

## OPTIMALISASI KUALITAS LAYANAN DAN PRODUK BANK MUAMALAH PROBOLINGGO

**Rahmad Hidayat, Fia Ayuning Pertiwi**

Institut Ahmad Dahlan Probolinggo

[rahmadhiday6@gmail.com](mailto:rahmadhiday6@gmail.com), [fia.ayuningpertiwi@gmail.com](mailto:fia.ayuningpertiwi@gmail.com)

### ***Abstract***

*Bank Muamalat is a bank that operates on Islamic principles in its transactions, unlike conventional banks that usually operate using conventional methods. Competitiveness between the two types of banks in terms of services and products provided by banks is an aspect that needs to be considered as a focal point for customers. The Muamalat Bank was established in accordance with the Shariah with the implementation of Islamic principles that encourage a targeted approach to customers. This research method uses a qualitative method by taking some of the simplicities that have already come from some bank customers who have savings and conduct transactions. The results of the discussions the Bank evaluates and escalates to be intensive in its use. Comprehensiveness towards customers ranging from the middle and above adaptive with the development of the era that builds products with fully based digital technology not only the needs of transactions at the bank but also other needs are more flexible and convenience for the customers. Positive customer ratings in terms of services and products play a significant role in the needs of customer transactions that are probolinggo society*

*Keywords : Product quality, Satisfaction, Service Quality, Customer Loyalty*

### **Abstrak**

Bank Muamalat merupakan bank yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Islam dalam transaksinya, berbeda dengan bank konvensional yang biasanya beroperasi menggunakan metode konvensional. Daya saing antara kedua jenis bank dalam hal layanan dan produk yang disediakan oleh bank menjadi aspek yang perlu diperhatikan karena menjadi titik fokus bagi pelanggan. Bank Muamalat didirikan yang bercorak syariah dengan implementasi prinsip Islam yang mendorong pendekatan yang bertujuan pada nasabah. Metode penelitian ini menggunakan kualitatif dengan mengambil beberapa sampel yang sudah berasal dari beberapa nasabah bank muamalat yang memiliki tabungan dan melakukan transaksi muamalah. Hasil dari pembahasan Bank mengevaluasi dan eskalasi agar bisa intensif dalam kegunaannya. Komprehensif terhadap nasabah mulai dari yang menengah dan keatas adaptif dengan perkembangan zaman yang mengkonstruksi produk dengan berbasis teknologi digital secara lengkap tidak hanya kebutuhan transaksi pada bank juga kebutuhan yang lain bersifat lebih fleksibel dan kenyamanan bagi para nasabah. Penilaian para nasabah yang bersifat positif dalam hal pelayanan maupun produk berperan signifikan dalam kebutuhan transaksi nasabah yang merupakan masyarakat probolinggo

Kata kunci : Kepuasan, Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Loyalitas Nasabah

## **PENDAHULUAN**

Bank ini memiliki peran penting dalam pemberdayaan ekonomi berwawasan syariah dan sebagai penopang utama sistem perekonomian nasional. Dengan prinsip-prinsip syariah sebagai dasar operasionalnya, bank syariah tidak hanya menawarkan pembiayaan yang sesuai dengan prinsip Islam, tetapi juga memberikan solusi permodalan bagi pengusaha kecil dan menengah. Bank syariah juga berperan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan memberikan kontribusi sosial (Kasman, 2023). Bank sebagai lembaga keuangan mengumpulkan dana dari masyarakat dan mengalirkannya kembali ke masyarakat, serta menyediakan berbagai layanan perbankan lainnya. Saat ini, persaingan di dunia perbankan semakin ketat dengan munculnya banyak bank baru yang berusaha menjadi yang terdepan melalui kreativitas, inovasi, dinamika, dan pelayanan berkualitas.

Hal ini membuat dunia perbankan semakin bersaing untuk menjadi yang terdepan. Saat ini, tidak hanya masyarakat yang membutuhkan layanan perbankan, tetapi sebaliknya, bank juga sangat membutuhkan masyarakat. Oleh karena itu, dengan berbagai pilihan bank dan produknya, konsumen harus bijaksana dalam memilih bank yang akan dipertimbangkan dan dipercayai untuk mengelola dana atau melakukan transaksi keuangan lainnya sesuai dengan kebutuhan mereka. Nasabah sebagai individu yang terlibat dalam hubungan dengan lembaga keuangan, menjadi pelanggan reguler dan terlibat dalam interaksi selama periode waktu yang signifikan. Dalam konteks perbankan, pelanggan dibagi menjadi dua kategori, yaitu debitur dan kreditur. Debitur, atau peminjam, mengacu pada pelanggan yang menerima fasilitas kredit atau pembiayaan dari bank melalui perjanjian sebelumnya. Sementara itu, kreditur, atau penyimpan, adalah pelanggan yang menempatkan dana mereka di bank dalam bentuk simpanan seperti deposito, juga melalui perjanjian sebelumnya.

Bagi bank, baik kreditur maupun debitur memiliki nilai penting yang sama. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat penting untuk membangun kepercayaan, komitmen, dan loyalitas dari pelanggan. Namun, memberikan kepuasan kepada pelanggan bukanlah tugas yang mudah karena bank harus responsif dalam menanggapi berbagai keluhan dan permintaan dari pelanggan. Seringkali, pelanggan yang telah memiliki keluhan atau permintaan yang terpenuhi masih memiliki harapan baru, sehingga terkadang dikatakan bahwa pelanggan mungkin tidak akan pernah benar-benar puas sepenuhnya.

Kualitas (quality) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler & Keller, 2009). Ini jelas merupakan definisi yang berpusat pada nasabah.

Perusahaan yang memuaskan sebagian besar kebutuhan nasabahnya sepanjang waktu disebut perusahaan berkualitas, tapi harus dibedakan antara kesesuaian kualitas dan kinerja (atau tingkat) kualitas

Kualitas produk adalah keadaan fisik, fungsi dan sifat produk bersangkutan yang dapat memenuhi selera dan kebutuhan konsumen dengan memuaskan sesuai nilai uang yang dikeluarkan (Prawirosentono, 2004). Kualitas produk (product quality) adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan operasi, dan perbaikan serta atribut bernilai lainnya.

Salah satunya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk sebagai sebuah bank pertama di Indonesia yang beroperasi berdasarkan syariah Islam yang dalam beroperasinya tidak memberikan bunga bagi nasabah dan tidak menetapkan bunga bagi peminjam, tetapi memberikan keuntungan yang berupa bagi hasil merupakan salah satu bank perusahaan harus dapat menyerap dan mengumpulkan berbagai informasi yang penting dari berbagai sumber, menggabungkan informasi tersebut dengan kemampuan perusahaan sehingga menghasilkan informasi yang paling sesuai yang dapat dijadikan landasan strategi promosi perusahaan dalam mencapai tujuannya (Afif & Mawardi, 2014). Kemampuan perusahaan untuk menggunakan kombinasi media yang tepat akan mempercepat pengenalan masyarakat terhadap ragam produk yang ditawarkan perusahaan (Rosyada & Wigiawati, 2020).

Promosi yang tepat dan terarah akan lebih baik mengenai sasaran yang diinginkan perusahaan, selain akan dapat menjaga tingkat keberhasilan yang telah dicapai sekaligus akan menambah jumlah nasabah baru (Arsenius, 2023). Hal tersebut tentunya di dorong oleh kualitas layanan yang baik yang ditawarkan oleh Bank Muamalat. Kualitas layanan yang baik yang ditawarkan Bank Muamalat sejak awal berdiri mampu membangun loyalitas nasabahnya. Sehingga sampai saat ini jumlah nasabah Bank Muamalat berjumlah banyak.

Tranmisinya juga sudah berada di beberapa titik salah satunya di provinsi Jawa Timur yang terletak di kabupaten Probolinggo yang sudah memiliki nasabah dari berbagai masyarakat menengah dan keatas dalam optimalisasi layanan dan produknya yang komprehensif dan cocok untuk seluruh masyarakat Probolinggo. Yang menjadi orientasi di daerah Probolinggo yang masyarakatnya mayoritas beragama Islam menjadikan bank muamalat sebagai salah satu opsi karena produk dan layanan yang disediakan berdasarkan prinsip syaria'ah. Misi Bank Muamalat itu sendiri bertujuan supaya para nasabahnya merasakan kenyamanan dari faktor pelayanan dan produknya supaya

memiliki kredibilitas yang berperan signifikan dalam kompetisi diantara Lembaga keuangan lainnya

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan kualitatif dengan mengambil beberapa sampel yang sudah berasal dari beberapa nasabah bank muamalat yang memiliki tabungan dan melakukan transaksi muamalah. Nasabah yang dijadikan sampel merupakan nasabah yang sudah cukup lama supaya sampel yang didapat bisa akurat dan validitasnya bisa diuji secara aktualisasi dalam kurung waktu melakukan penelitian intensif

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kuangan lembaga, terutama bank yang beroperasi di daerah pedesaan, umumnya gagal mencapai semua segmen masyarakat, terutama golongan menengah ke bawah. Kegagalan ini utamanya berasal dari kendala manajemen risiko, biaya operasional, dan tantangan dalam mengidentifikasi bisnis yang layak serta memantau penggunaan kredit yang sesuai untuk masyarakat. Kekurangan ini telah menyebabkan kesenjangan yang signifikan, terutama di segmen pasar keuangan pedesaan, dengan sekitar 70% hingga 90% kebutuhan tidak terpenuhi. Lembaga keuangan non-formal dan rentenir mengisi kekosongan ini, sering kali dengan suku bunga yang tinggi. Oleh karena itu, munculnya Bank Muamalat sebagai pelopor perbankan syariah di Indonesia merupakan perkembangan yang menggembirakan bagi masyarakat Indonesia.

Sebagai lembaga yang langsung berinteraksi dengan pelanggan, sebuah bank harus mampu menyediakan layanan berkualitas baik. Layanan berkualitas baik akan memengaruhi citra bank itu sendiri dan juga kepuasan pelanggan. Tjiptono, menyimpulkan bahwa kualitas dapat diinterpretasikan sebagai produk yang bebas dari cacat atau memenuhi standar yang ditetapkan. Pakar lain seperti Kotler & Keller juga menyatakan pandangan menyatakan bahwa kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik dari sebuah produk atau layanan yang memengaruhi kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dengan menggabungkan kedua pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah karakteristik dari layanan suatu produk atau jasa yang bebas dari cacat dan memenuhi standar, sehingga memengaruhi kepuasan pelanggan. Sunyoto menjelaskan bahwa kualitas layanan terdiri dari 5 dimensi utama, yaitu:

### **1. Bukti nyata**

Dimensi pokok yang pertama ialah bukti nyata yang dimaksud ialah sesuatu yang dapat terlihat wujud atau fisiknya. Hal tersebut dapat meliputi fasilitas yang ada, perlengkapan, serta saran dan prasarana.

### **2. Kehandalan**

Kehandalan yang dimaksud dalam poin ini adalah kemampuan bagaimana memberikan pelayanan dengan cepat, tanggap dan tepat. Sehingga dapat memberikan sebuah kepuasan bagi konsumen.

### **3. Daya tangkap**

Yaitu bagaimana cara para staff dan karyawan dalam menanggapi keluhan atau masalah yang dihadapi oleh nasabah dengan memberikan layanan secara tanggap.

### **4. Jaminan**

Pada poin dimensi pokok yang satu ini, perusahaan berusaha memberikan jaminan kenyamanan dan keamanan bagi konsumen, sehingga konsumen tidak perlu lagi merasa khawatir dan merasa ragu kepada perusahaan.

### **5. Empati**

Yaitu berkaitan dengan sikap para staff atau karyawan dalam menanggapi konsumen atau nasabah. Apakah mereka bisa ikut merasakan keluhan nasabah atau tidak, tergantung dari sikap empati yang dimiliki para staff dan karyawan.

Dari beberapa pendapat di atas, kami menyimpulkan bahwa kualitas layanan adalah ciri dari sebuah produk jasa yang memenuhi standar tanpa adanya kecacatan yang dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan yang diharapkan. Semakin maju suatu negara, semakin besar pula peran bank dalam mengendalikan negara tersebut. Dalam artian, posisi dunia perbankan sangat dibutuhkan pemerintah dan masyarakatnya. Pertumbuhan dan perkembangan perbankan dari tahun ke tahun sangatlah pesat. Salah satu perkembangan perbankan adalah lahirnya Bank Syariah.

Bank Muamalat yang termasuk lembaga keuangan berbasis syariah yang menghimpun dana dari individu dengan dana surplus dan menyediakannya kepada individu dengan dana defisit, dengan prinsip-prinsip yang melarang praktik seperti Maisir, Gharar, Haram, Riba, dan Bathil. Semua transaksi perbankan dimulai dengan kesepakatan yang disetujui oleh kedua belah pihak. Prinsip "antarodin" sangat

diutamakan untuk menjaga hubungan baik dengan nasabah dan mencegah kerugian pada salah satu pihak.

Bank Syariah menawarkan berbagai produk, termasuk skema deposito seperti wadi'ah yad amanah dan wadi'ah yad ad-dhamanah, skema pinjaman seperti mudharabah dan musyarakah, skema perdagangan seperti murabahah, salam, dan istishna<sup>2</sup>, skema sewa seperti ijarah dan ijarah muntahia bittamlik, dan skema lainnya seperti wakalah, kafalah, dan perjanjian rahn atau gadai.

Sebagai bank pertama yang sepenuhnya berdasarkan prinsip syariah di Indonesia, Bank Muamalat Indonesia berusaha untuk memperluas perannya dari sekadar penyedia layanan perbankan Syariah menjadi agen yang mendorong semangat umat untuk terus meningkatkan pemahaman dan praktik Islam yang baik, sempurna, dan menyeluruh (kaffah). Dengan demikian, tidak hanya bermigrasi dalam hal ibadah, tetapi juga dalam mengelola keuangan.

. Dengan perkembangan jaman yang sudah lebih fleksibel dalam mengakses seluruh sesuatu dalam jangkauan saja teknologi mempunyai peran yang sangat signifikan untuk disemua di era sekarang maka dari itu bank juga perlu beradaptasi dengan zaman yang sudah teknologi produk dan jasa bank lebih berkembang dalam memberikan pelayanan terhadap nasabahnya. Tabungan iBHijrah adalah opsi yang nyaman untuk kebutuhan transaksi dan belanja, didukung oleh kartu Debit Shar-E yang berlogo Visa. Kartu ini menyediakan berbagai program subsidi belanja di merchant lokal dan internasional. Anda dapat menikmati layanan seperti transfer real-time (SKN/RTGS), pengisian ulang prabayar, pembayaran tagihan listrik dan tagihan kartu pascabayar, pembelian tiket, dan pembayaran ZIS (zakat, infak, sedekah) melalui Tabungan iB Hijrah menggunakan Mobile Banking dan Internet Banking.

Ditambah adanya aplikasi Bank Muamalat itu sendiri yang bisa melakukan beberapa transaksi dengan sistem digital bahkan tidak hanya untuk transaksi yang bertujuan kebutuhan manusia. Ada juga beberapa fitur yang berfungsi dalam furu'iah salah satunya: ialah sedekah

sedangkan sedekah merupakan hal yang wajib dalam Islam berguna untuk yang sistemnya langsung dari aplikasi itu sendiri. Sedangkan sedekah itu sendiri perkara yang wajib dikeluarkan oleh setiap umat Islam guna bertujuan membersihkan harta yang dimiliki dan diberikan kepada siapa yang berhak menerimanya. Salah satu riwayat Bukhari Muslim dari Abu Hurairah ra Nabi Muhammad bersabda

***"Setiap awal pagi saat matahari terbit Allah menurunkan dua malaikat ke bumi. Lalu salah satu berkata, Ya Allah, berilah karunia orang yang menginfakkan hartanya"***

Produk yang diberikan di hanya terfokus dalam melakukan akad akan tetapi juga berfokus dalam aktifitas manusia dalam melakukan aktifitas keuangan lainnya yang bersifat insentif dalam kegunaannya. Bentuk perhatiannya pihak bank terhadap nasabah dalam menyediakan bentuk kualitas layanan dan produk yang bisa dimanfaatkan oleh pihak nasabah

Beberapa hasil wawancara terhadap para nasabah salah satunya Uswatun yang berprofesi sebagai guru mengajar memiliki loyalitas tersendiri pada produk bank muamalat itu sendiri merasakan kenyamanan menggunakan aplikasi Bank Muamalat selain digunakan sebagai rekening untuk gaji juga suka terhadap fitur yang dijelaskan dalam aplikasi.

Salah satunya ialah sedekah shubuh menurut uswatun menjadi lebih praktis dan mudah karena tidak perlu repot-repot harus keluar dari rumah

Salah satu nasabahnya juga ialah mahasiswa yang juga memiliki pekerjaan sampingan memberikan nilai yang baik. Karena rekening Bank Muamalat yang digunakan selain untuk rekening melakukan pembayaran ke kampus juga bisa untuk membeli kuota internet dengan secara langsung dari aplikasinya tersebut

Penilaian yang berasal dari beberapa nasabah bank muamalat probolinggo menjustifikasi bahwa tidak hanya dalam faktor produk sangat baik bahkan layanan juga bisa diandalkan karena sebab sikap staff atau karyawan bank sangat profesional dalam menyampaikan kepada nasabah atau menyelesaikan sesuatu jika terdapat masalah maupun kendala pada nasabah dalam melakukan transaksi bersifat urgent apabila terjadi trobel secara bijak karyawan atau staff bisa membentuk solusi

Dalam hal produk juga mendapatkan penilaian yang layak dari para nasabah dengan bermacam-macam alasan beberapa mengatakan memilih produk bank muamalah karena pengoperasionalnya mudah tidak sulit dan semua produk yang tersedia sangat komplit untuk kebutuhan transaksi. Ditambah dengan sistem yang digital lebih mudah dan pemahaman visual dalam mobile banking dan internet banking fitur yang kompleks bagi nasabah tidak hanya kebutuhan transaksi yang bersifat primer hingga kebutuhan sekunder.

## KESIMPULAN

Bank Muamalat probolinggo memberikan pelayanan dan produk yang berkualitas terhadap nasabah dengan membangun kepercayaan dan kenyamanan terhadap nasabah. Pelayanan yang merupakan berwujud sikap empati terhadap nasabah karena sebagai fasilitas. maka dari itu staff dan pelayanan harus melakukan secara konkrit dalam esensi seperti kehandalan dalam memberikan kepuasan nasabah, daya tangkap dalam partisipasi jika ada masalah dan Jaminan sebagai kepercayaan nasabah.

Penilaian sangat baik dari beberapa nasabah Bank Muamalat probolinggo karena produk yang unggul dimanfaatkan oleh nasabah pihak juga dari pelayanannya yang sudah profesional dalam melayani nasabah. Bank mengevaluasi dan eskalasi agar bisa intensif dalam kegunaanya. Komprenshif terhadap nasabah mulai dari yang menengah dan keatas adaptif dengan perkembangan zaman yang mengkonstruksi produk dengan berbasis teknologi digital secara lengkap tidak hanya kebutuhan transaksi pada bank juga kebutuhan yang lain bersifat lebih fleksibel dan kenyamanan bagi para nasabah. Penilaian para nasabah yang bersifat positif dalam hal pelayanan maupun produk berperan signifikan dalam kebutuhan transaksi nasabah yang merupakan masyarakat probolinggo

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriyani, M., & Ardianto, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), 133-140.
- Arsenius, A., & Mulyanti, D. (2023). Pengaruh Promosi terhadap Peningkatan Hasil Penjualan Produk Jasa Perbankan pada Pt. Bank Muamalat Indonesia Tbk. *Syntax Idea*, 5(4), 459-473.
- Budiningsih, S., & Primadhita, Y. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 16(2), 121.
- Kasman, F. R., & Ruslan, A. (2023). INOVASI KEUANGAN DIGITAL MOBILE BANKING SYARIAH TERHADAP PERKEMBANGAN BANK SYARIAH. *Islamic Economic and Business Journal*, 5(2), 1-19.
- Luthfiatussa'dyah, D., Kosim, A. M., & Devi, A. (2023). Strategi Optimalisasi Digitalisasi Produk Perbankan pada Bank Syariah Indonesia. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(3), 783-802.



- Pambudi, T., & Soliha, E. (2022). Pengaruh kualitas layanan, citra bank, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah bank. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(Special Issue 3), 1267-1287.
- Rahmawati, C., Fitriani, D., Haira, F., & Panorama, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Palembang). *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(7), 1073-1088.
- Rohmi, P. K. (2015). Implementasi Akad Musyarakah Mutanaqishah pada Pembiayaan Kepemilikan Rumah di Bank Muamalat Lumajang. *Iqtishoduna: Jurnal Ekonomi Islam*, 4(1), 17-37.
- Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017). Kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 21(1), 157-168.