

## **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Tabunganku di Bank Muamalat KCP Salman ITB**

### ***Analysis of Effect of Quality of Service on Improving Quantity of My Customer Customer in Bank Muamalat KCP Salman ITB***

<sup>1</sup>Dhimas Rizky Ramadhan,<sup>2</sup>Neneng Nurhasanah, <sup>3</sup>Sandy Rizki Febriadi

<sup>1,2,3</sup> Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung

Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116

email : dhimasrizky19@gmail.com

**Abstract.** Service is very important in the banking sector, especially sharia banking. Service is the behavior of the bank in order to meet the needs and desires for the achievement of customer satisfaction in choosing the product. But the current service in the banking system is less efficient with less people who want to save to the bank. This research aims to know the Quality of Bank Muamalat KCP Salman ITB Services to Increase Number of My Savings Customer. Based on the background of the problem makes the formulation of the problem First how the quality of service to increase the number of customers, the second how the quality of services provided bank muamalat against customers, third how the influence of service quality to increase the number of customers in Muamalat Salman ITB. Betode research used descriptive method qualitative analysis. Sources of data used primary data is data obtained directly through interviews to the Customer, and to the Bank Muamalat KCP Salman ITB as the object of research. Based on the results of research, the conclusions obtained are: First, the quality of service must contain Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, Emphaty. Secondly, the Quality of Service provided by Bank Muamalat KCP Salman ITB to its customers is by costumer service that provides services for customers who come directly to the bank and have SFE (Syariah Funding Executive) services provided to customers who can not come directly to the Bank. Thirdly, the quality of service to increase the number of customers in Bank Muamalat KCP salman ITB itself has increased, when the additional services in the form of SFE (Syariah Funding Executive) employees who assist in the collection, opening new accounts and expanding customer networks, especially in Bandung, an increase taken by SFE by 55% and 45% of the services provided by the costumer service of the total each month. Then the quality of service Bank Muamalat KCP Salman ITB is very influential on the increase in the number of Customers.

**Keywords:** Quality, Service, Customer, and Sharia Bank.

**Abstrak.** Pelayanan sangat penting dilakukan pada sektor perbankan khususnya perbankan syariah. Pelayanan merupakan perilaku bank dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan demi tercapainya kepuasan nasabah dalam memilih produk. Namun pelayanan saat ini di dalam perbankan kurang efisien dengan berkurangnya masyarakat yang ingin menabung ke bank. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Bank Muamalat KCP Salman ITB Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Tabunganku. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut menjadikan rumusan masalah *Pertama* bagaimana kualitas pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah, *kedua* bagaimana kualitas pelayanan yang di berikan bank muamalat terhadap nasabah, *ketiga* bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah di bank Muamalat Salman ITB. Metode penelitian yang digunakan metode deskriptif analisis secara kualitatif. Sumber data yang digunakan data primer yaitu data yang langsung diperoleh melalui wawancara kepada pihak Nasabah, dan kepada pihak Bank Muamalat KCP Salman ITB sebagai objek penelitian. Berdasarkan hasil penelitian, kesimpulan yang di peroleh yaitu : *Pertama*, kualitas pelayanan harus mengandung *Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*. *Kedua*, Kualitas Pelayanan yang di berikan bank Muamalat KCP Salman ITB kepada nasabahnya adalah dengan *costumer service* yang memberikan pelayanan bagi nasabah yang langsung datang kepada bank dan SFE (*Syariah Funding Executive*) pelayanan yang diberikan kepada nasabah yang tidak bisa datang langsung ke Bank. *Ketiga*, Kualitas pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah di Bank Muamalat KCP salman ITB itu sendiri telah meningkat, ketika adanya pelayanan tambahan berupa pegawai SFE (Syariah Funding Executif) yang membantu dalam penghimpunan, pembukaan rekening baru dan memperluas jaringan nasabah khususnya di Kota Bandung, dengan adanya peningkatan yang diambil oleh SFE sekitar 55% dan 45% dari pelayanan yang diberikan oleh costumer service dari total setiap bulannya. Maka kualitas pelayanan Bank Muamalat KCP Salman ITB sangatlah berpengaruh terhadap peningkatan jumlah Nasabah.

**Kata kunci:** Kualitas, Layanan, Pelanggan, dan Bank Syariah.

## A. Pendahuluan

### Latar Belakang Masalah

Di dalam dunia bisnis perbankan merupakan bisnis kepercayaan dimana bank harus mampu memberikan jasa yang aman pada nasabahnya. Bagi dunia perbankan, khususnya di Indonesia semaraknya kegiatan perbankan baru dilakukan di era tahun 1980-an. Sebelumnya, dunia perbankan di Indonesia masih bersifat pasif, dalam arti hanya menunggu nasabah datang ke bank. Setelah didirikannya Bank Muamalat pada tahun 1992 Perbankan Syariah di Indonesia semakin diperkenalkan dan difahami keberadaannya. Masyarakat pun semakin merasakan manfaat perbankan ini, semakin kuat dukungan dari Pemerintah, dunia usaha maupun Perbankan Konvensional untuk memperluas jaringan Perbankan Syariah sehingga semakin berkembang. Perkembangan bank syariah dapat dilihat sejak munculnya atau berdirinya Bank Muamalat pada tahun 1992 sebagai pelopor bank-bank syariah di Indonesia. Kemudian disusul Bank Syariah Mandiri dan bank-bank syariah lainnya hingga sampai sekarang<sup>1</sup>.

Bank sebagai lembaga intermediasi, menerima simpanan dari nasabah dan meminjamkan kepada nasabah lain yang membutuhkan dana. Dalam lembaga syaria'ah tidak terdapat sistem bunga karena prinsip operasionalnya menggunakan bagi hasil. Keberadaan Bank Syari'ah dalam sistem Perbankan di Indonesia sebenarnya telah dikembangkan sejak tahun 1992 sejalan dengan UU No.7 Tahun 1992 tentang perbankan. Namun demikian UU tersebut belum mampu memberikan landasan yang kuat terhadap perkembangan perbankan. Karena belum secara tegas mengatur mengenai pengembangan lembaga keuangan tersebut, melainkan hanya mengenai sistem bagi hasil. Oleh karena itu pada tahun 1998 dilakukan amandemen Undang-undang tentang Perbankan Syariah No.10 tahun 1998 yang berisi tentang peningkatan peranan bank syariah untuk menampung aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Arah kebijakan regulasi ini dimaksudkan agar ada peningkatan peranan bank nasional sesuai fungsinya dalam menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat dengan prioritas koperasi, pengusaha kecil, dan menengah serta seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi<sup>2</sup>.

Meningkatkan jumlah pelanggan ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi kualitas utama bagi suatu perusahaan. Sampai saat ini tingkat jumlah nasabah masih menjadi masalah dan prioritas utama Bank Muamalat KCP Salman ITB agar mampu bertahan dalam ketatnya persaingan antar bank syariah di Bandung. Untuk mempertahankan nasabahnya, Bank Muamalat KCP Salman ITB menerapkan pelayanan yang terbaik dan bermutu dalam melayani semua nasabahnya tanpa terkecuali. Dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabahnya, Bank Muamalat KCP Salman ITB memiliki standar yang sama dalam mengukur pelayanan yang baik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan bagi nasabah untuk memilih produk yang ditawarkan maka dari itu ini dapat mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah. Dalam jangka panjang peningkatan jumlah nasabah dapat dijadikan tujuan utama bagi perencanaan strategi pelayanan yang di berikan oleh perbankan agar meningkatkan jumlah nasabah. Maka dari itu peneliti ingin meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam memilih produk TabunganKu dalam peningkatan jumlah nasabah di Bank Muamalat KCP Salman ITB

<sup>1</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005) hlm.35

<sup>2</sup> Undang-Undang No.10 Tahun 1998 dalam <http://hukum.unsrat.ac.id/UU/UU/10/98.htm>, diakses 1 November 2017

## Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah.
2. Untuk mengetahui Pelayanan Bank Muamalat KCP Salman ITB terhadap Nasabah Tabunganku.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Nasabah Tabunganku di Bank Muamalat KCP Salman ITB.

## B. Tinjauan Pustaka

### Konsep Kualitas Pelayanan menurut Islam

Menurut Fandy Tjiptono, pelayanan dalam Bahasa Arab dikenal dalam istilah *Khidmah* dan pelayanan tersebut merupakan jiwa dalam bisnis syariah.<sup>3</sup> Alquran memerintahkan dengan sangat ekspresif agar kaum muslim bersifat lembut dan sopan santun manakala berbicara dan melayani pelanggan. Hal ini ditegaskan dalam alquran Surat Ali Imran ayat 159 :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لَنْتَ لَهُمْ وُلُوكًا وَقَدْ كُنْتَ فَرْغًا غَلِيظًا لَّا يَظُنُّوا لَّا نَفْضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.<sup>4</sup>

Pada ayat di atas, dijelaskan bahwa Rasul memiliki sikap lemah lembut, tidak lekas marah kepada umatnya. Pemimpin yang kasar dan berkeras hati atau kaku sikapnya, maka orang lain akan segan menghampirinya. Sehingga orang akan menjauh satu persatu, apabila orang yang telah menjauh, maka janganlah orang itu yang disalahkan melainkan selidikilah cacat pada diri sendiri. Dalam kitab *Shohih Muslim*, Imam Muslim meriwayatkan sebuah hadits yang berkaitan dengan pelayanan dari shahabat Abu Hurairah ra.sebagai berikut :

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مَنْ نَفَسَ عَنْ نَفْسٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا مَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مَسْرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَمَنْ سَتَرْتُهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ بِهِ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ وَمَا اجْتَمَعَ قَوْمٌ فِي بَيْتٍ مِنْ بُيُوتِ اللَّهِ يَتْلُونَ كِتَابَ اللَّهِ وَيَتَدَارَسُونَهُ بَيْنَهُمْ إِلَّا نَزَلَتْ عَلَيْهِمُ السَّكِينَةُ وَغَشِيََتْهُمْ الرَّحْمَةُ وَالْمَلَائِكَةُ تَوَكَّلُونَ وَذَكَرَهُمُ اللَّهُ فِي مِمْنٍ عِنْدَهُ وَمَنْ بَطَأَ بِهِ عَمَلُهُ لَمْ يَسْرِعْ بِهِ نَسَبُهُ

<sup>3</sup> Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Penerbit Andi, Yogyakarta, 2000, Hlm. 297.

<sup>4</sup> Depag RI, *Al Quran dan Terjemahan*, CV Diponegoro, Bandung, 2000, Hlm. 103.

Dari Abu Hurairah RA, dia berkata, "Rasulullah SAW telah bersabda, 'Barang siapa membebaskan seorang mukmin dari suatu kesulitan dunia, maka Allah akan membebaskannya dari suatu kesulitan pada hari kiamat. Barang siapa memberi kemudahan kepada orang yang berada dalam kesulitan, maka Allah akan memberikan kemudahan di dunia dan akhirat. Barang siapa menutupi aib seorang muslim, maka Allah akan menutup aibnya di dunia dan akhirat. Allah akan selalu menolong hamba-Nya selama hamba tersebut menolong saudaranya sesama muslim. Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan ke surga. Tidaklah sekelompok orang berkumpul di suatu masjid {rumah Allah} untuk membaca Al Qur'an, melainkan mereka akan diliputi ketenangan, rahmat, dan dikelilingi para malaikat, serta Allah akan menyebut-nyebut mereka dalam kelompok orang-orang yang ada di sisi-Nya. Barang siapa enggan untuk menolong, maka kerabatnya akan enggan untuk menolongnya.<sup>5</sup>

Kualitas menurut Philip Kotler adalah "keseluruhan ciri dan sifat produk atau pelayanan yang mempengaruhi kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat".<sup>6</sup>

Kualitas pelayanan adalah proses pembentukan dan keterkaitan di dalam mengelola pelanggan, membangun mata rantai untuk meningkatkan nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan dengan harapan memperoleh profitabilitas jangka panjang bagi perusahaan. Pelayanan menurut Hasibuan, *service* atau pelayanan adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi dan tidak berwujud dan merupakan tujuan penting dari suatu rencana transaksi, guna memberikan kepuasan kepada konsumen.<sup>7</sup>

### **Pengertian Peningkatan Jumlah Nasabah**

Menurut seorang ahli bernama Adi S, peningkatan berasal dari kata tingkat. Yang berarti lapis atau lapisan dari sesuatu yang kemudian membentuk susunan. Tingkat juga dapat berarti pangkat, taraf, dan kelas. Sedangkan peningkatan berarti kemajuan. Secara umum, peningkatan merupakan upaya untuk menambah derajat, tingkat, dan kualitas maupun kuantitas. Peningkatan juga dapat berarti penambahan keterampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik. Selain itu, peningkatan juga berarti pencapaian dalam proses, ukuran, sifat, hubungan dan sebagainya.<sup>8</sup>

Dari teori di atas dapat diartikan peningkatan adalah suatu penilaian bahwa suatu produk atau jasa yang telah dilakukan mendapatkan peningkatan (penilaian positif) atau penurunan (penurunan negatif) cenderung dalam proses standarisasi dalam batasan suatu pencapaian tujuan dalam suatu produk jasa ataupun usaha. Nasabah adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi standart kualitas tertentu dan arena itu akan memberikan pengaruh pada performansi kita atau perusahaan. Peningkatan jumlah nasabah adalah suatu penilaian terhadap target yang telah di tentukan oleh perusahaan untuk menjadi lebih baik lagi. Untuk menilai kualitas dari perusahaan tersebut<sup>9</sup>.

<sup>5</sup> Muslim Al Hallaj, *Shahih Muslim Volume VIII Kitab Dzikr, Hadits No. 1897*, Darul Fiqr, Beirut, t.th, Hlm. 72.

<sup>6</sup> Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Edisi kedelapan* (alih Bahasa oleh : AB Susanto), Salemba Empat. Jakarta, 2008, Hlm. 29.

<sup>7</sup> Hasibuan Malayu SP, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT Rajawali Press, Jakarta, 2002, Hlm. 77.

<sup>8</sup>Lalu Sumayang, *Manajemen produksi dan Operasi* (Jakarta : Salemba Empat, 2003), hlm. 322

<sup>9</sup> Wawancara, Indra sabajaya, supervisor Bank Muamalat KCP salaman ITB, tanggal 8 November 2017 pukul 12.00 WIB

Di dalam Al-Qur'an juga dijelaskan bahwa setiap manusia harus ada peningkatan seperti ayat berikut :

مَا الَّذِينَ يُدْعَاهُمْ إِذَا قِيلَ لَهُمْ تَسَبَّحُوا فِي الْمَجْلِسِ فَاسْجُدُوا وَيَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ فَإِذَا قِيلَ لَهُمْ أَنْشُوا فَأَنْشُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ كَمَنْ كَفَرَ اللَّهُ بَمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

*"Hai orang-orang beriman apabila kamu dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majlis", Maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", Maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan" ( QS: al mujadilah (58):11 ).*

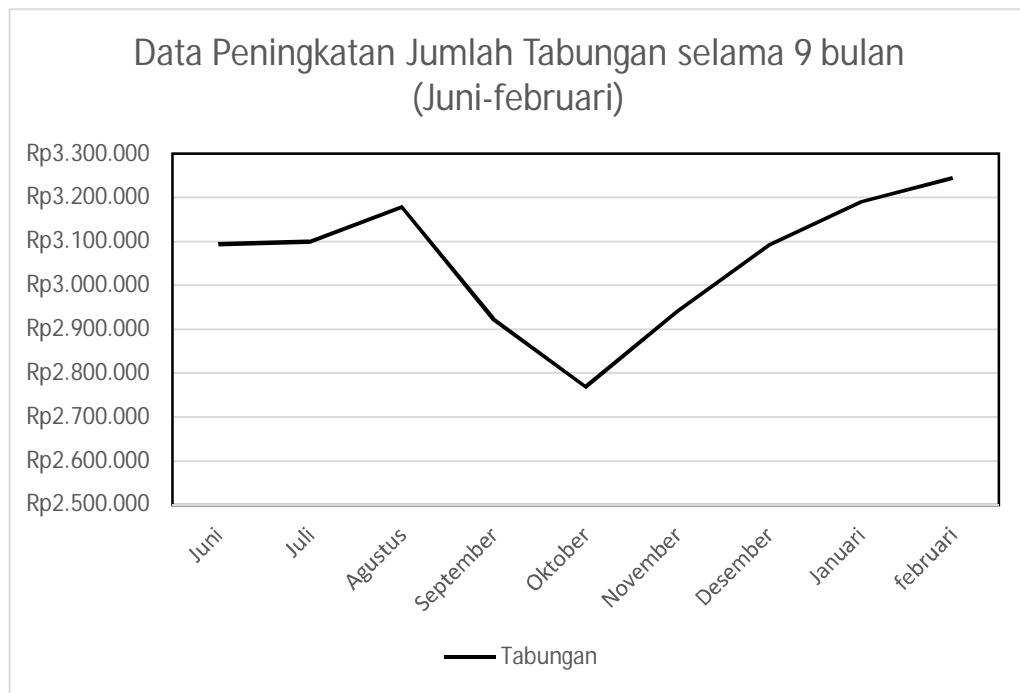
### C. Hasil Penelitian dan Analisa Pembahasan

Menurut Indra Sabaja kualitas jasa pelayanan bank adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan diterapkan untuk melayani nasabah dan sebagai pengendalian atas tingkat keunggulan untuk meningkatkan keinginan nasabah dalam meifestasikan dananya kepada bank. Adapun pelayanan atau SOP dalam pelayanan yang di berikan kepada Nasabah untuk meningkatkan jumlah nasbah. Dalam hal ini Bank Muamalat KCP Salman ITB membentuk SFE (Syariah Funding Executif) yang bertugas untuk membantu kinerja Costumer Service dalam hal penghipunan dana pihak ketiga (sebagai nasabah investor) adapun SOP yang di berikan sama halnya dengan SOP Costumer Service :

1. Penampilan Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (resepsionis) memerlukan persyaratan seperti : wajah harus menawan, badan harus tegap / tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam perilaku, penampilan penuh percaya diri, busana harus menarik
2. Tepat waktu dan janji secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji
3. Kesiediaan melayani sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.
4. Pengetahuan dan keahlian sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian
5. Kesopanan dan ramah tamah masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.
6. Kejujuran dan Kepercayaan Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya
7. Kepastian Hukum secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum.
8. Keterbukaan secara pasti bahwa setiap urusan/kegiatan yang memperlakukan ijin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.

9. Efisien dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta hasil kualitas yang tinggi. Dengan demikian efisiensi dan efektifitas merupakan tuntutan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan secara serius.
10. Biaya Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
11. Tidak Rasial Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.
12. Kesederhanaan Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.

Berikut ini merupakan gambaran peningkatan nasabah yang membuka rekening pada produk Tabunganku di Bank Muamalat KCP Salman :



**Gambar 1.** Grafik Peningkatan Jumlah rekening Tabungaku Bank Muamalat KCP Salman

Dari data di atas yang di ambil dari neraca (liabilitas) yang di ambil dari bulan Juni- Februari di atas menunjukkan bahwa adanya penurunan di bulan September dan Oktober dan ada peningkatan jumlah nasabah Produk TabunganKu di bulan November sampai Februari dengan data sebagai berikut :

**Tabel 1.** Jumlah Nominal Dana Produk Tabunganku Bank Muamalat KCP Salman

| No | Bulan     | Data Nasabah yang menabung di lihat dari laporan keuangan (dalam jutaan) |
|----|-----------|--|
| 1  | Juni      | Rp3.094.000  |
| 2  | Juli      | Rp3.100.000  |
| 3  | Agustus   | Rp3.178.000  |
| 4  | September | Rp2.923.000  |
| 5  | Oktober   | Rp2.769.000  |
| 6  | November  | Rp2.941.000  |
| 7  | Desember  | Rp3.092.000  |
| 8  | Januari   | Rp3.190.000  |
| 9  | Februari  | RP3.245.000  |

Dari hasil neraca di atas, untuk nominal yang didapatkan adalah 55% didapat dari Marketing Funding Executive (SFE) 45% didapat dari Costumer Service. Begitu pula telah diketahui dari hasil wawancara bahwa di bulan September ada pemangkasan pegawai di bagian SFE di karenakan adanya indikasi bahwa adanya karyawan SFE yang menyalahgunakan dana yang diberikan oleh nasabah sebagai setoran awal dalam pembuatan tabungan sebanyak 3 orang dari dari 10 orang SFE. Maka dari itu di bulan September dan Oktober terjadi penurunan dalam masyarakat untuk menabung atau menyimpan dananya di bank Muamalat KCP Salman ITB. Pada bulan November 2017 awal adanya perekrutan kembali untuk karyawan SFE sebanyak 5 orang sehingga menjadi 13 karyawan SFE maka dari itu di bulan November adanya peningkatan kembali jumlah nasabah di Bank Muamalat KCP Salman ITB.

Dari hasil pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Salman ITB di atas diketahui bahwa SFE berperan penting dalam hal memberikan sehingga terbukti bahwa kualitas pelayan berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah bank Muamalat KCP Salman ITB.

#### **D. Kesimpulan dan Saran**

##### **Kesimpulan**

Berdasarkan urain di atas mengenai praktik lelang tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa sebagai berikut :

13. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah, dalam kualitas pelayan harus mengandung Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurancedan Emphaty.
14. Pelaksanaan Kualitas pelayanan di Bank Muamalat KCP Salaman dibagi menjadi 2. Pertama nasabah yang datang ke bank dilayani langsung oleh costumer service.

Kedua nasabah yang tidak bisa datang langsung ke bank bisa dijemput atau dilayani langsung oleh pegawai SFE (Syariah Funding Executive) dengan cara door to door atau jemput bola. Akan tetapi untuk pelayanan SFE ini memiliki resiko jika pegawai SFE tidak jujur dan amanah.

15. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap peningkatan jumlah nasabah di Bank Muamalat KCP Salman ITB telah terbukti meningkat ketika adanya SFE yang membantu dalam penghimpunan, pembukaan rekening baru dan memperluas jaringan nasabah khususnya di Kota Bandung, dengan adanya peningkatan yang diambil oleh SFE sekitar 55% dan 45% dari pelayanan yang diberikan oleh customer service dari total setiap bulannya. Maka kualitas pelayanan Bank Muamalat KCP Salman ITB terbukti berpengaruh kepada peningkatan jumlah Nasabah.

### Daftar Pustaka

- Depag RI, *Al Quran dan Terjemahan*, CV Diponegoro, Bandung, 2000.
- Edy Wibowo, *Mengapa Memilih Bank Syariah*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2005.
- Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Penerbit Andi, Yogyakarta, 2000.
- Hasibuan Malayu SP, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT Rajawali Press, Jakarta, 2002.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Edisi kedelapan* (alih Bahasa oleh : AB Susanto), Salemba Empat. Jakarta, 2008.
- M. Ali Hasan, *Pemasaran Jasa*. Penerbit Andi, Yogyakarta, 2007.
- Muslim Al Hallaj, *Shahih Muslim Volume VIII Kitab Dzikir, Hadits No. 1897*, Darul Fiqr, Beirut, t.th.
- Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, Bandung, 2005.
- Richard F. Gerson, *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Penerjemah: Hesti Widyaningrum cet.II, PPM, Jakarta, 2002.
- T. Hani Handoko, *Manajemen Analisa Perilaku Konsumen*, Liberty, Yogyakarta, 1998.
- Tim Penyusun LIPI, *Perkembangan BPRS di Indonesia*. Diposting pada tanggal 16 Desember 2016. Sumber : <http://www.ekonomi.lipi.go.id/id/book/pengembangan-bank-pembiayaan-rakyat-syariah-bprs>
- Yusuf Qardhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, GIP, Jakarta, 1997.