

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil Perusahaan Bank Muamalat

Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kota Palembang yang berlokasi di Jl. Kapten A. Rivai, Komplek Ruko Taman Mandiri, 24 Ilir, Kec. Bukit Kecil, Kota Palembang, Sumatera Selatan merupakan kantor cabang di daerah kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan dari Bank Muamalat Indonesia.

Bank Muamalat Indonesia merupakan perbankan islam pertama di Indonesia pada 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 Hijriah, dibuat dihadapan Yudo Paripurno, SH, Notaris, di Jakarta. Akta pendirian tersebut di sahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan Tahun 1992 Tanggal 21 Maret 1992 dan telah didaftarkan pada Kantor Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 30 maret 1992 di bawah No. 970/1992 serta di umumkan dalam berita negara republik Indonesia No.34 tanggal 28 april 1992 tambahan No.1919A.

BMI didirikan atas gagasan dari majelis ulama Indonesia (MUI), ikatan cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari pemerintah Republik Indonesia. Perseroan telah memperoleh izin untuk beroperasi sebagai bank umum

berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 1223/MK.013/1991 tanggal 5 November 1991 dan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 430/KMK.013/1992 tentang pemberian izin usaha perseroan tanggal 30 maret 1995 yang dalam keputusannya memberikan izin kepada perseroan untuk dapat melakukan usaha sebagai bank umum berdasarkan prinsip syariah.

Bank muamalat merupakan perusahaan publik yang sahamnya tidak tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI) dan secara resmi beroperasi sebagai Bank Devisa sejak tanggal 27 Oktober 1994 berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 27/26/KEP/DIR tentang penunjukan PT Bank Muamalat Indonesia Menjadi Bank Devisa tanggal 27 Oktober 1994. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No.S-79/MK.03/1995 Tanggal 6 februari 1995, perseroan secara resmi ditunjuk sebagai Bank Devisa Persepsi Kas Negara.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan tanggal 28 Desember 2006, perseroan memperoleh status Bank Persepsi yang mengizinkan Perseroan untuk menerima setoran-setoran pajak. Kemudian pada tanggal 25 Juli 2013, perseroan telah menjadi peserta program penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan. Perseroan lalu ditetapkan sebagai Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji berdasarkan surat keputusan badan pengelola No. 4/BPKH.00/2018 tanggal 28 Februari 2018.

BMI terus berinovasi dengan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Sukuk Subordinasi Mudharabah, Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (Al-Ijarah Indonesia *Finance*) yang seluruhnya menjadi terobosan baru di Indonesia. Selain itu, produk *Shar-e* yang diluncurkan pada tahun 2004 merupakan tabungan instan pertama di Indonesia.

Produk *Shar-e Gold* Debit Visa yang diluncurkan pada 2011 berhasil memperoleh penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai kartu debit syariah dengan teknologi *chip* pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM dan *cash management*. Seluruh produk-produk itu menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah. Seiring kapasitas bank yang semakin besar dan diakui, BMI kian melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya tidak hanya di seluruh, akan tetapi juga di luar negeri. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 239 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 568 unit ATM muamalat, 120.000 jaringan ATM bersama dan ATM prima, 51 unit mobil kas keliling.

BMI melakukan *rebranding* pada logo Bank untuk semakin meningkatkan *awareness* terhadap *image* sebagai bank syariah islami, modern dan professional. BMI beroperasi bersama beberapa entitas asosiasi dan afiliansinya yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pension melalui dana pensiun lembaga keuangan, muamalat institute yaitu lembaga yang mengembangkan, mensosialisasikan dan memberikan pendidikan mengenai sistem ekonomi syariah kepada masyarakat, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana zakat, infak, dan sedekah (ZIS).

2. VISI dan MISI Bank Muamalat KC. Palembang

Adapun Visi Dan Misi Bank Muamalat Kc. Palembang adalah sebagai berikut:

Visi:

“Menjadi Bank Syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”

Misi:

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif,

untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.⁵⁵

3. Kode Etik Perusahaan Bank Muamalat KC. Palembang

Adapun pokok-pokok kode Etik yang diatur di lingkungan Bank mencakup:

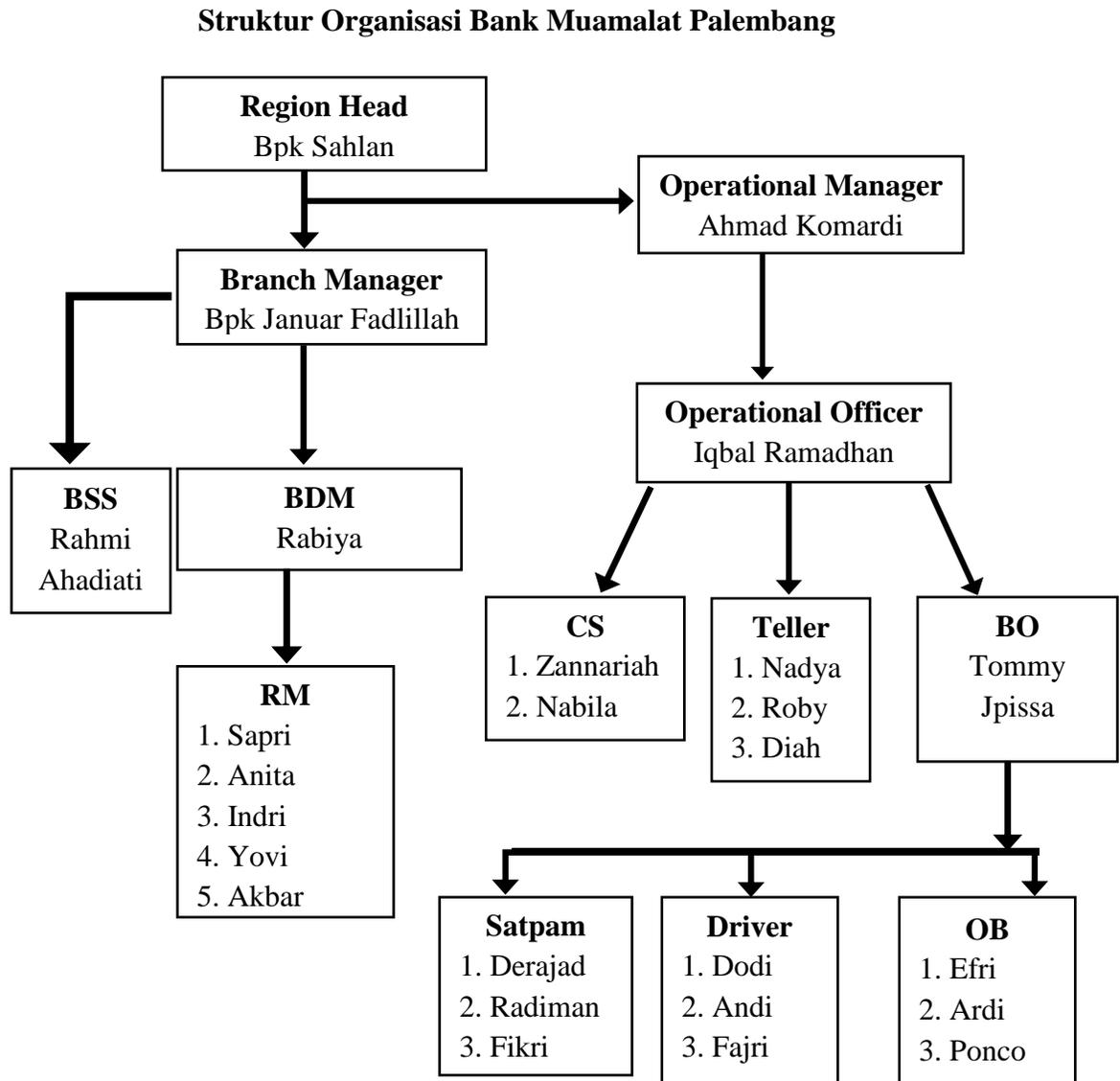
1. Kepatuhan terhadap ajaran islam dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Memastikan kehalalan sumber, proses dan hasil dari pekerjaan, yaitu mencakup pengaturan benturan kepentingan, hubungan dengan *stakeholder*, kegiatan hubungan dengan *stakeholder*, kegiatan politik karyawan.
3. Menunjukkan perilaku disiplin dalam bekerja dan menjalankan ibadah.
4. Menjunjung tinggi etika moral dan sopan santun.
5. Menjaga amanah yang diberikan, termasuk pengaturan perilaku untuk menjaga nama baik, dan mencegah tindakan pelanggaran.
6. Menjaga kerahasiaan informasi nasabah dan perusahaan.⁵⁶

⁵⁵ Visi Dan Misi Bank Muamalat 2023, “*Visi Dan Misi Bank Muamalat*” , <https://www.bankmuamalat.co.id/visidanmisi-bankmuamalat>, (Diakses Pada 31 Juli 2023)

⁵⁶ Kode Etik Bank Muamalat 2023, “*Kode Etik Bank Muamlat*” , <https://www.bankmuamalat.co.id/kodeetik-bankmuamalat>, (Diakses Pada 31 Juli 2023)

4. Struktur Organisasi Bank Muamalat KC. Palembang

Gambar 4.1



Sumber: Bank Muamalat KC Palembang

1) Tugas Personal Pada Struktur Organisasi Bank

a. *Branch Manager* (manajer cabang)

Adapun tugas dari manajer cabang Bank Muamalat adalah sebagai berikut:

- a) Mengkoordinasi dan menetapkan rencana kerja tahunan Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Palembang agar sesuai dengan visi dan misi Bank Muamalat.
- b) Mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan rencana kerja untuk memastikan tercapainya target Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Palembang yang telah ditetapkan.
- c) Mengkoordinasi seluruh sarana dan kegiatan untuk mencapai target yang telah disepakati sejalan dengan visi dan misi.
- d) Penanggung jawab Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Palembang secara umum.
- e) Menetapkan berbagai kebijakan-kebijakan dan pengambilan keputusan-keputusan demi kemajuan Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Palembang.

b. *Customer service* (CS)

Adapun tugas dari *customer service* Bank Muamalat adalah sebagai berikut:

- a) Memberikan penjelasan ke nasabah tentang produk, syarat dan tata cara secara langsung atau melalui telepon.

- b) Melayani pembukaan rekening tabungan, giro dan deposito.
- c) Melayani dan menyelesaikan keluhan nasabah dengan segera dan benar.
- d) Melayani permintaan nasabah untuk pemblokiran rekening.
- e) Menawarkan kepada nasabah produk atau jasa lain (*cross selling*).

c. *Teller*

Adapun tugas dari *teller* Bank Muamalat adalah sebagai berikut:

- a) Menerima setoran, tarik tunai dan warkat.
- b) Melayani SKN dan RTGS.
- c) Mengamankan dan menyimpan uang tunai, surat berharga dan membuat laporan sesuai dengan bidangnya.
- d) Menyusun daftar penerimaan dan pengeluaran uang tunai.
- e) Melakukan pencocokan saldo dengan fisik uang dan saldo pada neraca harian.

d. *Back Office* (BO)

Adapun tugas dari *back office* Bank Muamalat adalah sebagai berikut:

- a) Mengurus kepegawaian dan pemeliharaan kantor.
- b) Melakukan instruksi dan pencairan deposito.
- c) Memeriksa setoran kliring.
- d) Rekrutment karyawan.

- e) Otorisasi data nasabah.
- f) Melakukan transfer nontunai, kliring dan RTGS.
- g) Membuat laporan bulanan.
- h) Memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh nasabah.

e. *Marketing*

Adapun tugas dari *marketing* Bank Muamalat adalah sebagai berikut:

- 1) Mencari nasabah *funding* maupun *lending*.
- 2) Membina hubungan saling menguntungkan antara pihak bank dengan nasabah, seperti:
 - a) Mengidentifikasi kebutuhan nasabah.
 - b) Melakukan komunikasi yang intensif dan membantu memberikan solusi bagi nasabah yang berhubungan dengan produk/jasa.
 - c) Bertindak sebagai komite pembiayaan dalam upaya pengambilan keputusan pembiayaan.
 - d) Melakukan *monitoring*, evaluasi, *review*, terhadap kualitas portofolio pembiayaan yang telah diberikan dalam rangka pengamanan atas setiap pembiayaan yang telah diberikan.
 - e) Melayani, menerima tamu (calon nasabah atau nasabah) secara aktif memerlukan pelayanan jasa perbankan.

- f) Menyusun strategi *planning* dan selaku *marketing/solisitasi* nasabah baik dalam rangka penghimpunan sumber dana maupun alokasi pemberian pembiayaan secara efektif dan terarah.
- g) Berkewajiban untuk meningkatkan mutu pelayanan perbankan terhadap nasabah maupun calon nasabah.
- h) Berkewajiban untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan untuk membantu kelancaran tugas sehari-hari.

f. *Security*

Adapun tugas dari *security* Bank Muamalat adalah sebagai berikut:

- a) Membukakan pintu apabila ada nasabah yang datang.
- b) Menjaga keamanan dan tata tertib kantor.
- c) Pemeliharaan kantor dan pemeliharaan inventarisasi kantor serta perlengkapan kantor/perbekalan kantor.
- d) Membantu dalam melayani nasabah.

g. *Office Boy* (OB)

Adapun tugas dari *office boy* Bank Muamalat adalah sebagai berikut:

- a) Bertanggung jawab atas kebersihan kantor.
- b) Menyediakan makanan dan minuman bagi staf kantor.

- c) Pembantu umum.
- d) Pemeliharaan kantor dan pemeliharaan investarisasi kantor serta perlengkapan/perbekalan kantor.

h. *Driver*

Adapun tugas dari *driver* Bank Muamalat adalah sebagai berikut:

- a) Mengantar jemput para kru dalam melaksanakan tugas
- b) Menjaga agar kondisi kendaraan dinas kantor selalu dalam keadaan siaga.

B. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan peneliti dilapangan tentang Analisis Manajemen Pelayanan (*Service Management*) Pada Masa *New Normal* Ditinjau Dari Dimensi *Empathy, Tangibles* Dan *Responsiveness* di Bank Muamalat Kc Palembang. Penelitian ini dilakukan di bank muamalat kc Palembang kepada karyawan dan nasabah. Teknik analisa yang dipilih oleh peneliti adalah analisa data kualitatif deskriptif dengan menggali data yang telah peneliti kumpulkan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi selama peneliti mengadakan penelitian di bank muamalat kc Palembang. Adapun hasil yang sudah didapat serta dijelaskan oleh peneliti akan dianalisis sesuai dengan hasil penelitian yang mengacu pada rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. *Service Management* bank syariah pada masa *new normal* ditinjau dari dimensi *Empathy* pada Bank Muamalat Kc Palembang

Menurut Lupiyoadi menyatakan bahwa *empathy* atau empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan nasabah.⁵⁷

Berdasarkan hasil wawancara kepada para informan, manajemen pelayanan (*service management*) pada masa *new normal* pada dimensi *Empathy*, pelayanan yang diberikan bank muamalat tetap dijalankan sebagaimana mestinya akan tetapi, terdapat perubahan pada saat menyambut nasabah yang datang, dimana sebelum terjadinya pandemi tidak menggunakan masker, mencuci tangan, memakai *handsanitizer* dan menjaga jarak. Pada masa ini, dianjurkan pemerintah untuk mematuhi protokol kesehatan agar tidak terjangkit penyakit *Covid-19*.

Pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank kepada nasabah harus menggunakan cara dan pemahaman yang mudah dipahami agar mudah dimengerti dan nasabah nyaman terhadap pelayanannya. Dalam etika pelayanan kepada nasabah wajib dilakukan karena supaya nasabah

⁵⁷ Jaka Atmaja, 'Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB', *Jurnal Ecodemica*, 2.1 (2018), 49–63.

merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan pada dimensi ini cukup baik hanya saja pada masa *new normal* pada saat karyawan menyapa nasabah kurang terlihat jelas mimik wajahnya apakah tersenyum atau tidak karena memakai masker sehingga sering terjadi salah paham nasabah terhadap karyawan bank.

Permasalahan atau keluhan yang dihadapi oleh setiap nasabah tentu berbeda sehingga bank muamalat harus mampu memberikan jalan keluar yang tepat terhadap masalah yang dihadapinya pada masa *new normal*. Pelayanan di bank muamalat ditangani dengan baik seperti ATM terblokir dan lain sebagainya, hanya saja pada masa ini terdapat masalah dalam hal antrian, dimana jumlah nasabah yang dibatasi saat berada dalam ruangan sehingga memerlukan waktu yang cukup lama dari sebelumnya.

Dalam melakukan pelayanan tidak hanya tutur kata yang penting dilakukan tetapi juga melakukannya dengan setulus hati tidak terpaksa karena keadaan atau situasi yang sedang dihadapi. Karyawan bank muamalat melayani dengan setulus hati dan ikhlas saat melayani nasabah seperti membuat rekening tabungan dengan sabar dan tidak tertekan atau terpaksa saat nasabah masih belum mengerti.

2. Service Management bank syariah pada masa *new normal* ditinjau dari dimensi *Tangibles* pada Bank Muamalat Kc Palembang

Menurut lupiyoadi *tangibles* atau berwujud atau dikenal juga sebagai bukti langsung yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang di pergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.⁵⁸

Selain *Empathy* mengukur *Service Management* dapat juga dengan menggunakan dimensi *Tangible*. Dimensi *Tangible* ini adalah bukti fisik atau bisa juga disebut sarana prasarana dalam kualitas pelayanan yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh nasabah seperti parkir, tempat duduk, mesin atm, gedung, lokasi bank yang strategis dan penampilan karyawannya. Fasilitas yang lengkap menunjukkan prestasi kerja atas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank sehingga nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Bank muamalat sudah memberikan pelayanan yang nyaman kepada

⁵⁸ Rizka Putri Rumastari and Aris Sunindy, 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Ngesrep Semarang)', *Keunis*, 7.2 (2019), 5–29.

para nasabahnya seperti , parkir yang luas, tempat duduk, ruangan yang sejuk (Ac), toilet yang bersih, mobile branch, serta di masa new normal bank muamalat menyediakan tempat cuci tangan, handsanitizer, alat pendeteksi suhu badan. Perusahaan yang memiliki fasilitas yang memadai akan membuat nasabah merasa nyaman sehingga fasilitas sebuah perusahaan dapat menunjang keberhasilan perusahaan tersebut. Fasilitas yang diberikan bank muamalat sudah cukup memadai dan nyaman hanya saja untuk mesin ATMnya kurang banyak hanya ada disamping kantor saja sehingga untuk datang ke ATM bank muamalat cukup jauh, jika memakai ATM bank lain akan dikenakan biaya.

Penampilan karyawan bank muamalat harus diperhatikan karena dengan berpenampilan rapi dan sopan nasabah akan merasa nyaman dan enak dilihat. Penampilan karyawan juga menjadi identitas yang mencerminkan suatu perusahaan sehingga mudah untuk dikenali. Karyawan bank muamalat berpenampilan baik dan rapi sesuai syariah islam sesuai dengan kebijakan perusahaan menggunakan pakaian yang sopan dan santun seperti memakai hijab menutup dada dan memakai pakaian yang tidak terlalu ketat serta memakai kaos kaki berwarna hitam dan warna kulit. Penampilan karyawan bank muamalat sudah sangat rapi dan memenuhi kriteria sebagai karyawan bank pada saat memberikan pelayanan kepada nasabah. Penampilan merupakan suatu yang harus diperhatikan apalagi dalam bidang jasa agar terlihat menarik

dan enak untuk dilihat sehingga nasabah akan merasa nyaman berada di dalam bank tersebut.

Bank muamalat berlokasi di Jl. Kapten A. Rivai, Komplek Ruko Taman Mandiri, 24 Ilir, Kec. Bukit Kecil, Kota Palembang, Sumatera Selatan. Lokasi tersebut sangat strategis karena terletak ditengah-tengah kota. Lokasi yang strategis adalah lokasi yang menguntungkan, keberadaanya terletak diberbagai macam kegiatan baik ekonomi maupun sosial. Pentingnya lokasi karena dapat memperbesar peluang demi mendapatkan konsumen atau nasabah. Lokasi bank muamalat memang strategis ditengah-tengah kota tetapi, karena bank muamalat masih jarang ditemui atau sedikit tempatnya di Palembang sehingga lokasi tersebut untuk beberapa daerah kurang strategis. Lokasi yang strategis merupakan salah satu faktor utama untuk memajukan sebuah perusahaan karena dapat memperbesar peluang mendapatkan nasabah dan dikenal banyak konsumen.

3. *Service Management* bank syariah pada masa *new normal* ditinjau dari dimensi *Responsiveness* pada Bank Muamalat Kc Palembang

Responsiveness (daya tanggap) merupakan kemampuan untuk meningkatkan kecepatan karyawan yang bertugas dalam menanggapi permintaan pelanggan, selalu siap dan bersedia membantu kesulitan pelanggan, kemampuan menyelesaikan keluhan pelanggan dengan tepat,

memberikan informasi dengan jelas sesuai dengan kebutuhan pelanggan.⁵⁹

Pelayanan merupakan hal yang penting apalagi dalam bidang jasa untuk memenuhi kebutuhan nasabah agar nasabah puas dan nyaman pada pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang ada di bank muamalat kc Palembang ini berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan solusi terhadap keluhan dan masalah yang dimiliki oleh setiap nasabah, hal ini menunjukkan bahwa *service management* bisa diukur menggunakan dimensi *Responsiveness* atau daya tanggap dari karyawannya, dapat dijelaskan bahwa dalam meningkatkan pelayanan yang baik kepada nasabah bekerja secara cepat, mengedepankan etika dan tata karma serta dapat memberikan jalan keluar terhadap masalah yang dihadapi oleh nasabah.

Pelayanan yang diberikan kepada nasabah harus diperhatikan, karena nasabah pasti memiliki keluhan atau masalah yang dihadapinya, untuk itu agar dapat mengetahuinya dapat dengan menanyakan permasalahan apa yang sedang dialami oleh nasabah tersebut. Permasalahan yang dialami setiap nasabah tentu berbeda. Misalnya, pada saat nasabah yang sudah lanjut usia mengalami masalah seperti tidak bisa bicara dan kakinya tidak bisa digerakkan sehingga nasabah

⁵⁹ Dian Sugiarti and Any Meilani, 'Dimensi Carter Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Komparatif Sebelum Dan Setelah Merger', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7.3 (2021), 1696–1704.

tersebut bisa langsung dibawa masuk ke dalam bank memakai kursi roda dijemput oleh satpam atau jika nasabahnya tidak memiliki kursi roda maka, karyawan mengambil langkah dengan menghampirinya ke mobil dan membawa dokumen sehingga nasabahnya bisa langsung tanda tangan.

Dalam hal pelayanan karyawan melayani nasabah dengan tulus dan ikhlas tanpa ada paksaan. Karyawan juga memberikan informasi yang jelas agar nasabah dapat mengerti dan mudah memahaminya. Daya tanggap dan kesigapan dalam keinginan untuk membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat, memberikan pelayanan yang efisien. pelayanan bank muamalat pada masa new normal tetap sama saat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat contohnya untuk waktu setor tunai ke teller membutuhkan waktu satu menit tiga puluh detik sedangkan untuk buka tabungan ke cs memerlukan waktu cukup lama sekitar tiga puluh menit. Pada masa permulaan *new normal* antrian dibatasi maksimal delapan orang yang berada di dalam bank sehingga layanan jadi terbatas dan waktu jadi kurang cepat karena harus menjaga jarak mengikuti protokol kesehatan.

Manajemen pelayanan pada bank muamalat kc Palembang dijalankan atau diterapkan dengan baik sehingga sesuai dengan teori pada penelitian ini yaitu teori pertukaran sosial dimana interaksi antara karyawan bank dan nasabah dilakukan secara berulang atau terus

menerus dikarenakan interaksi tersebut melibatkan pertukaran antara imbalan dan biaya antara satu dengan yang lainnya. Pertukaran tersebut dapat dilihat dari pelayanan yang di berikan bank muamalat seperti dari dimensi *empathy*, karyawan memberikan pelayanan dengan setulus hati, menyapa nasabah, ramah dan santun, dari dimensi *tangibles* pihak bank memberikan fasilitas yang nyaman, penampilan karyawan yang sopan dan santun, rapi dan sesuai syariah, dan dari dimensi *responsiveness*, pelayanan yang diberikan karyawan cepat dan memberikan solusi saat nasabah mendapat masalah. Imbalan yang diberikan nasabah kepada pihak bank apabila manajemen yang dilakukan dengan baik atau bahkan lebih dari harapan nasabah maka nasabah akan loyal terhadap bank dan nasabah dapat menjadi sarana promosi bagi bank tersebut. Dari keterangan tersebut dapat dijelaskan bahwa antara pihak bank dan nasabah terjadi pertukaran yang saling menguntungkan satu sama lainnya. Adapun terkait pedoman wawancara, pertanyaan wawancara dan hasil wawancara dapat dilihat pada halaman lampiran.