbangkan aspek produk, tetapi juga pengalaman pelayanan yang diterima selama melakukan transaksi. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, profesional, serta mampu memberikan solusi atas kebutuhan dan permasalahan nasabah akan membentuk kepuasan yang pada akhirnya mendorong loyalitas nasabah terhadap bank. Sebaliknya, pelayanan yang kurang baik berpotensi menimbulkan ketidakpuasan dan mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat. Menurut Kasmir (2017), pelayanan prima (service

excellent) merupakan pelayanan yang diberikan secara maksimal melalui sikap profesional, sopan, ramah, cepat, dan bertanggung jawab sehingga mampu memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan. Pendapat tersebut diperkuat oleh Tjiptono (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan karena pelayanan yang berkualitas akan membentuk persepsi positif terhadap perusahaan serta meningkatkan kemungkinan pelanggan untuk tetap menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Dalam perspektif perbankan syariah, pelayanan memiliki makna yang lebih luas dibandingkan dengan pelayanan pada bank konvensional. Selain bertujuan memenuhi kebutuhan nasabah, pelayanan juga harus mencerminkan nilai-nilai syariah yang menjadi landasan operasional bank. Nilai-nilai tersebut diwujudkan melalui sikap jujur, amanah, adil, komunikatif, serta memberikan informasi produk secara terbuka sesuai dengan akad yang digunakan. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan pada bank syariah tidak hanya dinilai dari aspek efisiensi, tetapi juga dari kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah (compliance). Othman dan Owen (2001) mengembangkan model CARTER (Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, dan Responsiveness) sebagai pengembangan model SERVQUAL yang disesuaikan dengan karakteristik perbankan syariah. Model tersebut menjelaskan bahwa kepatuhan terhadap prinsip syariah merupakan dimensi utama yang membedakan kualitas pelayanan bank syariah dengan bank konvensional. Dengan demikian, strategi pelayanan yang diterapkan bank syariah harus mampu mengintegrasikan pelayanan profesional dengan implementasi nilai-nilai Islam sehingga mampu memberikan pengalaman positif bagi nasabah sekaligus meningkatkan kepuasan mereka (Marimin, 2018).

Salah satu bank yang secara konsisten menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam pelayanan adalah Bank Muamalat Indonesia. Sebagai bank syariah pertama di Indonesia, Bank Muamalat terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi produk, pengembangan teknologi layanan, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Salah satu kantor cabangnya adalah Bank Muamalat KC Jember yang memberikan berbagai layanan kepada masyarakat, mulai dari penghimpunan dana, pembiayaan, layanan digital, hingga produk haji dan umrah. Dalam menjalankan aktivitas pelayanan, Bank Muamalat KC Jember mengandalkan peran frontliner, yaitu customer service dan teller, sebagai ujung tombak yang berinteraksi secara langsung dengan nasabah. Oleh karena itu, kemampuan frontliner dalam memberikan pelayanan yang profesional, komunikatif, responsif, dan sesuai dengan prinsip syariah menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara selama pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Bank Muamalat KC Jember, diperoleh informasi bahwa strategi pelayanan yang diterapkan tidak hanya berfokus pada penyelesaian transaksi, tetapi juga menitikberatkan pada pendekatan personal kepada setiap nasabah. Customer service terlebih dahulu mengidentifikasi karakteristik dan kebutuhan nasabah melalui customer profile sebelum memberikan penjelasan maupun menawarkan produk yang sesuai. Strategi tersebut bertujuan agar produk yang direkomendasikan benar-benar sesuai dengan kebutuhan nasabah sehingga pelayanan menjadi lebih efektif. Selain itu, cara berkomunikasi juga disesuaikan dengan usia, tingkat pendidikan, serta karakteristik nasabah. Nasabah lanjut usia diberikan penjelasan secara perlahan disertai contoh nyata agar lebih mudah memahami informasi yang disampaikan, sedangkan kepada nasabah yang lebih muda, penyampaian informasi dilakukan secara lebih praktis karena umumnya telah memiliki pengetahuan mengenai layanan digital dan produk investasi.

Strategi pelayanan juga diterapkan dalam proses penanganan keluhan nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan customer service, setiap keluhan diawali dengan mendengarkan seluruh permasalahan yang disampaikan nasabah tanpa memotong pembicaraan, kemudian menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami, mengidentifikasi inti permasalahan, serta memberikan solusi sesuai prosedur yang berlaku. Setelah pengaduan diproses, customer service tetap melakukan tindak lanjut (follow up) kepada nasabah mengenai perkembangan penyelesaian masalah sehingga nasabah merasa diperhatikan. Di sisi lain, teller berupaya memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan teliti meskipun kondisi antrean sedang ramai dengan tetap menjaga keramahan, ketenangan, dan ketelitian dalam setiap transaksi. Selain itu, penerapan salam Islami pada awal dan akhir pelayanan, penggunaan bahasa yang santun, serta penyampaian informasi produk secara jujur menjadi implementasi nilai-nilai syariah yang membedakan pelayanan Bank Muamalat dengan bank konvensional.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada perbankan syariah telah banyak dilakukan. Rahmawati dan Purbasari (2024) menunjukkan bahwa strategi pelayanan frontliner di Bank Muamalat Indonesia KCP Ponorogo mampu meningkatkan kepuasan nasabah melalui pendekatan personal, komunikasi yang efektif, dan kemampuan memahami kebutuhan nasabah. Putra, Rohman, dan Hasanah (2024) juga menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Bengkulu, terutama pada aspek kecepatan pelayanan, keramahan petugas, serta kemampuan memberikan solusi terhadap permasalahan nasabah. Selanjutnya, Sahdina dan Afif (2023) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan customer service memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan nasabah karena customer service menjadi pihak yang berinteraksi langsung dalam memberikan informasi produk maupun menangani keluhan. Penelitian Febriana (2016) juga menemukan bahwa dimensi kualitas pelayanan pada perbankan syariah memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah sehingga meningkatkan kualitas pelayanan perlu menjadi prioritas bagi setiap bank syariah.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas kualitas pelayanan pada perbankan syariah, sebagian besar penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian tersebut umumnya mengukur hubungan antarvariabel menggunakan dimensi SERVQUAL atau CARTER tanpa menguraikan secara mendalam bagaimana strategi pelayanan diterapkan oleh frontliner dalam praktik sehari-hari. Selain itu, penelitian yang secara khusus menganalisis strategi pelayanan customer service dan teller secara terpadu pada Bank Muamalat KC Jember masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini

memiliki research gap, yaitu masih minimnya kajian yang menggambarkan implementasi strategi pelayanan berdasarkan pengalaman nyata di lapangan melalui observasi dan wawancara secara langsung dengan petugas pelayanan.

Berdasarkan research gap tersebut, penelitian ini menawarkan novelty berupa analisis strategi pelayanan yang diterapkan oleh customer service dan teller secara terpadu di Bank Muamalat KC Jember dengan menggunakan pendekatan kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pelayanan yang diterapkan oleh Bank Muamalat KC Jember dalam meningkatkan kepuasan nasabah, sekaligus mengidentifikasi penerapan nilai-nilai syariah dalam proses pelayanan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian mengenai strategi pelayanan pada perbankan syariah serta menjadi bahan evaluasi bagi Bank Muamalat KC Jember dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji strategi pelayanan frontliner pada lembaga perbankan syariah.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memahami dan menganalisis secara mendalam strategi pelayanan yang diterapkan oleh Bank Muamalat KC Jember dalam meningkatkan kepuasan nasabah berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan. Penelitian kualitatif menekankan pada pemahaman terhadap fenomena sosial melalui pengumpulan data yang bersifat alamiah sehingga peneliti dapat memperoleh informasi secara lebih mendalam mengenai objek yang diteliti (Sugiyono, 2023).

Penelitian dilaksanakan di Bank Muamalat Kantor Cabang (KC) Jember yang berlokasi di Kabupaten Jember, Jawa Timur. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) sehingga peneliti memperoleh kesempatan untuk melakukan observasi secara langsung terhadap aktivitas pelayanan serta melakukan wawancara dengan pihak yang terlibat dalam proses pelayanan kepada nasabah.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui hasil observasi dan wawancara secara langsung dengan Customer Service dan Teller Bank Muamalat KC Jember mengenai strategi pelayanan, penerapan nilai-nilai syariah, penanganan keluhan nasabah, serta upaya meningkatkan kepuasan nasabah. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai literatur berupa buku, jurnal ilmiah, peraturan perundang-undangan, serta dokumen yang berkaitan dengan strategi pelayanan dan kepuasan nasabah pada perbankan syariah (Moleong, 2021).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan selama kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) dengan mengamati secara langsung proses pelayanan kepada nasabah di Bank Muamalat KC Jember. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan Customer Service dan Teller untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai strategi pelayanan yang diterapkan. Selanjutnya, dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa foto kegiatan, dokumen perusahaan yang dapat diakses, serta berbagai literatur yang relevan dengan penelitian (Sugiyono, 2023).

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang terdiri atas empat tahapan, yaitu pengumpulan data (data collection), reduksi data (data condensation), penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (conclusion drawing/verification). Melalui tahapan tersebut, data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis secara sistematis sehingga mampu menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai strategi pelayanan Bank Muamalat KC Jember dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil wawancara dengan Customer Service Bank Muamalat KC Jember, strategi pelayanan diawali dengan mengenali karakteristik nasabah melalui customer profile. Customer Service menjelaskan bahwa sebelum menawarkan suatu produk, petugas terlebih dahulu menggali kebutuhan, tujuan, dan karakteristik nasabah sehingga produk yang direkomendasikan benar-benar sesuai dengan kebutuhan mereka. Pendekatan tersebut dilakukan agar pelayanan yang diberikan tidak bersifat umum, melainkan lebih personal sehingga mampu menciptakan hubungan yang baik antara bank dan nasabah. Selain itu, Customer Service juga menyesuaikan cara berkomunikasi dengan usia, tingkat pemahaman, dan karakter nasabah. Misalnya, kepada nasabah lanjut usia penjelasan diberikan secara perlahan disertai contoh nyata agar lebih mudah dipahami, sedangkan kepada nasabah yang lebih muda penyampaian informasi dilakukan secara lebih praktis karena umumnya telah memiliki pengetahuan mengenai layanan digital dan investasi.

Strategi tersebut menunjukkan bahwa Bank Muamalat KC Jember menerapkan pendekatan customer-oriented service, yaitu pelayanan yang berpusat pada kebutuhan nasabah. Menurut Tjiptono (2019), pelayanan yang berorientasi pada pelanggan merupakan salah satu faktor utama dalam menciptakan kepuasan karena pelanggan merasa diperhatikan serta memperoleh solusi yang sesuai dengan kebutuhannya. Pendekatan tersebut juga sejalan dengan hasil penelitian Rahmawati dan Purbasari (2024) yang menyatakan bahwa strategi pelayanan frontliner melalui komunikasi yang efektif dan pendekatan personal mampu meningkatkan kepuasan

nasabah Bank Muamalat. Dengan demikian, strategi pelayanan yang diterapkan Customer Service Bank Muamalat KC Jember tidak hanya berorientasi pada penjualan produk, tetapi juga membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah melalui pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

Selain mengenali kebutuhan nasabah, Customer Service juga menerapkan prinsip keterbukaan dalam memberikan informasi mengenai produk perbankan syariah. Setiap produk dijelaskan secara lengkap, mulai dari manfaat, mekanisme akad, hingga kelebihan dan kekurangannya. Hal tersebut menunjukkan adanya penerapan prinsip transparansi dan amanah yang menjadi karakteristik pelayanan pada bank syariah. Othman dan Owen (2001) menjelaskan bahwa dimensi compliance dalam model CARTER merupakan pembeda utama antara kualitas pelayanan bank syariah dengan bank konvensional, karena seluruh pelayanan harus sesuai dengan prinsip syariah. Oleh karena itu, strategi pelayanan yang diterapkan Bank Muamalat KC Jember tidak hanya bertujuan memberikan kepuasan kepada nasabah, tetapi juga memastikan bahwa seluruh proses pelayanan tetap berada dalam koridor syariah.

## 2. Strategi Pelayanan Teller dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah

Selain Customer Service, teller merupakan frontliner yang memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan nasabah. Teller menjadi pihak yang berinteraksi langsung dengan nasabah dalam berbagai transaksi keuangan, seperti penyetoran, penarikan, transfer, maupun transaksi lainnya. Oleh karena itu, kecepatan, ketelitian, keramahan, dan profesionalisme teller menjadi faktor yang sangat menentukan kualitas pelayanan bank. Berdasarkan hasil wawancara, teller Bank Muamalat KC Jember berupaya memberikan pelayanan secara cepat dan tepat sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) yang telah ditetapkan perusahaan. Meskipun kondisi antrean sedang ramai, teller tetap dituntut untuk menjaga ketelitian agar tidak terjadi kesalahan dalam proses transaksi.

Berdasarkan hasil wawancara, teller menjelaskan bahwa pelayanan yang cepat tidak boleh mengurangi tingkat ketelitian dalam melakukan transaksi. Hal tersebut disebabkan setiap transaksi berkaitan langsung dengan dana nasabah sehingga kesalahan sekecil apa pun dapat menimbulkan kerugian dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap bank. Oleh karena itu, teller selalu berusaha tetap tenang, fokus, dan tidak terpengaruh oleh kondisi antrean maupun permasalahan pribadi ketika memberikan pelayanan kepada nasabah. Sikap tersebut menunjukkan adanya komitmen dalam menjaga kualitas pelayanan agar setiap transaksi dapat diselesaikan secara cepat sekaligus akurat.

Temuan tersebut sejalan dengan pendapat Kasmir (2017) yang menyatakan bahwa pelayanan prima tidak hanya diukur dari kecepatan pelayanan, tetapi juga dari ketepatan, ketelitian, serta kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman kepada pelanggan. Ketelitian menjadi unsur penting dalam pelayanan perbankan karena seluruh aktivitas transaksi melibatkan dana masyarakat yang harus dikelola secara profesional. Selain itu, penelitian Putra, Rohman, dan Hasanah (2024) menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan dan ketepatan transaksi merupakan dua faktor yang memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat. Semakin cepat dan tepat pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

Dalam praktiknya, teller juga menghadapi berbagai kendala selama memberikan pelayanan kepada nasabah. Berdasarkan hasil wawancara, kendala yang paling sering ditemui adalah nasabah yang tidak membawa dokumen persyaratan transaksi secara lengkap, seperti kartu identitas atau ketidaksesuaian tanda tangan dengan data yang tersimpan pada sistem bank. Selain itu, teller juga menghadapi kondisi ketika menerima setoran tunai dalam jumlah besar dengan kondisi uang yang belum tersusun rapi sehingga membutuhkan waktu lebih lama untuk melakukan penghitungan dan pemeriksaan keaslian uang. Situasi tersebut sering terjadi pada setoran tabungan haji maupun transaksi dalam nominal besar.

Meskipun menghadapi berbagai kendala tersebut, teller tetap berupaya memberikan pelayanan yang profesional dengan tetap menjaga komunikasi yang baik kepada nasabah. Teller memberikan penjelasan mengenai alasan perlunya dokumen pendukung maupun proses pemeriksaan uang sehingga nasabah dapat memahami penyebab bertambahnya waktu pelayanan. Strategi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga kepuasan nasabah, terutama ketika terjadi kondisi yang menyebabkan pelayanan membutuhkan waktu lebih lama dari biasanya. Menurut Tjiptono (2019), komunikasi yang jelas, sopan, dan mudah dipahami mampu mengurangi persepsi negatif pelanggan terhadap waktu tunggu sehingga pelanggan tetap merasa memperoleh pelayanan yang berkualitas.

Selain mengutamakan kecepatan dan ketelitian, teller Bank Muamalat KC Jember juga menerapkan nilai-nilai syariah dalam setiap aktivitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, pelayanan selalu diawali dengan mengucapkan salam dan diakhiri dengan salam penutup sebagai bentuk implementasi budaya kerja Islami. Teller juga berusaha memberikan pelayanan secara jujur, amanah, dan bertanggung jawab sesuai dengan prinsip syariah yang menjadi dasar operasional Bank Muamalat. Penerapan nilai-nilai tersebut memperkuat hasil penelitian Othman dan Owen (2001) yang menyatakan bahwa dimensi compliance merupakan unsur pembeda kualitas pelayanan bank syariah dibandingkan bank konvensional. Dengan demikian, strategi pelayanan teller di Bank Muamalat KC Jember tidak hanya berorientasi pada efisiensi transaksi, tetapi juga mengedepankan nilai-nilai syariah sebagai upaya meningkatkan kepuasan sekaligus kepercayaan nasabah.

## 3. Penerapan Nilai-Nilai Syariah dalam Strategi Pelayanan

Sebagai bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah, Bank Muamalat KC Jember tidak hanya mengutamakan kualitas pelayanan dari aspek kecepatan dan ketepatan, tetapi juga menekankan penerapan



nilai-nilai Islam dalam setiap interaksi dengan nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan Customer Service dan Teller, pelayanan kepada nasabah selalu diawali dengan mengucapkan salam (Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh) dan diakhiri dengan salam penutup sebagai bentuk doa serta penghormatan kepada nasabah. Selain itu, petugas juga berusaha membangun komunikasi yang ramah, santun, serta menunjukkan sikap empati selama proses pelayanan berlangsung. Penerapan budaya kerja tersebut menjadi salah satu karakteristik yang membedakan pelayanan di Bank Muamalat dengan sebagian besar bank konvensional.

Berdasarkan hasil wawancara, Customer Service menjelaskan bahwa setiap penawaran produk selalu disertai dengan penjelasan mengenai akad, manfaat, mekanisme, serta kelebihan dan kekurangan produk secara terbuka. Petugas tidak diperkenankan hanya menawarkan produk tanpa memberikan penjelasan yang lengkap mengenai karakteristik produk tersebut. Strategi ini dilakukan agar nasabah memperoleh informasi yang utuh sebelum memutuskan menggunakan suatu produk atau layanan. Sikap keterbukaan tersebut mencerminkan implementasi prinsip amanah dan transparansi yang menjadi bagian penting dalam operasional perbankan syariah.

Penerapan nilai-nilai syariah tersebut sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang menegaskan bahwa kegiatan usaha bank syariah harus dilaksanakan berdasarkan prinsip syariah, yaitu prinsip hukum Islam yang ditetapkan melalui fatwa lembaga yang berwenang. Oleh karena itu, seluruh bentuk pelayanan kepada nasabah tidak hanya berorientasi pada kepuasan pelanggan, tetapi juga harus mencerminkan nilai kejujuran, keadilan, tanggung jawab, serta keterbukaan dalam memberikan informasi mengenai produk dan jasa yang ditawarkan.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan model CARTER (Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, Responsiveness) yang dikembangkan oleh Othman dan Owen (2001). Dalam model tersebut, dimensi compliance atau kepatuhan terhadap prinsip syariah merupakan aspek utama yang membedakan kualitas pelayanan bank syariah dengan bank konvensional. Kepatuhan tersebut diwujudkan melalui penerapan akad yang sesuai syariah, penyampaian informasi produk secara jujur, serta pelayanan yang mengedepankan etika Islami. Dengan demikian, kualitas pelayanan pada bank syariah tidak hanya diukur dari aspek teknis pelayanan, tetapi juga dari konsistensi dalam menjalankan nilai-nilai syariah di setiap aktivitas operasional.

Selain itu, hasil wawancara menunjukkan bahwa Customer Service dan Teller berupaya membangun hubungan yang lebih dekat dengan nasabah melalui komunikasi yang humanis. Petugas tidak hanya berfokus pada penyelesaian transaksi, tetapi juga menyapa, menanyakan kabar, serta mendoakan nasabah di akhir pelayanan. Pendekatan tersebut bertujuan menciptakan kenyamanan sehingga nasabah merasa dihargai dan diperhatikan. Menurut Marimin (2018), kualitas pelayanan pada perbankan syariah tidak hanya ditentukan oleh kemampuan petugas dalam memberikan layanan, tetapi juga oleh kemampuan membangun hubungan yang dilandasi nilai-nilai Islam seperti amanah, empati, dan kejujuran. Semakin baik implementasi nilai-nilai tersebut, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap bank syariah.

Berdasarkan hasil analisis, penerapan nilai-nilai syariah di Bank Muamalat KC Jember tidak hanya menjadi identitas perusahaan, tetapi juga menjadi strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Pelayanan yang mengutamakan salam, kejujuran, transparansi, empati, serta penghormatan kepada setiap nasabah mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang berbeda dibandingkan dengan bank konvensional. Dengan demikian, penerapan prinsip syariah tidak hanya berfungsi sebagai bentuk kepatuhan terhadap regulasi, tetapi juga menjadi nilai tambah (value added) yang dapat meningkatkan kepuasan sekaligus loyalitas nasabah terhadap Bank Muamalat KC Jember.

#### 4. Penanganan Keluhan Nasabah sebagai Strategi Meningkatkan Kepuasan

Penanganan keluhan nasabah merupakan salah satu aspek penting dalam menjaga kualitas pelayanan di industri perbankan. Keluhan yang ditangani secara cepat, tepat, dan profesional dapat meningkatkan kepuasan serta mempertahankan kepercayaan nasabah terhadap bank. Sebaliknya, penyelesaian keluhan yang kurang optimal dapat menimbulkan ketidakpuasan bahkan menyebabkan nasabah beralih ke lembaga keuangan lain. Oleh karena itu, Bank Muamalat KC Jember menjadikan penanganan keluhan sebagai bagian dari strategi pelayanan untuk mempertahankan hubungan baik dengan nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Customer Service Bank Muamalat KC Jember, langkah pertama yang dilakukan ketika menerima keluhan adalah memberikan kesempatan kepada nasabah untuk menyampaikan seluruh permasalahan tanpa dipotong pembicaraannya. Customer Service berusaha mendengarkan secara aktif agar dapat memahami inti permasalahan yang dialami nasabah. Setelah nasabah selesai menyampaikan keluhannya, petugas kemudian menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami, meskipun permasalahan tersebut belum tentu disebabkan oleh kesalahan pihak bank. Sikap tersebut bertujuan menunjukkan empati serta menjaga kenyamanan emosional nasabah selama proses penyelesaian masalah berlangsung.

Tahap berikutnya adalah melakukan klarifikasi terhadap keluhan yang disampaikan. Customer Service mengonfirmasi kembali inti permasalahan kepada nasabah agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam proses penanganan. Setelah permasalahan dipastikan sesuai, petugas menjelaskan prosedur penyelesaian yang akan dilakukan, termasuk estimasi waktu penyelesaian apabila keluhan memerlukan proses lebih lanjut dari kantor pusat atau pihak ketiga. Berdasarkan hasil wawancara, apabila pengaduan berkaitan dengan layanan mobile

banking, Customer Service lebih mengutamakan pengajuan melalui aplikasi Muamalat DIN karena proses penanganannya dinilai lebih cepat dibandingkan melalui mekanisme pengaduan lainnya.

Selain memberikan solusi, Customer Service juga melakukan follow up kepada nasabah mengenai perkembangan penyelesaian keluhan. Nomor telepon nasabah dicatat agar petugas dapat memberikan informasi apabila terdapat perkembangan dari proses pengaduan. Strategi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan tidak berhenti setelah keluhan diterima, tetapi berlanjut hingga permasalahan benar-benar terselesaikan. Tindak lanjut tersebut memberikan rasa aman kepada nasabah karena mereka mengetahui bahwa keluhannya tetap dipantau oleh pihak bank.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2019) yang menyatakan bahwa penanganan keluhan merupakan bagian dari strategi mempertahankan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang memperoleh penyelesaian masalah secara baik cenderung memiliki tingkat kepercayaan dan loyalitas yang lebih tinggi dibandingkan pelanggan yang keluhannya diabaikan. Dengan demikian, kemampuan petugas dalam menangani keluhan secara profesional menjadi salah satu indikator penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas.

Temuan penelitian ini juga didukung oleh penelitian Sahdina dan Afif (2023) yang menyatakan bahwa Customer Service memiliki peran penting dalam membangun kepuasan nasabah melalui kemampuan mendengarkan, memberikan solusi, serta melakukan komunikasi yang efektif selama proses penyelesaian keluhan. Sikap ramah, empati, dan kemampuan memberikan penjelasan yang mudah dipahami menjadi faktor utama yang memengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, strategi penanganan keluhan yang diterapkan Bank Muamalat KC Jember telah mencerminkan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan nasabah sekaligus sesuai dengan prinsip pelayanan perbankan syariah.

Selain aspek profesionalisme, proses penanganan keluhan di Bank Muamalat KC Jember juga menunjukkan implementasi nilai-nilai syariah. Sikap sabar, jujur, amanah, dan menghormati setiap nasabah menjadi landasan dalam memberikan pelayanan. Customer Service tidak hanya berusaha menyelesaikan masalah, tetapi juga menjaga hubungan baik dengan nasabah melalui komunikasi yang santun dan penuh empati. Dengan demikian, penanganan keluhan tidak hanya berfungsi sebagai penyelesaian masalah, tetapi juga menjadi strategi untuk meningkatkan kepuasan, kepercayaan, serta loyalitas nasabah terhadap Bank Muamalat KC Jember.

#### 5. Tantangan Pelayanan dan Upaya Mengatasinya

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, Customer Service dan Teller tidak terlepas dari berbagai tantangan yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, tantangan utama yang dihadapi adalah perbedaan karakteristik setiap nasabah. Setiap nasabah memiliki latar belakang, usia, tingkat pendidikan, serta kemampuan memahami produk dan layanan perbankan yang berbeda-beda. Kondisi tersebut menuntut petugas untuk mampu menyesuaikan cara berkomunikasi dan memberikan pelayanan sesuai dengan karakter masing-masing nasabah agar informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Customer Service, salah satu tantangan terbesar adalah menghadapi nasabah yang memiliki karakter beragam. Terdapat nasabah yang mudah diajak berkomunikasi, namun ada pula yang cenderung pendiam, kurang percaya terhadap produk perbankan, bahkan menunjukkan sikap kurang kooperatif. Oleh karena itu, Customer Service harus mampu mengidentifikasi karakter nasabah sejak awal pelayanan agar pendekatan yang digunakan sesuai dengan kondisi nasabah tersebut. Misalnya, kepada nasabah lanjut usia, penjelasan diberikan secara perlahan menggunakan bahasa yang sederhana serta disertai contoh nyata agar lebih mudah dipahami. Sebaliknya, kepada nasabah yang telah memahami layanan perbankan digital, penjelasan dapat dilakukan secara lebih singkat dan langsung pada inti informasi.

Selain perbedaan karakter nasabah, Customer Service juga menghadapi kendala komunikasi, terutama karena sebagian besar nasabah di wilayah Jember berasal dari latar belakang budaya dan bahasa yang beragam. Berdasarkan hasil wawancara, petugas mengungkapkan bahwa terdapat kendala ketika melayani nasabah yang lebih nyaman menggunakan bahasa Madura, sementara petugas lebih menguasai bahasa Jawa dan bahasa Indonesia. Untuk mengatasi hal tersebut, Customer Service berusaha menggunakan bahasa Indonesia yang mudah dipahami serta meminta bantuan rekan kerja apabila diperlukan. Upaya tersebut menunjukkan pentingnya kemampuan komunikasi interpersonal dalam menjaga kualitas pelayanan kepada nasabah.

Di sisi lain, teller menghadapi tantangan yang berbeda. Berdasarkan hasil wawancara, kendala yang sering ditemui adalah nasabah yang tidak membawa dokumen pendukung transaksi secara lengkap, seperti kartu identitas atau ketidaksesuaian tanda tangan dengan data yang tersimpan pada sistem bank. Selain itu, teller juga sering menerima setoran tunai dalam jumlah besar dengan kondisi uang yang belum tersusun rapi sehingga membutuhkan waktu lebih lama untuk melakukan penghitungan dan pemeriksaan keaslian uang. Situasi tersebut dapat menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih panjang, terutama ketika jumlah antrian nasabah sedang meningkat.

Untuk mengatasi berbagai tantangan tersebut, Bank Muamalat KC Jember menerapkan beberapa strategi pelayanan. Customer Service dan Teller berupaya mempertahankan sikap tenang, sabar, ramah, serta tetap fokus dalam menjalankan tugas meskipun menghadapi tekanan akibat banyaknya antrian maupun karakter nasabah yang beragam. Selain itu, petugas selalu memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai alasan terjadinya keterlambatan pelayanan sehingga nasabah dapat memahami kondisi yang sedang dihadapi.

Komunikasi yang baik menjadi salah satu strategi utama dalam menjaga kenyamanan dan kepuasan nasabah selama proses pelayanan berlangsung.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Kasmir (2017) yang menyatakan bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kecepatan bekerja, tetapi juga oleh kemampuan petugas dalam mengendalikan diri, menjaga sikap profesional, serta memberikan solusi terhadap setiap permasalahan yang dihadapi pelanggan. Selain itu, penelitian Rahmawati dan Purbasari (2024) menunjukkan bahwa kemampuan frontliner dalam menyesuaikan cara berkomunikasi dengan karakteristik nasabah menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Semakin baik kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan dan karakter pelanggan, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tantangan dalam pelayanan tidak dapat dihindari, namun dapat diminimalkan melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia, kemampuan komunikasi, serta penerapan nilai-nilai syariah dalam setiap aktivitas pelayanan. Dengan demikian, strategi pelayanan yang diterapkan Bank Muamalat KC Jember tidak hanya berorientasi pada penyelesaian transaksi, tetapi juga pada upaya membangun hubungan yang harmonis dengan nasabah. Pendekatan tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepuasan, kepercayaan, serta loyalitas nasabah terhadap Bank Muamalat KC Jember.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan yang diterapkan oleh Bank Muamalat KC Jember dalam meningkatkan kepuasan nasabah dilakukan melalui pendekatan yang berorientasi pada kebutuhan nasabah (customer-oriented service). Customer Service mengawali pelayanan dengan mengidentifikasi karakteristik dan kebutuhan nasabah melalui customer profile, kemudian memberikan informasi serta menawarkan produk yang sesuai dengan kebutuhan tersebut. Sementara itu, teller berupaya memberikan pelayanan yang cepat, tepat, teliti, dan profesional sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Kedua frontliner tersebut memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang ramah, komunikatif, serta mampu memberikan solusi terhadap setiap kebutuhan maupun permasalahan yang dihadapi nasabah.

Selain mengutamakan kualitas pelayanan, Bank Muamalat KC Jember juga menerapkan nilai-nilai syariah dalam setiap aktivitas pelayanan. Nilai-nilai tersebut diwujudkan melalui budaya mengucapkan salam, bersikap jujur, amanah, transparan dalam menjelaskan produk, serta menunjukkan empati kepada setiap nasabah. Penerapan prinsip-prinsip syariah tersebut menjadi karakteristik yang membedakan pelayanan Bank Muamalat dengan bank konvensional sekaligus menjadi nilai tambah yang mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan.

Meskipun dalam pelaksanaannya terdapat berbagai tantangan, seperti perbedaan karakteristik nasabah, kendala komunikasi, antrean yang ramai, serta kelengkapan dokumen transaksi, Bank Muamalat KC Jember mampu mengatasinya melalui peningkatan kemampuan komunikasi, penyesuaian cara pelayanan sesuai karakteristik nasabah, serta penyelesaian keluhan secara cepat dan profesional. Oleh karena itu, strategi pelayanan yang diterapkan terbukti tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga berpotensi memperkuat loyalitas serta citra positif Bank Muamalat KC Jember sebagai lembaga perbankan syariah yang mengedepankan kualitas pelayanan dan nilai-nilai Islam.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian serta penyusunan artikel ini. Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada Bank Muamalat KC Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) sekaligus memperoleh pengalaman dan informasi yang mendukung penelitian ini.

Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Customer Service dan Teller Bank Muamalat KC Jember yang telah bersedia memberikan informasi dan membantu penulis selama proses observasi dan wawancara. Terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing lapangan yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama pelaksanaan kegiatan hingga penyusunan artikel ini.

Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan motivasi sehingga artikel ini dapat diselesaikan dengan baik. Semoga segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan mendapatkan balasan kebaikan dari Allah SWT.

## DAFTAR PUSTAKA

- Febriana, N. I. (2016). Analisis kualitas pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1), 145–168.
- Ismail. (2018). *Perbankan syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Kasmir. (2017). *Customer service excellent: Teori dan praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Marimin, A. (2018). Signifikansi kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah di bank syariah. *Relevance: Journal of Management and Business*, 1(2), 137–150.

- Othman, A., & Owen, L. (2001). Adopting and measuring customer service quality (CARTER) in Islamic banks. *International Journal of Islamic Financial Services*, 3(1), 1–26.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kualitatif* (Edisi ke-3). Alfabeta.
- Othman, A., & Owen, L. (2001). Adopting and measuring customer service quality (CARTER) in Islamic banks. *International Journal of Islamic Financial Services*, 3(1), 1–26.
- Rahmawati, R. B., & Purbasari, V. A. (2024). Strategi pelayanan frontliner dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Ponorogo. *Journal of Sharia Economics*, 6(1), 226–250.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi.
- Kasmir. (2017). *Customer service excellent: Teori dan praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Othman, A., & Owen, L. (2001). Adopting and measuring customer service quality (CARTER) in Islamic banks. *International Journal of Islamic Financial Services*, 3(1), 1–26.
- Putra, A., Rohman, F., & Hasanah, U. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Bengkulu. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Marimin, A. (2018). Signifikansi kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah di bank syariah. *Relevance: Journal of Management and Business*, 1(2), 137–150.
- Othman, A., & Owen, L. (2001). Adopting and measuring customer service quality (CARTER) in Islamic banks. *International Journal of Islamic Financial Services*, 3(1), 1–26.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.
- Sahdina, N., & Afif, M. (2023). Peran customer service dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada perbankan syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah*.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Kasmir. (2017). *Customer service excellent: Teori dan praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Rahmawati, R. B., & Purbasari, V. A. (2024). Strategi pelayanan frontliner dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Ponorogo. *Journal of Sharia Economics*.