

## **Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan IB Hijrah di Bank Muamalat KCP Stabat**

Siska Muliani<sup>1</sup>, Yenni Samri Juliati Nasution<sup>2</sup>, Muhammad Lathief Ilhamy Nasution<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*

### **Abstrak**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu ukuran keberhasilan dalam menjamin kepuasan kepada konsumen. Perusahaan dengan layanan yang tidak memberi kepuasan nasabah biasanya mendapati masalah yang kompleks, dan pelanggan yang merasa tidak senang umumnya menceritakan pengalaman kurang baiknya kepada orang lain. Maka dari itu, semua bank memiliki kewajiban untuk merencanakan, menyelenggarakan, mengendalikan dan mengimplementasikan mutu pelayanannya untuk memastikan bahwa pelayanan tersebut memuaskan nasabahnya. Metode penelitian pada penelitian ini yaitu Data pada penelitian ini adalah hasil dari atau pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data primer pada penelitian ini didapatkan dari RM-Retail Business, Customer Service, dan Teller sebagai karyawan di Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dimana informasi yang diperoleh dideskripsikan dan dijelaskan secara rinci. PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Pembantu Stabat merupakan salah satu bank yang menerbitkan produk berdasarkan prinsip syariah, dan salah satu produk yang banyak diminati adalah produk tabungan iB Hijrah. Tabungan iB Hijrah menggunakan akad wadi'ah. Tabungan iB Hijrah dengan akad Wadi'ah merupakan produk untuk membantu nasabah yang ingin menyimpan dan menabung uangnya dengan aman tanpa banyak potongan administrasi dan tidak menerapkan sistem bunga. Langkah awal strategi meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan adalah melayani nasabah dengan pelayanan yang sebaik mungkin. Maka dari itu PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat menggunakan service excellent yaitu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian yaitu melayani nasabah dengan sebaik mungkin, Bank Muamalat Indonesia juga mengeluarkan pelayanan online yakni menggunakan aplikasi M-Din bertujuan untuk mempermudah nasabah melakukan pendaftaran pembukaan rekening dan bertransaksi secara online tanpa perlu datang ke kantor. Kendala internalnya keterbatasan unit kantor dan minimnya tenaga operasional Customer service dan Teller. Kendala eksternal jauhnya jangkauan pendaftaran dan ketidaktahuan masyarakat terhadap Bank Muamalat Indonesia sebagai bank syariah

**Kata Kunci:** Pelayanan, Bank Muamalat, iB Hijrah

Copyright (c) 2023 Michelle Winovsky

---

✉ Corresponding author :

Email Address : [2142080.michelle@uib.edu](mailto:2142080.michelle@uib.edu)

## **PENDAHULUAN**

Indonesia merupakan salah satu negara populasi Muslim terbesar di dunia. Penduduk yang mayoritas beragama Islam menjadikan Indonesia sebagai pasar potensial bagi pengembangan keuangan syariah. Yang kini mulai berkembang pesat adalah keberadaan bank-bank yang operasionalnya dilakukan dengan prinsip

syariah. Bank secara sederhana dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana masyarakat, mengembalikan dana tersebut kepada masyarakat, dan memberikan jasa perbankan lainnya. Bank ialah lembaga intermediasi atau perantara keuangan yang mengumpulkan dan mendistribusikan dana di komunitas mereka untuk meningkatkan kehidupan masyarakat (Haqiqi & Fadli, 2020). Pengaturan Perbankan Syariah diatur dengan UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Lembaga keuangan bank secara operasional dibina dan diawasi oleh Bank Indonesia sebagai bank sentral di Indonesia. Sedangkan pembinaan dan pengawasan dari sisi pemenuhan prinsip-prinsip syariah dilakukan oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia yang disingkat menjadi DSN-MUI (Soemitra, 2009). Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, yang menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah, dan Bank Perbankan Rakyat Syariah (BPRS). Perbankan syariah lebih sering disebut sebagai perbankan syariah (*Islamic Banking*) atau perbankan bebas bunga (*Interest-Free Banking*). Perbankan syariah telah berkembang pesat di seluruh dunia sejak berdirinya Islamic Development Bank (IDB) pada tahun 1975. Sejak itu, diperhitungkan ratusan bank syariah sudah berkembang di seluruh dunia, baik di negara Islam maupun non-Muslim.

Di Indonesia, pembentukan bank syariah dalam sistem perbankan nasional yang merupakan deregulasi perbankan sejak tahun 1983 memiliki landasan yang kuat. Deregulasi perbankan dapat dimanfaatkan setelah dikeluarkannya paket Oktober 1988. Dalam pakto ini, diizinkan untuk mendirikan bank baru. Pada tanggal 1 November 1991, Bank Muamalat Indonesia didirikan sebagai bank syariah pertama di Indonesia. Setelah diundangkannya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, kedudukan bank tanpa bunga semakin kuat. Perbedaan bank syariah dengan bank konvensional salah satunya ialah pada sistem keuntungannya. Pada bank konvensional disebut sistem bunga yang artinya mengharuskan penitip uang pada jangka waktu tertentu dengan mendapatkan pengembalian uangnya ditambah bunga yang jumlahnya telah ditetapkan. Begitu juga sebaliknya ketika nasabah meminjam uang di bank dengan jangka waktu tertentu dan harus mengembalikan pinjaman ditambah uang tambahan sesuai dengan kesepakatan. Uang tambahan inilah yang disebut dengan bunga. Sedangkan pada bank syariah menggunakan sistem bagi hasil pada keuntungannya yang dimana pemilik modal dan pengelola modal bekerja sama, apabila usaha tersebut menghasilkan keuntungan maka keuntungan tersebut dibagi dan jika usaha mengalami kegagalan maka kerugian ditanggung bersama (Anggraini, 2022)

Lembaga keuangan, kepuasan nasabah merupakan salah satu hal utama yang tidak boleh diabaikan, dan kepuasan nasabah merupakan strategi untuk memenangkan persaingan dan menjaga citra perusahaan di masyarakat luas untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan bentuk evaluasi konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima oleh konsumen. Meningkatkan kualitas pelayanan suatu perusahaan merupakan salah satu cara yang benar untuk memenangkan persaingan dan mempertahankan pelanggan, maka kepuasan pelanggan di bidang jasa menjadi hal penting dalam menentukan perkembangan perusahaan agar tetap eksis dalam persaingan. Pelayanan adalah tindakan atau tindakan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah atau pelanggan. Ini dapat dilakukan melalui

layanan pelanggan langsung. Etika pelayanan dan pemasaran untuk layanan perbankan dan layanan lainnya harus dilakukan dengan baik dan benar agar sesuai dan menarik nasabah (Wahyuni et al., 2022)

Kualitas pelayanan merupakan salah satu ukuran keberhasilan dalam menjamin kepuasan kepada konsumen. Konsumen dapat memberikan penilaian yang objektif terhadap pelayanan untuk menciptakan kepuasan. (Riyadin, 2019). Definisi kualitas pelayanan, sering disebut sebagai kualitas layanan, adalah perbedaan antara harapan pelanggan terhadap layanan yang didapat atau diperoleh dengan realita. Kualitas layanan adalah ukuran dimana suatu barang atau layanan dievaluasi sebagai memiliki nilai guna yang terkendali. Dengan kata lain, suatu produk atau jasa dirasa layak jika berfungsi sesuai keinginan atau memiliki nilai guna. Kualitas layanan juga dapat dianggap sebagai tolok ukur dalam mengevaluasi layanan atau kualitas suatu barang. Kualitas pelayanan adalah keseluruhan sifat dan sifat dari suatu jasa atau produk yang memfokuskan pada arah memenuhi harapan pelanggan agar diperoleh kesesuaian untuk digunakan (Yansah dkk., 2013). Oleh karena itu, kualitas layanan adalah karakteristik yang diciptakan oleh layanan dalam suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan penggunanya.

Kualitas pelayanan kepada pelanggan bisa dimaksimalkan dengan mencari tahu keinginan dan keperluan mereka, sehingga tindakan dan rencana dapat dikembangkan untuk melengkapi keperluan mereka. Penting untuk mengevaluasi dan mengukur kualitas layanan saat itu terjadi, karena kualitas layanan kini berkembang menjadi keunggulan kompetitif di mana kualitas layanan sangat penting untuk kelangsungan bisnis. Apakah penyedia layanan gagal menentukan hubungan berkualitas tinggi dengan pelanggan serta loyalitas dan kepuasan pelanggan. Dalam lingkungan layanan keuangan yang bersaing disaat ini, memberikan layanan bermutu yang sangat baik ke pelanggan sangat penting untuk keberhasilan dan kesinambungan layanan keuangan. Bisnis yang ingin meningkatkan profitabilitas sangat disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan mereka. Jadi, pelayanan dimulai dengan keperluan pelanggan dan diakhiri dengan kepuasan pelanggan. Sebagai pihak yang membeli dan mengonsumsi, pelangganlah yang memberi penilaian seberapa kualitas pelayanan dari perusahaan. Penilaian konsumen terhadap kinerja pelayanan yang diterima bersifat subyektif karena bergantung pada tanggapan individu. Ada hubungan yang sangat erat antara kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan bagi lembaga keuangan yang menyediakan layanan (Purba, 2020).

Kualitas mengajak pelanggan untuk membangun hubungan jangka panjang yang baik. Agar bank paham akan keinginan dan keperluan nasabahnya, bank bisa menumbuhkan rasa kepuasan nasabah dengan memaksimalkan pengalaman nasabah yang tidak mengesankan. Perusahaan dengan layanan yang tidak memberi kepuasan nasabah biasanya mendapati masalah yang kompleks, dan pelanggan yang merasa tidak senang umumnya menceritakan pengalaman kurang baiknya kepada orang lain. Maka dari itu, semua bank memiliki kewajiban untuk merencanakan, menyelenggarakan, mengendalikan dan mengimplementasikan mutu pelayanannya untuk memastikan bahwa pelayanan tersebut memuaskan nasabahnya.

Service quality merupakan salah satu konsep pelayanan bagi perusahaan yang dapat dipercayakan untuk mempertahankan namanya di tengah persaingan yang sangat ketat saat ini. Dalam E-services, konsumen tidak mengevaluasi setiap sub proses dalam setiap kunjungan online, melainkan keseluruhan proses yang mereka

lalui untuk mendapatkan sebuah layanan. Kualitas layanan dalam lingkungan online merupakan faktor penting yang menentukan sukses tidaknya e-commerce (Irwansyah & Mappadeceng, 2018). Jeong dan Lee (2010) mengartikan layanan pada lingkungan elektronik (*e-service*) sebagai “*the delivery as service using new media such as the web*”, yang artinya penyampaian layanan menggunakan media baru yaitu web. Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (Hardiyansyah 2011:11), indikator kualitas pelayanan memiliki lima dimensi yaitu *Reliability* (Reabilitas), *Tangibles* (Bukti Fisik), *Emphaty* (Empati), *Assurance* (Jaminan), dan *Responsiveness* (Daya Tanggap) . Ketika kelima layanan ini terpenuhi, pelanggan mendapatkan apa yang disebut kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*).

Kualitas layanan harus dievaluasi dari sudut pandang penerima, karena kepuasan pelanggan dapat menjadi kriteria perbaikan yang baik untuk meningkatkan citra perusahaan di masyarakat. (Along, 2020). Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang syariah, dibutuhkan tidak hanya bank syariah, tetapi juga masyarakat untuk menanamkan nilai-nilai syariah. Nilai-nilai Islam menurut Al-Qur'an dan Hadits memotivasi tindakan dan tindakan positif baik pada orang yang mengamalkannya maupun pada orang lain. Bank syariah lebih mungkin mencapai hasil yang diukur dalam istilah Islam jika mereka juga menerapkan nilai-nilai Islam dalam transaksi perbankan mereka (Nazli et al., 2022). Islam mengarahkan umatnya untuk memberikan hasil bisnis yang baik kepada orang lain dan tidak memberikan hasil bisnis yang buruk kepada orang lain (Fauzi, 2015). Allah Subhanahu Wa Ta'ala berfirman:

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

Artinya : "Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya, melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya, Maha Terpuji." (QS. Al-Baqarah 2: Ayat 267)

Untuk mendukung pembahasan pada artikel ini, peneliti melakukan kajian pustaka atau karya-karya yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diuji. Berikut merupakan kajian pustaka terdahulu yang bisa peneliti angkat pada permasalahan yang ada :

1. Penelitian oleh Yusuf Rambe tahun 2020 yang berjudul “*Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Jasa Perbankan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta Pusat*”

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dalam implementasi strategi meningkatkan kualitas layanan melalui digitalisasi jasa dimana Bank Negara Indonesia Jakarta Pusat berkomitmen dalam pengembangan dan peningkatan digitalisasi layanan jasa untuk peningkatan kualitas layanan terhadap kebutuhan nasabah yang semakin digital (Rambe, 2020).

2. Penelitian oleh Ismuadi dkk tahun 2022 yang berjudul “*Strategi Pemasaran Menarik Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji Pada Bank Syariah Indonesia Meulaboh*”

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dalam memasarkan produk tabungan haji yang ditawarkan, BSI KC Meulaboh telah menerapkan strategi bauran pemasaran (marketing mix) jasa 7P berupa strategi produk (product), harga (price), tempat (place), orang (people), promosi (promotion), bukti fisik atau tampilan (physical evidence), dan proses (process) untuk menarik minat nasabah menggunakan produk tabungan haji pada BSI KC Meulaboh (Ahmadsyah dkk, 2022).

3. Penelitian oleh Niken Larassati dan Ahmad Fauzi tahun 2022 yang berjudul *“Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri”*

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa strategi peningkatan kualitas layanan melalui digitalisasi perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri berupa aplikasi BSI Mobile, yang berguna untuk membantu nasabah dalam bertransaksi dengan berbagai fitur didalamnya (Larassati & Fauzi, 2022)

4. Penelitian oleh Achmad Yasin tahun 2017 yang berjudul *“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PT Safina Assalam Tour Gambut Kalimantan Selatan”*

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa salah satu strategi peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan perusahaan adalah dengan memberikan pengetahuan tentang pengurusan dokumen kepada seluruh staff, agar pengurusan dokumen lebih cepat (Yasin, 2017)

5. Penelitian oleh Lin Arshy Cahaya dan Nurul Jannah tahun 2022 yang berjudul *“Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Bank Muamalat KCP Sukaramai”*

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah, dengan memberikan pelayanan yang optimal akan berdampak positif bagi nasabah (Arshy Cahaya & Jannah, 2022)

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Pembantu Stabat merupakan salah satu bank yang menerbitkan produk berdasarkan prinsip syariah, dan salah satu produk yang banyak diminati adalah produk tabungan iB Hijrah. Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu (Yanti, 2020). Tabungan ib Hijrah menggunakan akad wadi'ah. Apa yang orang harapkan dengan produk ini adalah akan lebih mudah bagi mereka untuk menyimpan uang. Menurut PSAK (Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan) 59, Akuntansi Perbankan, Wadi'ah merupakan barang yang dititipkan kepada bank untuk disimpan dan harus dikembalikan sewaktu-waktu sesuai dengan kehendak nasabah. Dalam hal ini, bank bertanggung jawab sepenuhnya atas pengembalian titipan dana tersebut. Ada dua jenis wadi'ah yang umum diterapkan: wadi'ah yad dhamanah dan wadi'ah yad amanah. Prinsip wadi'ah yad dhamanah adalah Harta dan barang yang dititipkan boleh dan dapat dimanfaatkan oleh yang menerima titipan. Setiap keuntungan yang dihasilkan dari penggunaan menjadi hak penerima titipan. Prinsip wadi'ah yad amanah adalah Harta atau barang yang dititipkan tidak boleh dimanfaatkan dan digunakan oleh penerima titipan sampai pemberi titipan mengambil titipan

tersebut. Kedua jenis wadi'ah tersebut mempunyai masing-masing kelebihan dan kekurangan.

Akad wadi'ah ini merupakan salah satu konsep yang dikeluarkan Bank Muamalat Indonesia untuk menarik Minat Nasabah menggunakan produk tabungan iB Hijrah. Maka dari itu akad wadi'ah pada produk tabungan ini dipergunakan untuk menabung pribadi. Pembukaan tabungan iB Hijrah ini dengan memenuhi syarat seperti kartu identitas dan batasan minimal dana awal untuk pembukaan rekening.

Tabel 1.

Sumber : Customer Service Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat

No.	Tahun	Jumlah Nasabah Tabungan iB Hijrah
1.	2018	1.389
2.	2019	829
3.	2020	573
4.	2021	791
5.	2022	1.192

Menurut penjelasan Fanny Saatnya selalu RM-Retail Business, dari data diatas bisa dilihat bahwa saat tahun 2018 ke tahun 2019 Bank Muamalat KCP Stabat mendapati turunnya jumlah nasabah yang mendaftar menjadi nasabah yang diakibatkan pandemi Covid-19 yang dimana pemerintah melakukan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) di Indonesia, yang mengakibatkan orang-orang banyak yang tidak bisa beraktivitas secara normal dan semua aktivitas baik itu karyawan, guru, siswa, mahasiswa, dan pekerja lainnya dilakukan dari rumah atau secara online. Kemudian pada tahun 2020 terjadi penurunan yang drastis dari tahun 2018 dan 2019, dikarenakan kasus Covid-19 semakin menyebar ke seluruh Indonesia mengakibatkan banyak dampak terhadap perekonomian masyarakat dan negara menjadi turun dan tidak stabil terutama masyarakat di kabupaten Langkat. Kemudian pada tahun 2021 jumlah nasabah mulai meningkat menjadi 791 yang dimana kasus Covid-19 sudah mulai mereda, dan beberapa pekerja sudah mulai bisa beraktivitas seperti biasanya dengan syarat selalu menerapkan protokol kesehatan yang ditetapkan yaitu menggunakan masker, membersihkan tangan, dan menjaga jarak. Dan terjadilah peningkatan nasabah tabungan iB Hijrah yang pesat pada tahun 2021-2022 yang awalnya berjumlah 791 nasabah menjadi 1.192 nasabah. Ini merupakan sebuah pendapatan yang sangat-sangat baik untuk Bank Muamalat KCP Stabat yang tetap bisa mendapatkan nasabah pada saat aktivitas kerja sudah New Normal.

Pada masa pandemi Covid-19 semua orang banyak melakukan transaksi dengan menggunakan mobile banking. Pada mobile banking terdapat banyak fitur untuk melakukan transaksi, seperti transfer, mengisi pulsa, mengisi ulang saldo e-wallet (DANA, OVO, Gopay, dll), juga bisa melakukan pembayaran dengan barcode yang sering disebut dengan QRIS. Untuk penggunaan QRIS dalam penelitian oleh Rahmayati dkk (Mujiatun et al., 2023) mengatakan *"Using QRIS gives a better impact than before because buyers are now starting to switch to using electronic money instead of cash, by using QRIS only by scanning the barcode, the transaction has been successfully carried out, so the benefits after using QRIS increase than before, for example At a time when the covid number continued to rise last year, consumer preferred to use barcode scanning with QRIS instead of giving cash, and this greatly increased producer and also made the transaction process more efficient"* yang berarti Penggunaan QRIS memberikan dampak yang lebih baik dari sebelumnya karena pembeli kini mulai beralih menggunakan uang

elektronik daripada uang tunai, dengan menggunakan QRIS hanya dengan scan barcode transaksi sudah berhasil dilakukan, sehingga manfaat setelah menggunakan QRIS meningkat dari sebelumnya, misalnya pada saat covid terus meningkat tahun lalu, konsumen lebih memilih menggunakan scan barcode dengan QRIS bukannya membrikan uang tunai, dan ini sangat meningkatkan keuntungan produsen dan juga melakukan proses transaksi yang lebih efisien.

Indonesia ialah salah satu negara yang populasi Muslim terbesar di dunia, dengan 276.639.440 atau 87% dari populasi (data real-time dari *World Population Review* (8/2/2023)). Banyak bank di Indonesia yang berlomba-lomba mengeluarkan produk, terutama di bagian pendanaan, karena banyak bank syariah yang mandiri dari induk perusahaan atau bank konvensional yang telah membuka unit usaha syariah. Maka dari itu sebuah bank memerlukan strategi untuk meningkatkan kualitas layanannya untuk menarik pelanggan. Pada Bank Muamalat KCP Stabat diharuskan untuk memiliki kualitas pelayanan yang bisa membuat nasabah memahami fungsi dan manfaat produk yang dipilih, dengan menjalin komunikasi yang bagus kepada nasabah ini termasuk strategi yang paling penting dan harus diterapkan oleh semua karyawan bank terutama oleh Customer Service yang secara langsung berhadapan dengan nasabah. Dengan itu Bank Muamalat dapat melihat penilaian dari nasabah untuk kualitas pelayanan yang diberikan, apakah nasabah merasa senang atau nasabah tidak merasa senang dengan pelayanan yang diberikan.

Sebagai Customer Service yang melayani nasabah harus menjelaskan dan memberikan pemahaman yang baik kepada nasabah pada produk Tabungan iB Hijrah, karena dengan tabungan ini nasabah bisa menyimpan uangnya atau menabung uangnya secara aman. Bank Muamalat KCP Stabat juga harus menyiapkan strategi yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap nasabah terkhusus pada tabungan iB Hijrah agar semakin banyak peminatnya, dan apabila terjadi sebuah kendala maka Bank Muamalat KCP Stabat harus bisa menghadapi kendala tersebut dan memberikan solusi yang terbaik, sehingga nasabah merasa aman dan puas tanpa merasa ragu menjadi nasabah Bank Muamalat KCP Stabat. Berdasarkan uraian diatas maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan iB Hijrah di PT. Bank Muamalat KCP Stabat**".

## **METODOLOGI**

Metode penelitian data yang penulis gunakan dalam pelaksanaan kegiatan ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Metode analisis deskriptif kualitatif merupakan metode analisis yang merangkum berbagai kondisi dan situasi dari berbagai data yang telah dikumpulkan melalui wawancara serta observasi terhadap permasalahan yang diteliti. Metode ini dipilih karena dianggap dapat mempermudah penulis dalam menjalankan pelaksanaan implementasi. Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Muamalat KCP Stabat, yang beralamat di Jalan K.H. Zainal Arifin No. 23 Stabat Baru, Kec. Stabat, Kab. Langkat, Sumatera Utara, 20811.

### **Metode Pengumpulan Data**

Agar implementasi dapat berjalan dengan lancar, diperlukannya metode pengumpulan data. Metode ini merupakan cara untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dan kemudian dirangkum untuk mencapai tujuan dari suatu penelitian

(Gulo, 2002:110). Oleh karena itu, untuk mendapatkan informasi perusahaan maka penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut :

**a. Wawancara**

Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang berkenaan dengan judul penelitian kepada para pegawai Bank Muamalat KCP Stabat. Kemudian jawaban dari pertanyaan-pertanyaan tersebut dicatat dan direkam melalui smartphone serta didokumentasikan ketika melakukan wawancara tersebut.

**b. Observasi**

Dalam observasi penelitian ini, peneliti bukan hanya mencermati peristiwa yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat, tetapi ikut terjun langsung ke lapangan untuk menanyakan fasilitas apa saja yang didapatkan nasabah menggunakan Tabungan Hijrah iB agar data yang diperoleh lebih akurat dan akuntabel.

**c. Dokumentasi**

Pada dokumentasi ini adalah untuk mendapatkan bukti akurat mengenai strategi meningkatkan kualitas pelayanan dalam menarik minat nasabah menggunakan produk tabungan iB Hijrah di Bank Muamalat KCP Stabat. Sebagian besar adalah berupa surat, laporan dan nota. Agar informasi yang diterima tidak dibatasi oleh waktu, sehingga peneliti memiliki peluang besar untuk memperoleh informasi masa lampau.

**Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dimana informasi yang diperoleh dideskripsikan dan dijelaskan secara rinci. Kemudian untuk menarik kesimpulan secara deduktif yang sifatnya umum ke khusus, sehingga penyajian hasil penelitian mudah dipahami.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1. Hasil Penelitian**

#### **3.1.1. Situasi dan Kondisi Fisik**

PT. Bank Muamalat KCP Stabat berada di Jalan K.H. Zainal Arifin No. 23 Stabat Baru, Kec. Stabat, Kab. Langkat, Sumatera Utara, 20811. Kondisi jalan di depan kantor baik dan merupakan jalan lalu lintas. Lokasi Bank Muamalat KCP Stabat sangat mudah ditemukan, sebab lokasinya berada di pusat kota Stabat yang dekat dengan jalan lalu lintas Medan-Banda Aceh dan juga sangat dekat dengan bank-bank lainnya seperti Bank Mandiri tidak jauh disebelah Bank Muamalat KCP Stabat, Bank Sumut, Bank Danamon, Bank BCA yang letaknya berseberangan, dan Bank BRI yang jaraknya tidak jauh dari Bank Muamalat KCP Stabat. Kemudian Bank Muamalat KCP Stabat juga letaknya tidak jauh dari perkantoran seperti kantor Koramil Stabat, Kantor Polres Stabat, kantor Camat Stabat, dan perkantoran besar lainnya. Kemudian berdekatan juga dengan market seperti Alfamidi dan Indomaret , juga berdekatan dengan toko kue seperti Majestik Bakery yang tepat berseberangan dan Trans Family Bakery. Kemudian juga dekat dengan SMP Negeri 1 Stabat dan juga dekat dengan kantor JnT. Kondisi kantor Bank Muamalat KCP Stabat termasuk megah dan memiliki dua lantai dengan kondisi bangunan juga masih sangat baik, kebersihan kantor juga terjaga dan barang-barang didalamnya tersusun rapi. Kondisi ini membuat fisik Bank Muamalat



KCP Stabat menjadi salah satu pusat perhatian nasabah. Bagi nasabah yang masuk ke dalam kantor akan merasakan nyaman dan betah didalamnya.

### 3.1.2. Temuan Penelitian

#### a) Konsep Produk Tabungan iB Hijrah

Tabungan iB Hijrah merupakan produk penghimpunan dana PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat. Tabungan iB Hijrah adalah tabungan yang nyaman untuk kebutuhan perdagangan dan belanja Anda menggunakan kartu debit Shar-E berlogo Visa Plus beserta berbagai keuntungan program subsidi belanja dari merchant lokal dan internasional (website Bank Muamalat). Keunggulan Tabungan iB Hijrah adalah Keunggulan Tabungan iB Hijrah adalah memberikan fleksibilitas akses transaksi di seluruh dunia, kemudahan bertransaksi dimana saja dan kapan saja dengan menggunakan layanan eBanking Muamalat seperti TM Muamalat, Muamalat Mobile Banking, Muamalat Internet Banking dan Muamalat Outlet (Nurfuadi & Jannah, 2023). Tabungan Hijrah iB ini menggunakan akad wadi'ah yad dhamanah dan Tabungan Hijrah iB ini juga bebas biaya administrasi. Tabungan ini bertujuan untuk mewujudkan niat nasabah untuk menabung dan berhemat. Nasabah juga dapat menarik simpanan melalui mesin ATM jika membutuhkan uang tunai.

Fanny Sastiya selaku RM-Retail Business di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat menerangkan bahwa : Tabungan iB Hijrah adalah termasuk produk yang ada di Bank Muamalat Indonesia, untuk masyarakat muslim maupun non muslim sangat bisa menjadi nasabah di Bank Muamalat ini untuk menabung dan menyimpan uangnya tanpa takut banyak potongan administrasi dan Bank Muamalat Indonesia juga diketahui tidak menerapkan keuntungan yang disebut bunga tetapi dengan menerapkan sistem bagi hasil atau keuntungan yang didapat jauh dari konsep riba. Pada Tabungan iB Hijrah ini menerapkan akad Wadi'ah. Dalam tabungan iB Hijrah ini menggunakan prinsip wadiah, nasabah menyimpan uangnya di rekening dan sewaktu-waktu uangnya bisa ditarik kembali melalui ATM ataupun melalui teller saat memerlukan uangnya (Wawancara dengan Fanny selaku RM-Retail Business).

Berdasarkan penjelasan dari Fanny Sastiya selaku RM-Retail Business Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat disimpulkan bahwa tabungan iB Hijrah adalah produk yang berguna menolong nasabah yang ingin menyimpan dan menabung uangnya dengan aman tanpa banyak potongan administrasi dan tidak menerapkan sistem bunga. Kemudian mengenai pembukaan rekening di Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat dan bentuk dana yang disetorkan nasabah, Lyza menjelaskan: Untuk membuka rekening Tabungan iB Hijrah, cukup datang ke kantor Bank Muamalat Indonesia dengan membawa persyaratan seperti fotokopi KTP (Kartu Tanda Penduduk) atau Surat Izin Mengemudi (SIM) Dewasa. Jika anak-anak membawa tanda pengenal orang tua (KTP/NPWP) dan akte kelahiran atau KK (Kartu Keluarga).

Saldo setoran awal minimal Rp 25.000,00 dan maksimal tergantung kemampuan menabung nasabah, dan saldo ini digunakan sebagai top up awal saat pembukaan Tabungan Hijrah iB nasabah untuk aktivasi tabungan. Deposit dapat dilakukan melalui teller atau via transfer. Lyza juga menjelaskan biaya penggantian buku tabungan yang rusak atau hilang sebesar Rp 10.000,00 dan biaya penutupan rekening sebesar Rp 25.000,00. Nasabah dapat memilih jenis kartunya dengan pilihan reguler GPN dan Visa. Saldo tertahan di rekening Rp 25.000,00. Untuk transfer sesama bank muamalat tidak dikenakan biaya admin, namun transfer

ke rekening bank lain akan dikenakan biaya sebesar Rp 6.500,- per transaksi dan tabungan Hijrah iB ini tidak dikenakan biaya bulanan, namun untuk rekening pasif atau jarang digunakan dikenakan admin sebesar Rp 2.500 perbulannya (wawancara dengan Lyza selaku Customer Service).

Dari penjelasan yang disampaikan oleh Lyza selaku Customer Service disimpulkan bahwa sasaran tabungan ini adalah semua kalangan, dengan konsep kemudahan pada tabungan iB Hijrah yang setoran awal Rp 25.000,00 hingga saldo semampu nasabah, dan kita ketahui biaya-biaya lainnya seperti biaya penutupan rekening, biaya penggantian buku atau kartu hilang/rusak, biaya transfer beda bank dan biaya penutupan rekening.

### **b)Langkah yang ditempuh dalam Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Tabungan iB Hijrah**

Langkah yang digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam menarik minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat, Fanny Sastiya selaku RM-Retail Business menyatakan : Langkah awal yang dilakukan adalah pada saat melayani nasabah harus dilakukan dengan pelayanan yang sebaik mungkin. Tabungan yang serupa juga banyak ditawarkan oleh Bank-bank syariah lain. Oleh sebab itu, PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat menggunakan *service excellent* yang dipakai pada persaingan supaya bisa bersaing dengan bank syariah lain (Wawancara dengan Fanny selaku RM-Retail Business). *Service excellent* adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan (Al & Barru, 2018). Berdasarkan pemaparan dari Fanny Sastiya selaku RM-Retail Business Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat disimpulkan bahwa Langkah awal yang dilakukan adalah pada saat melayani nasabah harus dilakukan dengan pelayanan yang sebaik mungkin dengan menggunakan *service excellent* yang dipakai pada persaingan supaya bisa bersaing dengan bank syariah lain.

Kemudian Lyza menambahkan pemaparan diatas bahwa : PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk merupakan bank syariah pertama di Indonesia, sudah banyak nasabah yang mempercayakan pada bank kami, bisa dilihat pada perkembangan 2 tahun akhir dari masa covid-19 sampai sekarang masih banyak nasabah yang setia dan bertambahnya nasabah yang mengajukan pembukaan rekening tabungan di Bank Muamalat kami. Untuk menarik minat nasabah menggunakan Produk Tabungan iB Hijrah kami sering melakukan sosialisasi di tempat-tempat yang memiliki peluang untuk mengajak masyarakat mau membuka tabungan di Bank Muamalat KCP Stabat, seperti sekolah-sekolah, puskesmas, perkantoran, sosialisasi sesama masyarakat dari mulut ke mulut, dan tempat lainnya. Yang dimana kami juga menawarkan produk-produk lainnya yang ada di Bank Muamalat KCP Stabat. Kami juga melayani nasabah yang akan membuka rekeningnya melalui online, yaitu menggunakan aplikasi mbanking Muamalat yang disebut M-Din. Aplikasi ini bisa nasabah download di Playstore yang ada di hp masing-masing. Kemudian nasabah bisa mendaftar secara online dengan mengisi data dan melengkapi dokumen yang diperlukan seperti upload foto dan KTP. Jika nasabah membuka secara online tetapi berada di kantor maka bisa memilih membuka di cabang, tetapi jika mendaftar secara online berada di rumah maka nasabah memilih membuka dari pusat. Jadi, nasabah sudah tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor untuk membuka rekening karena sudah bisa dilakukan dari rumah mendaftar secara online dari aplikasi M-Din tersebut (Wawancara dengan Lyza selaku Customer Service).

Pemaparan Lyza selaku Customer Service dapat disimpulkan bahwa selain memberikan *service excellent* Bank Muamalat Indonesia juga mengeluarkan pelayanan online yaitu dengan menggunakan aplikasi M-Din yang digunakan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan pendaftaran pembukaan rekening secara online tanpa perlu datang ke kantor, dan nasabah bisa memilih mau membuka tabungan apa, jenis kartu apa, dan membuka sesuai cabang terdekatnya. Nasabah juga dimudahkan untuk meminta bantuan melalui aplikasi M-Din tersebut. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa langkah awal untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk menarik minat nasabah pada produk tabungan iB Hijrah adalah melakukan pelayanan yang sebaik mungkin dan berkomunikasi yang baik dengan nasabah.

### **c) Kendala pada Tabungan iB Hijrah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat dan Solusi untuk Mengatasi Kendala pada Tabungan iB Hijrah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat**

Sejak awal diluncurkannya produk tabungan Ib Hijrah hingga saat ini, telah ditemui berbagai kendala. Ada kendala internal maupun kendala eksternal dari Bank Muamalat Indonesia sendiri. Kendala tersebut meliputi :

#### 1) Kendala Internal

Kendala internal pada Bank Muamalat KCP Stabat ialah terbatasnya unit kantor dan minimnya tenaga operasional, terutama di bagian customer service kantor yang merupakan *point of contact* untuk suksesnya implementasi strategi pemasaran yang digunakan dalam pemasaran dan juga pada Teller sebagai perantara transaksi keuangan. Lyza selaku Customer Service menjelaskan : Seperti yang kita ketahui Bank Muamalat Indonesia memiliki kendala utama yaitu masih minimnya unit kantor. Kami hadir di kota Stabat Kabupaten Langkat adalah sebagai Kantor Cabang Pembantu dimana kantor pusat kami berada di Medan. Maka Bank Muamalat KCP Stabat mengayomi seluruh masyarakat yang berada di kabupaten Langkat terkhususnya di kota Stabat. Oleh karena itu, masih banyak masyarakat yang belum dapat menikmati layanan kami terkait produk tabungan Hijrah iB yang memiliki daya tarik tersendiri bagi masyarakat muslim dan non muslim dengan sistem yang diterapkan, disebabkan kami masih belum dapat menjangkau wilayah lainnya (Wawancara dengan Lyza selaku Customer Service).

Dari pemaparan Lyza selaku Customer Service dapat disimpulkan bahwa Bank Muamalat Indonesia memiliki kendala utama yaitu masih minimnya unit kantor sehingga masih banyak masyarakat yang belum bisa menikmati layanan dan produk Bank Muamalat Indonesia. Selain kendala di atas, ada kendala lain yang membuat masyarakat tidak dapat menggunakan layanan PT. Bank Muamalat Indonesia, khususnya Tabungan iB Hijrah, Fanny Sastiya ditetapkan sebagai RM-Retail : PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat memiliki satu customer service yang melayani nasabahnya. Karena Tabungan iB Hijrah merupakan produk andalan kami, kami sering mendapatkan nasabah baru dalam jumlah yang besar. Tentu saja Customer Service membutuhkan waktu untuk menjelaskan kepada nasabah baru, dan terkadang nasabah bosan karena menunggu terlalu lama. Bank Muamalat KCP Stabat juga hanya memiliki satu Teller, jika nasabah banyak yang menyetorkan uangnya juga harus menunggu gilirannya dengan mengantre dan memakan waktu. Belum lagi kalau ada kendala pada jaringan yang membuat semua proses terhambat (Wawancara dengan Fanny selaku RM-Retail Business).

Lyza kemudian menambahkan bahwa ada kendala utama lainnya yang perlu dibenahi oleh PT. Bank Muamalat Indonesia : Sekarang ini semakin banyak muncul bank-bank syariah. Maka persaingan antarbank syariah juga semakin ketat. Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat harus memiliki strategi yang baik untuk bisa mempertahankan posisinya. Bank Muamalat Indonesia memiliki produk tabungan yang dimana menghimpun dana masyarakat dan juga banyak produk tabungan lain yang ditawarkan, seperti Tabungan iB Hijrah, tabungan iB Hijrah Haji, Tabungan iB Hijrah Prima, tabungan iB Hijrah Rencana, dan masih banyak produk lainnya. Maka, bank Muamalat Indonesia KCP Stabat harus mampu bersaing dengan bank syariah lain yang ada di kota Stabat yang pastinya juga mempunyai strategi pemasaran banknya. Sehingga masyarakat bisa tertarik untuk menjadi nasabah pada bank tersebut. Untuk bank konvensional juga mendominasi di Kabupaten Langkat terkhusus di kota Stabat, oleh karena itu bank syariah masih memiliki kekurangan pada unit kantor dan tenaga operasionalnya untuk bisa mempromosikan Bank Muamalat Indonesia itu sendiri. Dan masih banyak juga transaksi pembayaran yang menggunakan bank konvensional seperti pembayaran gaji PNS, pembayaran uang sekolah, pembayaran UKT, dan lainnya. Jadi kurang kompetitif kalau dilihat di unit kantor dan ATM. Selain itu, dengan semakin banyaknya inovasi produk dari bank syariah lainnya dengan teknologi yang canggih, kami selalu berupaya meningkatkan produk atau layanan kami serta mempertahankan citra perusahaan agar nasabah tetap menggunakan kami sebagai bank tempat menyimpan uangnya dan melakukan transaksi lainnya (Wawancara dengan Lyza selaku Customer Service).

Dari pemaparan Fanny dan Lyza diatas dapat disimpulkan bahwa kendala kedua yang dihadapi Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat yaitu minimnya tenaga operasional di Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat sehingga pelayanan menjadi lambat dan banyak nasabah yang harus menunggu lama. Kemudian banyak bank-bank konvensional dan bank syariah lainnya di daerah tersebut yang mendominasi, hal ini yang menimbulkan persaingan semakin ketat. Kemudian Putri selaku Teller menambahkan : Terkadang nasabah merasa lelah mengantre jika ada banyak orang yang menyetor uang ataupun mengambil uangnya melalui Teller, oleh karena itu Teller harus tetap melayani seluruh nasabah dengan baik dan profesional tanpa membuat kesalahan. Karena jika membuat kesalahan pada memasukkan nominal akan membuat kerugian pada dua belah pihak. Maka saya sebagai Teller harus melakukan tugas ini dengan fokus dan tetap melayani nasabah dengan baik (Wawancara dengan Putri selaku Teller). Dari pemaparan Putri tersebut dapat disimpulkan bahwa minimnya tenaga operasional bagian Teller pada Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat jika dilakukan secara tidak fokus dan profesional ketika sedang banyak nasabah bertransaksi maka bisa mengakibatkan kesalahan fatal yang merugikan kedua belah pihak.

Untuk memastikan data yang diperoleh valid, penelitian tidak hanya melakukan wawancara dengan pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat, peneliti juga melakukan wawancara dengan nasabah. Nasabah yang saya wawancarai adalah saudari Anjeli Tasha Belinda. Beliau mengatakan : Pelayanan di sini sangat ramah tetapi hanya ada satu yang melayani (customer service) sehingga harus menunggu lama. Apalagi pada hari tertentu seperti hari Senin, banyak nasabah yang berdatangan ke Bank Muamalat. Kemudian harus mengantre sehingga banyak menghabiskan waktu. Apalagi saya seorang mahasiswi yang terkadang memiliki jadwal kuliah pagi maka tidak bisa berlama-lama berada di bank. Kemudian untuk

letak ATM Bank Muamalat sangat minim di Kabupaten Langkat ini. Saya tinggal di daerah Pangkalan Berandan, yang harus jauh pergi ke Stabat jika ada keperluan ke Bank Muamalat memakan waktu kurang lebih 1 jam jika tidak ada hambatan di jalan. Untuk daerah kecamatan-kecamatan lainnya saya perhatikan tidak ada kantor Bank Muamalat Indonesia maupun ATMnya. Saya berharap agar Bank Muamalat Indonesia bisa membuka kantor cabangnya lagi di beberapa kecamatan lain, agar nasabah yang jaraknya jauh dari kota Stabat bisa membuka rekening dari daerahnya sendiri yang sudah ada kantor cabang Bank Muamalat Indonesia. Tetapi beruntungnya sudah ada aplikasi online m-Banking untuk Bank Muamalat yaitu M-Din, alhamdulillah saya merasa terbantu ketika bertransaksi menggunakan M-Din ini yang penggunaannya mudah dan praktis (Wawancara dengan saudari Anjeli Tasha Belinda selaku nasabah).

Selanjutnya ada pendapat dari saudari Tengku Miftahul Jannah selaku nasabah tabungan iB Hijrah, beliau mengatakan : Kadang saya mau tarik uang harus antre karena mesin ATM hanya ada satu, dan ketika banyak orang yang mengantre, saya harus pergi ke ATM bersama dengan risiko harus dipotong biaya penarikan dari saldo ATM saya (Wawancara dengan saudari Tengku Miftahul Jannah selaku nasabah). Selanjutnya ada Ibu Siti Surna yang mengatakan pengalamannya : Saya tidak memakai m-banking dan saya tinggal di Pangkalan Brandan, disini tidak ada ATM Bank Muamalat sehingga saya harus menarik uang melalui ATM Bersama yang mau tidak mau menerima risiko terpotongnya biaya transfer dari saldo kita. Saya berharap Bank Muamalat Indonesia bisa membuka cabang di Pangkalan Berandan agar nasabah yang berasal dari sini tidak merasa rugi ketika bertransaksi melalui ATM lain dan ketika ada perlu ke kantor tidak jauh harus ke Stabat (Wawancara dengan Ibu Siti Surna selaku nasabah).

Berdasarkan pemaparan nasabah diatas dijelaskan bahwa minimnya unit kantor cabang dan unit ATM Bank Muamalat Indonesia, sehingga membuat nasabah mengeluh dengan jauhnya jarak rumah mereka ke kantor cabang Bank Muamalat Indonesia yang hanya ada 1 unit kantor di kabupaten mereka. Namun nasabah juga merasa terbantu karena adanya aplikasi M-Din yang bisa diakses secara online, mudah, dan praktis.

## 2) Kendala Eksternal

### a) Jangkauan Pendaftaran Tabungan iB Hijrah

Dari sisi eksternal, kendalanya adalah keberadaan Kantor Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat yang belum dapat menjangkau seluruh wilayah Langkat. Fanny mengatakan : Terkadang nasabah perlu datang ke bank dari jarak jauh dikarenakan jauhnya alamat tinggal dengan kantor Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat (Wawancara dengan Fanny selaku RM-Retail Business). Lyza selaku Customer Service menambahi pemaparan dari Fanny Sastiya yaitu : Pada kendala eksternal ini kami mengetahui bahwa banyak nasabah kami yang tempat tinggalnya jauh dari Bank Muamalat KCP Stabat, sehingga mereka rela menempuh perjalanan jauh dan memakan waktu yang cukup lama untuk sampai ke Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat. Oleh karena itu kami juga mencari solusi efisien untuk nasabah khususnya tabungan iB Hijrah. (Wawancara dengan Lyza selaku Customer Service). Berdasarkan pemaparan Fanny dan Lyza diatas disimpulkan bahwa Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat memiliki kendala eksternal jangkauan pendaftaran tabungan iB Hijrah, nasabah menempuh jarak jauh untuk datang ke Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat yang hanya ada 1 unit kantor Bank Muamalat Indonesia di kabupaten Langkat.

- b) Ketidaktahuan masyarakat tentang adanya Bank Muamalat Indonesia sebagai Bank Syariah

Fanny Sastiya selaku RM-Retail Business mengatakan bahwa : Masih banyak orang yang asing dengan Bank Muamalat Indonesia dan masih banyak yang menganggap Bank Muamalat sebagai bank konvensional. sehingga masyarakat enggan untuk bergabung menjadi nasabah (Wawancara dengan Fanny selaku RM-Retail Business). Lyza selaku Customer Service menambah pemaparan yaitu : Memang benar masih banyak orang yang menganggap bank Muamalat Indonesia sama dengan bank konvensional menyebabkan masyarakat ragu untuk menjadi nasabah di bank Muamalat Indonesia. Maka dari itu tugas kami juga menjelaskan perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional, mulai dari akad-akad yang ada di bank Muamalat dan prinsip yang diterapkan dengan memberi penjelasan supaya tidak terjadinya kesalahpahaman. Khususnya pada tabungan iB Hijrah kami menjelaskan bahwa tabungan ini berbeda dari tabungan di bank konvensional yang dimana tabungan iB Hijrah menggunakan akad Wadi'ah sedangkan bank konvensional tabungan bersifat umum. Kami juga memberitahu Bank Muamalat Indonesia merupakan bank pertama murni syariah di Indonesia yang berdiri sejak tahun 1992. Dengan penjelasan yang detail akan membuat masyarakat paham dan mengetahui kebenaran tentang Bank Muamalat Indonesia yang merupakan bank syariah bukan bank konvensional (Wawancara dengan Lyza selaku Customer Service). Dari kendala-kendala yang ada pada Tabungan iB Hijrah, pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat senantiasa menganalisis dan mendapatkan solusi yang tepat.

- 3) Solusi dari Kendala Internal

Menjawab solusi dari kendala pertama terkait minimnya unit kantor, minimnya tenaga operasional bagian Customer Service dan Teller, Fanny mengatakan : Untuk meminimalkan kekurangan, kami menyarankan kepada nasabah yang membuka rekening tabungan apapun untuk mendownload aplikasi mobile Banking BMI yaitu M-Din. Dengan menggunakan M-Din tersebut nasabah tidak lagi harus melalui ATM atau Teller untuk melakukan transfer, terutama untuk mengisi tabungan iB Hijrah (Wawancara dengan Fanny selaku RM-Retail Business). Lyza selaku Customer Service menambahkan untuk mengatasi kendala yang berupa minimnya unit ATM yaitu : Solusi yang kami tawarkan untuk ATM yang jumlahnya sedikit adalah dengan mengarahkan setiap nasabah baru agar membuat akun mobile banking M-Din, khususnya untuk Tabungan iB Hijrah. Untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi tanpa hambatan waktu dan jarak juga tidak perlu mengantre. M-Din bisa dilakukan nasabah dimana saja dan kapan saja. M-Din juga hanya bermodalkan jaringan yang bagus untuk bisa bertransaksi dengan lancar (Wawancara dengan Lyza selaku Customer Service). Kemudian Fanny Sastiya selaku RM-Retail Business menambahkan : Untuk kendala mengenai minimnya tenaga operasional Teller bisa diatasi dengan melakukan isi saldo rekening Tabungan iB Hijrah melalui Bank yang lainnya, tidak harus dilakukan melalui rekening atas nama Bank Muamalat. Sehingga nasabah tidak harus mengantre lama dan bisa melakukan transfer dari rekening Bank lain (Wawancara dengan Fanny selaku RM-Retail Business).

- 4) Solusi dari Kendala Eksternal

- a) Jangkauan Pendaftaran Tabungan iB Hijrah

Fanny Sastiya selaku RM-Retail Business menjelaskan : Untuk masalah jangkauan pendaftaran tabungan sekarang kita menyediakan aplikasi mobile Banking Muamalat yaitu M-Din. Jadi untuk nasabah yang mau membuka rekening tabungan iB Hijrah ataupun tabungan produk lain Bank Muamalat, bisa mendaftar dari M-Din. Nasabah bisa membuka rekening secara online di rumah saja, yang prosedur pendaftarannya cukup mudah dan prosesnya cepat. Dengan begitu nasabah tidak perlu khawatir akan terlambat datang jauh ke kantor dan mengantre lama untuk membuka rekening tabungan iB Hijrah di Bank Muamalat KCP Stabat (Wawancara dengan Fanny selaku RM-Retail Business).

b) Ketidaktahuan masyarakat tentang adanya Bank Muamalat Indonesia sebagai Bank Syariah

Fanny Sastiya menjelaskan bahwa : Untuk mengatasi ketidaktahuan masyarakat tentang adanya Bank Muamalat Indonesia khususnya pada Tabungan Hijrah iB, Bank Muamalat Indonesia menyebarkan informasi melalui website resmi, brosur atau media elektronik sekaligus meningkatkan publisitas melalui baliho dan media sosial yang lebih efektif di era digital. Kami juga melakukan promosi dengan sosialisasi mendatangi perkantoran dan sekolah-sekolah dan juga mempromosikan dengan masyarakat sekitar dari mulut ke mulut (Wawancara dengan Fanny selaku RM-Retail Business). Kemudian tambahan dari Lyza selaku Costomer Service yaitu : Kami selalu berinovasi untuk memastikan bahwa nasabah kami tidak mengalami kekurangan atau kesalahan dalam layanan kami, kami juga meningkatkan promosi dan pengenalan produk kami baik online maupun offline agar menginformasikan kepada masyarakat bahwa Bank Muamalat adalah Bank Syariah. (Wawancara dengan Lyza selaku Customer service).

a) **Konsep Produk Tabungan iB Hijrah**

Tabungan iB Hijrah merupakan salah satu produk penghimpunan dana PT. Bank Muamalat KCP Stabat. Tabungan ini dimaksudkan untuk mewujudkan niat nasabah untuk menabung uangnya tanpa takut kehilangan dan bingung dimana harus menyimpan uangnya. Dari hasil penelitian, konsep tabungan iB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat menunjukkan bahwa tabungan iB Hijrah ialah tabungan dengan akad Wadiah Yad dhamanah. Akad wadiah yad dhamanah mencegah bank menggunakan dana nasabah untuk tujuan pembiayaan. Dengan adanya Dewan Pengawas Syariah (DPS) di Bank Muamalat Indonesia, maka bank tidak diperkenankan untuk mengurangi dana yang disimpan nasabah di bank. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan penelitian di Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat.

Sesuai dari hasil wawancara, jumlah setoran awal dalam rekening Tabungan iB Hijrah sebesar Rp. 25.000,00 (Dua Puluh Lima Ribu Rupiah) sampai mencapai nominal semampu nasabah. Untuk persyaratannya juga mudah hanya mempersiapkan KTP atau SIM, batas umur minimal berusia 17 tahun. Untuk pembagian tarif lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 2.**

<b>Nama akun</b>	<b>Keterangan</b>
Akadd	Wadiah
Fasilitas Kartu ATM/Debit	Reguler GPN dan Visa
Setoran awal	Rp 25.000,-
Biaya Penggantian Buku Tabungan Rusak/Hilang	Rp 10.000,-

Biaya Penutupan Rekening	Rp 25.000,-
Biaya Rekening Pasif (Dormant)	Rp 2.500,-
Biaya SMS OTP Debit Online	Rp 600,-/ sms
Biaya SMS Notifikasi	Rp 600,-/ sms
Biaya Email Notifikasi	Gratis
Biaya Administrasi/Bulan	Gratis

Sumber : [www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id)

Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat konsep yang digunakan adalah suatu produk yang ada di Bank Muamalat Indonesia dan tidak dikhususkan untuk siapa tetapi boleh siapa saja bagi masyarakat muslim maupun non muslim yang sudah memenuhi persyaratan. Uang dapat diambil kapan saja ketika nasabah membutuhkannya dan dapat menabung kapan saja melalui teller ataupun transfer bank. Akad Wadi'ah merupakan salah satu akad yang digunakan oleh bank syariah untuk produk penghimpunan dana pihak ketiga. Sebuah bank syariah dapat menawarkan dua produk sekaligus: produk tabungan dan produk giro yang sering dikenal masyarakat. Dari uraian diatas dapat disimpulkan dengan konsep tabungan iB Hijrah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat Bank Muamalat Indonesia dapat dengan mudah mendaftar menjadi nasabah Tabungan Hijrah iB yang memenuhi syarat dan ketentuan.

#### **b) Langkah yang ditempuh dalam Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Tabungan iB Hijrah**

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa langkah awal untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk menarik minat nasabah pada produk tabungan iB Hijrah adalah dengan melakukan pelayanan yang baik dengan memberikan rasa nyaman kepada calon nasabah dan yang sudah menjadi nasabah sesuai SOP yang berlaku. Dan diharapkan kepada para pegawai Bank Muamalat KCP Stabat selalu memiliki kepribadian yang baik, sopan, santun, ramah, dan tentunya bertanggung jawab. Terkhususnya pada Customer Service yang selalu melayani nasabah maka harus memberikan pelayanan yang terbaik sebagaimana dengan penelitian oleh Lin Cahaya Arshy dan Nurul Jannah (2022) ketika customer service memberikan pelayanan yang baik akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah. Bank Muamalat KCP Stabat menerapkan *service excellent* supaya bisa berkompetitif dengan bank syariah lain. *Service Excellent* adalah mampu memberikan layanan yang melebihi harapan, yang merupakan tujuan yang harus dicapai setiap organisasi untuk menghasilkan layanan yang optimal. Menawarkan produk kepada nasabah dengan pelayanan yang terbaik sehingga memberikan kenyamanan kepada nasabah Kualitas pelayanan disini merupakan jaminan ketersediaan produk, daya tanggap terhadap kesempurnaan pelayanan yang diberikan sehingga dapat menerima umpan balik dari pelanggan.

Sesuai dengan hasil wawancara, Bank Muamalat Indonesia juga mengeluarkan layanan Mobile Banking yang disebut M-Din. Aplikasi ini digunakan untuk melayani nasabah secara online yang ingin mendaftar tabungn iB Hijrah ataupun produk tabungan lainnya. M-Din ini banyak digunakan nasabah ketika masa Covid-19, karena pada saat itu semua aktivitas diharuskan dilakukan dari rumah dan tidak bisa membuka rekening secara langsung di kantor Bank Muamalat KCP Stabat. Aplikasi M-din bisa mengakses transaksi seperti mentransfer ke sesama Bank Muamalat,



mentransfer ke bank yang berbeda, mengisi E-Money, pembelian pulsa, pembayaran melalui QRIS dan banyak fitur lainnya. Dengan adanya aplikasi M-Din ini sangat memudahkan nasabah melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa harus memerlukan waktu yang banyak, karena aplikasi ini sangat praktis dan hanya memerlukan jaringan yang kuat untuk bisa melakukan transaksi dengan lancar. Aplikasi M-Din bisa didapatkan nasabah di Playstore yang ada di smartphone nasabah. Ini salah satu langkah dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Muamalat Indonesia.

Kualitas pelayanan yaitu berfokus pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan, serta memenuhi kebutuhan dan persyaratan mereka. Layanan berlaku untuk segala jenis layanan yang disediakan oleh Perusahaan selama pelanggan berada di Perusahaan (Arianto, 2018. P83). Dimana persepsi pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan atau tidak. Hal ini sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Ketika persepsi layanan lebih jelas dari harapan nasabah, kualitas layanan dianggap negatif. Oleh karena itu, baik atau buruknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan karyawannya untuk secara konsisten memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang digunakan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat adalah layanan dengan sistem digital dan sosialisasi, yang memudahkan nasabah untuk melakukan pendaftaran Tabungan iB Hijrah menggunakan aplikasi M-Din mendownload di PlayStore, tanpa harus datang ke kantor. Strategi peningkatan kualitas layanan dilakukan sebagai bagian dari upaya bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah. Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat selalu berusaha untuk meningkatkan kinerjanya, mendengarkan keluhan nasabah, meminta pendapat nasabah, dan selalu menjaga kesopanan dan ramah tamah kepada nasabah. Hal ini bertujuan untuk mempertahankan kualitas pelayanan di Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat.

### **c) Solusi untuk Mengatasi Kendala pada Tabungan iB Hijrah di PT. Bank Muamalat KCP Stabat**

#### **1) Kendala Internal**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat disebabkan oleh faktor internal dan eksternal, faktor internal adalah minimnya unit kantor Bank Muamalat Indonesia dan minimnya tenaga operasional Customer Service dan Teller, sehingga menyebabkan pelayanan nasabah tidak optimal. Oleh karena itu dikatakan bahwa yang dibutuhkan nasabah ketika berada di bank syariah adalah kepuasan terhadap pelayanan, kenyamanan dan keamanan bertransaksi.

Mengenai minimnya unit kantor, kita tahu bahwa Kota Medan merupakan kantor Cabang Utama di Sumatera Utara yang membawahi kantor cabang pembantu seperti Binjai, Stabat dan kantor cabang lainnya di Medan. Masih banyak masyarakat yang tidak dapat menikmati layanan tersebut karena Bank Muamalat belum dapat menjangkau daerah lain. Terutama terkait dengan produk tabungan iB Hijrah yang mempunyai daya tarik bagi masyarakat muslim pada umumnya dan masyarakat non muslim yang memahami mekanisme dari Bank syariah.

Solusi dari kendala internal yaitu unit kantor yang terbatas dan kurangnya tenaga operasional customer service dan teller yakni ketika nasabah baru

membutuhkan informasi tentang tabungan yang ada di Bank Muamalat Indonesia khususnya tabungan iB Hijrah bisa melihat informasi di Website Bank Muamalat Indonesia, ditujukan jika masih ada kebingungan atau keraguan sebaiknya pihak customer service menjelaskan kepada nasabah agar tidak terjadi kesalahpahaman. Sebagai Banker harus memiliki integritas, pengetahuan profesional dan sikap bertanggung jawab terhadap bank untuk memastikan bahwa nasabah puas dengan layanan yang diberikan. Seluruh nasabah baru yang membuka rekening disarankan untuk menginstall aplikasi BMI Mobile Banking yaitu M-Din di Play Store. Hal ini untuk meminimalisir kekurangan yang ada. Dengan mobile banking nasabah dapat melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat, karena bertransaksi hanya melalui aplikasi M-Din. Solusi yang diterapkan oleh kantor untuk meminimalisir keterbatasan tenaga operasional karena belum dapat menambah personil baru dan cara ini diganti dengan sistem yang disediakan oleh Bank Muamalat yang sangat efektif karena dapat mengurangi biaya untuk tenaga kerja. Kepuasan pelanggan adalah hasil dari mengevaluasi apa yang diharapkan ketika membeli atau mengonsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan pelanggan yang diberikan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat, yaitu memberikan pelayanan yang baik dengan menanggapi segala keluhan nasabah dan memberikan solusi.

## 2.) Kendala Eksternal

Adapun kendala eksternal yang pertama yaitu masalah jangkauan pendaftaran atau lokasi Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat jauh dari rumah nasabah dan minimnya unit kantor yang berarti nasabah harus menempuh jarak dan waktu tertentu untuk sampai ke Bank Muamalat KCP Stabat untuk melakukan transaksi ataupun hal lain yang berkaitan dengan tabungan iB Hijrah.

Solusi untuk kendala eksternal adalah yang pertama pada jangkauan pendaftaran, maka solusinya adalah calon nasabah bisa mendaftar secara online melalui aplikasi M-Din dan memilih kantor cabang untuk verifikasi. Kemudian nasabah bisa melakukan transaksi dengan mudah melalui M-Din dimana saja dan kapan saja dengan bermodalkan jaringan yang kuat.

Kendala eksternal yang kedua ialah ketidaktahuan masyarakat tentang adanya Bank Muamalat Indonesia sebagai bank syariah, masih banyak yang beranggapan kalau Bank Muamalat Indonesia termasuk bank konvensional yang menyebabkan masyarakat ragu untuk melakukan transaksi di Bank Muamalat Indonesia. Penyebabnya juga dikarenakan kurangnya pemerataan keberadaan kantor Bank Muamalat Indonesia di setiap daerah terkhususnya kabupaten Langkat.

Solusi untuk kendala kedua adalah Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat harus gencar melakukan promosi dan sosialisasi untuk mempromosikan produk-produk yang ada di Bank Muamalat KCP Stabat, kemudian menjelaskan Bank Muamalat Indonesia merupakan Bank syariah. Bank Muamalat Indonesia ini melakukan promosi dan sosialisasi ke masyarakat dengan cara melakukan seminar tentang keuangan syariah kepada masyarakat setempat untuk memberitahukan bahwa Bank Muamalat merupakan bank yang baik untuk menyimpan uang dan menjelaskan bahwa Bank Muamalat bank syariah yang prinsipnya jauh dari riba. Kemudian melakukan sosialisasi dan promosi kepada masyarakat dengan menjelaskan bank muamalat bukanlah bank konvensional melainkan bank syariah, dan memperkenalkan produk-produk yang ada serta membuat masyarakat yakin dan tertarik untuk menjadi nasabah Bank Muamalat KCP Stabat. Kemudian

mempromosikan tentang Bank Muamalat Indonesia serta produk-produknya di sosial media seperti instagram, Facebook, WhatsApp, website, dan lain sebagainya.

## SIMPULAN

Berdasarkan penelitian mengenai Strategi meningkatkan kualitas pelayanan dalam menarik minat nasabah menggunakan produk tabungan iB Hijrah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Stabat, maka dapat disimpulkan sebagai berikut bahwa Konsep Tabungan iB Hijrah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat adalah mewujudkan niat nasabah yang ingin menyimpan uangnya dan menabung secara aman yang bebas dari sistem riba. Nasabah bisa mengambil uangnya kapan saja melalui ATM dan bisa menyetor uangnya melalui teller ataupun melalui transfer. Langkah yang di tempuh strategi meningkatkan kualitas pelayanan dalam menarik minat nasabah menggunakan Tabungan iB Hijrah adalah dengan memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin kepada nasabah dengan menggunakan Service excellent, sehingga nasabah dapat memberikan tanggapan terhadap perusahaan. Baik atau buruknya citra perusahaan dilihat dari segi pelayanan yang telah diberikan. Kepuasan pelanggan merupakan hasil penilaian apa yang diharapkan dari membeli atau mengonsumsi suatu produk atau jasa. Bank Muamalat Indonesia juga melayani nasabah secara online, nasabah bisa mendaftar secara online melalui aplikasi M-Din. Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat juga melakukan promosi dan sosialisasi secara online maupun offline untuk mempromosikan produk-produknya. Kendala-kendala pada tabungan iB Hijrah di Bank Muamalat KCP STabat adalah pada kendala internal yaitu masih minimnya unit kantor dan ATM yang dimiliki Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat khususnya di kabupaten Langkat, dan minimnya tenaga operasional Customer Service dan Teller. Kemudian kendala eksternal yang pertama pada jangkauan pendaftaran nasabah yang rumahnya jauh dari kantor, dan kendala eksternal kedua adalah ketidaktahuan masyarakat terhadap Bank Muamalat Indonesia sebagai bank syariah. Kepuasan pelanggan yang diberikan PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat yaitu dengan melakukan pelayanan yang baik dengan merespons segala keluhan nasabah dan memberikan solusinya.

## Referensi :

- Ahmadsyah, I., Aulia Marzelin, A., & Ismuadi. (2022). STRATEGI PEMASARAN MENARIK MINAT NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK TABUNGAN HAJI PADA BANK SYARIAH INDONESIA MEULABOH. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam*, 4(2), 106-124.
- Al, S., & Barru, G. (2018). STRATEGI PELAYANAN DENGAN KONSEP SERVICE EXCELLENT Nurlia. In *Meraja Journal* (Vol. 1, Issue 2).
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. In *Antonius Along/ JIAP* (Vol. 6, Issue 1).
- Anggraini, T. (2022). *Buku Ajar Desain Akad Perbankan Syariah*. Merdeka Kreasi Group.
- Arshy Cahaya, L., & Jannah, N. (2022). *Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Bank Muamalat KCP Sukaramai* (Vol. 04, Issue 01).
- Haqiqi, F., & Fadli, K. (2020). ANALISIS PENGARUH LIKUIDITAS DAN PEMBERIAN KREDIT TERHADAP TINGKAT PROFITABILITAS PADA BANK BPR MEGA MAS

- LESTARI TAHUN 2016-2018 KABUPATEN KARIMUN. In 73 *JURNAL CAFETARIA* (Vol. 1, Issue 1).
- Irwansyah, A., & Mappadeceng, R. (n.d.). PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA TOKO ON LINE BUKA LAPAK. In *Jurnal Manajemen dan Sains* (Vol. 3, Issue 2).
- Larassati, N., & Fauzi, A. (2022). Strategy to Improve Service Quality Through Banking Digitization at BSI Trade Center Kediri City. 202 | *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 4(2). <https://doi.org/10.33367/10.33367/at.v4i2.1473>
- Mujiatun, S. B., Samri Juliati Nasution, Y. C., & Ismal, R. E. (2023). PREFERENCES AND PERCEPTIONS OF MSME ENTREPRENEURS TOWARDS ISLAMIC BANKING QRIS PRODUCTS AND SERVICES IN THE CITY OF MEDAN POST COVID 19 ERA. *Journal of Profess. Bus. Review.* | Miami, 1-12. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i5.1099>
- Nazli, P., Marliyah, & Yenni, S. J. N. (2022). Pengaruh Nilai-Nilai Islam, Upah, Pengembangan Karir, Dan Motivasi, Terhadap kinerja Karyawan Pada Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan. *JIEI : Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(2).
- Nurfuadi, W., & Jannah, N. (2023). Penerapan Akad Mudharabah Muthlaqah dan Akad Wadi'ah Yad Dhamanah Dalam Tabungan iB Hijrah pada PT. Bank Muamalat KCU Medan Baru. 4(6), 1403.
- Purba, T. (2020). THE EFFECT OF SERVICE AND QUALITY FACILITIES OF CUSTOMER SATISFACTION ON MAZDA WORKSHOP IN BATAM CITY. 8(1).
- Rambe, Y. (2020). Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan. *Jurnal EKONOMIKA*, 4(2), 33-44.
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 3(2).
- Soemitra, A. (2009). *Bank & Lembaga Keuangan Stariah* (2nd ed.). PRENAMEDIA GROUP.
- Wahyuni, Muhammad Doli Harahap, & Muhammad Lathief Ilhamy Nst. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Layanan Perbankan Syariah di BSI Bener Meriah. *Journal Of Indonesian Management*, 02(1), 16-20.
- Yansah, R. A., Hartono, B., & Hariyono, M. B. (n.d.). Analisis kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan sop ayam Pak Min Klaten di Malang. *Jurnal Ilmu-Ilmu Peternakan*, 23(1), 30-34. <http://jiip.ub.ac.id/>
- Yanti, N. (2020). *Desain Akad Perbankan Syariah* (1st ed.). FEBI UIN-SU Press.
- Yasin, A. (2017). STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA PT SAFINA ASSALAM TOUR GAMBUT KALIMANTAN SELATAN. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(2), 208-219.