

---

## Sosialisasi Pelayanan dan Produk di Bank Muamalat KCP Banyuwangi

Ana Pratiwi, Lilis Wahyuningsih dan Shofia Auliya Az  
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Sidiq Jember  
[anapратиwi@uinkhas.ac.id](mailto:anapратиwi@uinkhas.ac.id)

### Korespondensi

Ana Pratiwi

#### Abstract :

In the world of banking business, customer satisfaction is one of the priorities, because it determines the success or failure of a banking business. Customers who are dissatisfied will certainly not choose the same banking services again, let alone supported by the many choices of other banking services (competitors), thus making customers have many comparisons to choose which bank is more suitable to their tastes and desires. In Banyuwangi there are many Islamic banking which provides a wide range of products. All of this is done so that customers become interested and ultimately choose the services they offer. In this study, we used a qualitative approach method. Where qualitative research produces descriptive data in the form of written or spoken words from people and observed behavior. With the steps that we do, namely: observation, interviews and documentation. and has the main goal of explaining the research object clearly and accurately by conducting ontological, epistemological, and axiological studies. Ontological analysis is an effort to find out service and product superiority, while epistemological analysis is to find ways or strategies to try to improve ontological analysis, and axiological analysis is to find out the benefits if sharia principles are applied to sharia banking

**Keywords :** Services and Products

#### Abstrak :

Dalam dunia bisnis perbankan kepuasan nasabah adalah menjadi salah satu yang diutamakan, karena hal itu yang menentukan berhasil atau gagalnya suatu usaha perbankan. Nasabah yang tidak puas tentu tidak akan mengulangi memilih jasa perbankan yang sama, apalagi didukung dengan banyaknya pilihan jasa perbankan lain (pesaing), sehingga membuat nasabah memiliki banyak perbandingan untuk memilih bank mana yang lebih sesuai dengan selera dan keinginannya, di Banyuwangi banyak terdapat perbankan syariah yang menyediakan berbagai macam produk. Semua itu dilakukan agar nasabah menjadi tertarik dan pada akhirnya memilih jasa yang mereka tawarkan. Dalam pengabdian ini, kami menggunakan metode sosialisasi langsung kepada nasabah.

**Kata Kunci :** Pelayanan dan Produk

## Latar Belakang

Bank Muamalat Indonesia (BMI) merupakan bank yang berorientasi kepada kebersamaan dan keadilan dalam operasionalnya, BMI menitikberatkan kepada peningkatan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat menengah kebawah. Di Indonesia itu perbankan syariah dimulai sejak tahun 1992 dengan dikeluarkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan syariah yang memungkinkan bank menjalankan operasional bisnisnya dengan menggunakan sistem bagi hasil. Tujuan utama didirikannya lembaga keuangan berlandaskan etika ini adalah tiada lain sebagai upaya kaum muslimin untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonominya berlandaskan Al-Quran dan As-Sunah.

Setelah didirikannya Bank Muamalat pada tahun 1992 perbankan syariah di Indonesia semakin diperkenalkan dan dipahami keberadaannya. Masyarakat pun semakin merasakan manfaat perbankan ini, yang disepakati oleh dukungan dari pemerintah, dunia usaha maupun perbankan konvensional untuk memperluas jaringan perbankan syariah sehingga semakin berkembang. Perkembangan bank syariah dapat dilihat sejak munculnya atau berdirinya Bank Muamalat pada tahun 1992 sebagai pelopor Bank-Bank Syariah di Indonesia. yang kemudian disusul bank syariah mandiri dan bank-bank syariah lainnya hingga sampai sekarang.

Dalam dunia bisnis perbankan kepuasan nasabah adalah menjadi salah satu yang diutamakan, karena hal itu yang menentukan berhasil atau gagal suatu usaha perbankan. Nasabah yang tidak puas tentu tidak akan mengulangi memilih jasa perbankan yang sama, apalagi didukung dengan banyaknya pilihan jasa perbankan lain (Pesaing), sehingga membuat nasabah memiliki banyak perbandingan untuk memilih bank mana yang lebih sesuai dengan selera dan keinginannya. Perkembangan dunia perbankan di Indonesia telah menimbulkan persaingan yang sehat di antara bank pemerintah, swasta maupun asing dalam hal menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat, serta mempunyai fungsi sebagai *intermediary service* hal tersebut telah menyebabkan bank tidak hanya “*wait and see*” tetapi telah mendesak bank agar aktif dan lebih berorientasi pada nasabah.

Di Banyuwangi banyak terdapat perbankan

syariah yang menyediakan berbagai macam produk. Semua itu dilakukan agar nasabah menjadi tertarik dan pada akhirnya memilih jasa yang mereka tawarkan. Implementasi kualitas jasa yang dilakukan oleh suatu perbankan yang bergerak dibidang perbankan adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi konsumen dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan nasabah. Kualitas yang diberikan oleh perbankan, akan menimbulkan persepsi nasabah terhadap kualitas yang diberikan kepadanya seringkali terdapat perbedaan antara harapan konsumen dengan persepsi konsumen terhadap kualitas yang diberikan oleh perusahaan. Untuk mengetahui apakah perusahaan telah memberikan kualitas jasa yang sesuai dengan harapan nasabah, maka perlu dilakukan evaluasi pada nasabahnya.

Kongsi Kepemilikan Rumah (KPR) adalah produk pembiayaan yang disediakan PT. Bank Muamalat yang dapat membantu setiap nasabah untuk dapat memiliki Rumah, Apartemen, Rumah Toko, Rumah Makan, Kios maupun pengalihan *take-over* KPR dari bank lain. Pembiayaan rumah *Indent*, pembangunan dan renovasi. Di PT. Bank Muamalat Indonesia produk KPR sendiri berprinsip dengan dua pilihan yaitu akad murabahah (Jual-Beli) atau musyarakah, mutanaqishah (Kerjasama Sewa).

Saat ini fasilitas KPR sudah banyak ditawarkan oleh bank-bank syariah, dimana zaman sekarang sulit untuk mendapatkan tanah yang masih kosong dan tidak berpenghuni. Jangka waktu yang ditawarkan pada nasabahnya adalah jangka waktu 15 tahun. Hal ini membuat nasabah tidak merasa berat dalam mengangsur pembiayaan tersebut. Dan yang ditekankan dalam KPR ini adalah nasabah yang berpenghasilan tetap karena salah satu persyaratannya adalah menunjukkan slip gaji. Produk KPR ini mendapat respon yang bagus oleh para nasabahnya, tentu dengan respon yang bagus ini berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Genteng secara profesional, ditambah akad yang digunakan pun sesuai dengan penerapan prinsip-prinsip syariah. Berdasarkan uraian di atas, variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KPR dapat menggunakan jasa perbankan dengan nilai segala sesuatunya dari sudut pandang atau penilaian nasabah, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah KPR.

## Metode Pelaksanaan

Pengabdian ini dilaksanakan pada bulan Januari sampai Februari dengan menggunakan pendekatan sosialisasi kepada nasabah Bank Muamalat KCP Banyuwangi. Adapun tahapan pelaksanaan yang kami lakukan adalah sebagai berikut:

### 1. Observasi

Menurut Patton, Observasi merupakan metode yang akurat dalam mengumpulkan data. Tujuannya ialah mencari informasi tentang kegiatan yang berlangsung untuk kemudian dijadikan objek kajian penelitian.

Dalam penelitian ini teknik observasi digunakan untuk memperoleh data, terutama mengenai peran pelayanan dan keunggulan produk terhadap minat nasabah di Bank Muamalat KCP Banyuwangi dan berpartisipasi langsung dengan para staf dan nasabahnya.

### 2. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono, wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Dalam penelitian ini wawancara dipergunakan untuk mengadakan komunikasi dengan pihak-pihak terkait atau subjek penelitian, antara lain pimpinan serta staf Bank Muamalat KCP Banyuwangi dalam rangka memperoleh penjelasan atau informasi tentang hal-hal yang belum tercantum dalam observasi dan dokumentasi.

### 3. Dokumentasi

Analisis dokumen dilakukan untuk mengumpulkan data-data yang bersumber dari arsip dan dokumen yang ada di PT. Bank Muamalat KCP Banyuwangi. Teknik dokumentasi yaitu, mencari data yang mengenai hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, rapat, agenda dan lain sebagainya.

## Hasil dan Pembahasan

### A. Identifikasi dan Eksplorasi Kegiatan

Bank Muamalat adalah bank pertama murni syariah di Indonesia yang berdiri sejak tahun 1992. Bank Muamalat tidak menginduk dari bank lain, sehingga terjaga kemurnian syariahnya. Pengelolaan dana di Bank Muamalat didasarkan pada prinsip-prinsip ekonomi syariah yang dikawal dan diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah. Berikut usaha yang dapat dilaksanakan oleh Bank Muamalat:

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan, dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
2. Memberikan kredit.
3. Menyediakan pembiayaan dan penempatan dana berdasarkan Prinsip Syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
4. Menempatkan dananya dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI), deposito berjangka, sertifikat deposito, dan atau tabungan pada bank lain.

Untuk menghadapi masalah yang mungkin akan terjadi maka Bank Muamalat KCP Banyuwangi dituntut untuk membenahi kualitas pelayanan yang akan ditawarkan kepada anggota nasabah. Kualitas layanan dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan suatu pelayanan dan memberikan kepercayaan yang penuh serta dapat menarik anggota baru dan mempertahankan anggota nasabah lama untuk tetap menggunakan produk dan jasa Bank Muamalat KCP Banyuwangi tersebut.

Pelayanan dan administrasi nasabah atau yang lazim kita kenal dengan *Customer Service* atau karyawan bagian marketing Pada dasarnya kepuasan nasabah mencakup antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Hakikatnya kepuasan nasabah merupakan evaluasi dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil (*Outcome*) sama atau melampaui harapan nasabah. Sedangkan ketidakpuasan nasabah dapat terjadi apabila hasil yang di peroleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan.

Oleh karena itu, Bank Muamalat KCP Banyuwangi senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah yang lama maupun kepada nasabah baru yang ingin bergabung di Bank Muamalat KCP Banyuwangi. Pada prinsipnya, ada tiga kunci memberikan layanan pelanggan yang unggul:

1. Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Termasuk didalamnya memahami tipe-tipe pelanggan.
2. Pengembangan data base yang lebih akurat dari pada pesaing (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan).
3. Pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategi.

Seorang karyawan khususnya petugas *Customer Service* (CS) dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka seorang *Customer Service* (CS) harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap *Customer Service* (CS) dibekali dasar-dasar pelayanan. Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang karyawan atau *Customer Service* (CS):

1. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih. Artinya petugas CS harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. CS juga harus berpakaian necis tidak kumal dan baju lengan panjang jangan digulung. Terkesan pakaian yang dikenakan benar-benar memikat konsumen. Gunakan pakaian seragam jika petugas CS diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang telah ditetapkan.
2. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum. Dalam melayani nasabah petugas CS tidak ragu-ragu, yaki dan percaya diri yang tinggi. Petugas CS juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah petugas CS haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati, serta tidak dibuat-buat.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal. Pada saat nasabah datang petugas CS harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, apa yang bisa kami bantu.
4. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan. Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumennya.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar. Artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.

6. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya. Dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu, atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah.
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan. Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.
8. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan. Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu memberikan meyakinkan nasabah dengan argument-argumen yang masuk akal. Petugas CS juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.
9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan. Artinya, jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh petugas CS, maka harus meminta bantuan kepada petugas yang mampu.
10. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani. Artinya, jika pada saat tertentu, petugas CS sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.

Di Bank Muamalat KCP Banyuwangi juga memenuhi kebutuhan dasar nasabah yaitu diantaranya:

1. Kebutuhan untuk dimengerti.

Orang yang memilih pelayanan anda perlu merasa mereka berkomunikasi secara efektif. Ini berarti pesan yang mereka sampaikan harus ditafsir secara benar. Penghalang emosi atau bahasa dapat merintangai pengertian yang tepat.

2. Kebutuhan untuk merasa disambut baik.

Siapa saja yang mengadakan bisnis dengan anda dan merasa seperti orang luar, pasti tidak akan kembali. Orang perlu merasa bahwa anda senang menemui mereka dan bahwa bisnis mereka penting bagi anda.

3. Kebutuhan untuk merasa penting.

Ego dan harga diri adalah kebutuhan manusia yang kuat. Kita semua perlu merasa penting. Apa saja yang dapat anda lakukan untuk membuat tamu merasa istimewa adalah salah satu langkah ke arah yang benar.

#### 4. Kebutuhan akan kenyamanan.

Nasabah memerlukan kenyamanan fisik, tempat untuk menunggu, beristirahat, berbicara, atau mengadakan bisnis. Mereka juga memerlukan kenyamanan psikologis, kepastian bahwa mereka akan dilayani secara semestinya, dan kepercayaan bahwa anda akan memenuhi kebutuhan mereka.

Selama melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan di Bank Muamalat KCP Banyuwangi, kami diberikan kesempatan untuk mempelajari mengenai masing-masing bagian, baik itu bagian layanan atau customer service, teller, maupun bagian marketing, di bawah bimbingan Bapak Natak selaku dosen pamong kita. Pada pembahasan kali ini, kami memfokuskan pada bagaimana sistem pelayanan dan macam-macam produk yang terdapat dalam Bank Muamalat KCP Banyuwangi ini.

Sistem kerja yang ada pada Bank Muamalat KCP Banyuwangi terdiri dari *Customer Service* yang melayani permasalahan nasabah dan berbagai jenis pendaftaran produk yang ada. *Teller* merupakan tempat pelayanan dalam penarikan maupun setoran secara tunai. *Supervisor* mengontrol semua kegiatan yang ada di Bank Muamalat. Untuk *Sub Branch Manager* bertugas untuk bertanggung jawab, mengawasi dan mengontrol seluruh aktivitas kegiatan yang ada di Bank Muamalat.

Dalam melayani nasabah sebaiknya seorang karyawan mampu memahami dan mengerti akan sifat-sifat masing-masing nasabahnya. Dan secara umum setiap nasabah memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin memperoleh perhatian. Adapun hasil identifikasi kami ketika melakukan pekerjaan yang diberikan sesuai dengan urutan pekerjaan yang kami jalani di atas:

##### 1. Pada Saat Awal Kegiatan

Pada awalnya kami mahasiswa PPL diberikan tugas untuk mempelajari apa saja produk-produk yang terdapat pada Bank Muamalat gunanya agar kita dapat mengetahui macam-macam produk yang terdapat pada Bank Muamalat.

##### 2. Membantu *Teller*

Pada Kegiatan ini kita membantu *teller* seperti halnya melengkapi berkas-berkas yang dibutuhkan, mensortir uang, dan mengeban uang. Bahkan kita juga di ajari oleh teller tentang cara menghitung uang dengan cepat.

##### 3. Memberikan *Stemple* Pada Slip

Pada pekerjaan memberi stempel pada slip-slip penting di Bank Muamalat ini, kami di ajari terlebih

dahulu tentang bagaimana letak dan posisi stemple yang pas.

##### 4. Merapikan Dan Menyusun *Ordner*

Dalam kegiatan ini kami di tugaskan seperti merekap data nasabah pada ordner lama, dan juga mengubah nama ordner yang sudah rusak.

##### 5. Pengisian Data Kelengkapan Administrasi Nasabah

Pada kegiatan ini kami membantu dalam pengisian data kelengkapan admisintrasi para nasabah haji, dan juga memberikan stemple pelunasan haji serta merapikan slip setoran pelunasan BPIH.

##### 6. Kunjungan Nasabah

Kegiatan ini guna dilakukan agar tahu kendala dan kebutuhan nasabah haji, manfaat kunjungan ini selain untuk pendekatan kepada nasabah dan juga untuk mencari nasabah baru.

Adapun penerapan (5W+1H) di PT Bank Muamalat KCP Banyuwangi yaitu:

Sasaran Dan Target Dalam Sosialisasi Pelayanan Dan Produk Di Bank Muamalat KCP Banyuwangi

Target dan sasaran Bank Muamalat dalam sosialisasi pelayanan serta produk adalah ditujukan untuk para masyarakat sekitar terutama kepada masyarakat awam yang tidak begitu tahu tentang dunia perbankan.

Apa Yang Dibahas Dalam Sosialisasi Pelayanan Dan Produk Bank Muamalat KCP Banyuwangi

Dalam bentuk pelayanan kepada para nasabah, Bank Muamalat KCP Banyuwangi ini menggunakan sistem pelayanan dengan menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka dalam hal ini bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Keamanan. Tanpa citra yang positif, maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.

Produk yang sering ditawarkan di Bank Muamalat KCP Banyuwangi yaitu:

- 1) Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah
- 2) Tabungan iB Hijrah
- 3) Tabungan iB Hijrah Rencana
- 4) Tabungan iB Hijrah Prima
- 5) Deposito iB Hijrah

Dimana Sosialisasi Ini dilakukan

Bank Muamalat KCP Banyuwangi melakukan sosialisasi ditempat yang mudah diakses dan yang cukup strategis, seperti halnya pada waktu itu Bank Muamalat KCP Banyuwangi melakukan sosialisasi di Gontor Banyuwangi.

d. Berdirinya PT Bank Muamalat KCP Banyuwangi

Sebelum berdirinya Bank muamalat KCP. Banyuwangi, awal mula adanya Bank Muamalat di Banyuwangi ini terdapat di genteng pada tahun 2010. Berdirinya tersebut diketahui karena Bank Muamalat ini terdapat jama'ah haji terbanyak, sebab dilihat dari sejarahnya bahwasannya Bank Muamalat merupakan Bank Syariah pertama di Indonesia. Jadi dikarenakan banyaknya masyarakat Banyuwangi mendaftar haji hingga ke Jember, maka didirikanlah Bank Muamalat di Genteng yang dinamakan Bank Muamalat KCP Genteng pada sekitar awal Juli 2010. Kemudian lambat laun dikarenakan Banyuwangi ini kotanya luas, Akhirnya awal tahun 2013 didirikanlah Bank Muamalat KCP Banyuwangi yang ber alamat dijalan Adi Sucipto 40A Banyuwangi.

e. Adanya Sosialisasi Pelayanan Dan Produk Di Bank Muamalat KCP Banyuwangi

Sosialisasi diartikan sebagai upaya memasyarakatkan sesuatu produk sehingga menjadi dikenal, dipahami dan dihayati oleh masyarakat dengan kata lain memasyarakatkan sesuatu produk. Sosialisasi sangat penting untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang kelebihan dan keunggulan suatu produk.

Sosialisasi adalah suatu aktivitas yang bertujuan untuk memberitahukan, membujuk, mempengaruhi masyarakat agar tetap menggunakan produk-produk barang dan jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan. Tujuan adanya sosialisasi di Bank Muamalat KCP Banyuwangi adalah untuk memperkenalkan produk-produk perusahaan kepada masyarakat awam yang tidak begitu tahu tentang perbankan.

f. Cara Bank Muamalat KCP Banyuwangi Dalam Melakukan Sosialisasi Pelayanan Dan Produk

Bank Muamalat KCP Banyuwangi melakukan sosialisasi tentang pelayanan dan produknya dengan cara mengunjungi lingkungan masyarakat terutama pada lokasi yang cukup strategis seperti halnya kepada masyarakat awam yang tidak begitu memahami tentang perbankan.

**B. Sosialisasi Pelayanan dan Produk di Bank Muamalat KCP Banyuwangi**

Kegiatan sosialisasi ini dirangkum dengan menjelaskan tentang apa yang menjadi materi sosialisai ini, dimana kami melakukan sosialisasi, kapan sosialisasi ini dilakukan, siapa target sosialisasi, dan bagaimana sosialisasi ini dilakukan.

Adapun pertanyaan-pertanyaan diatasi dijawab sebagai berikut:

Sasaran Dan Target Dalam Sosialisasi Pelayanan Dan Produk Di Bank Muamalat KCP Banyuwangi

Target dan sasaran Bank Muamalat dalam sosialisasi pelayanan serta produk adalah ditujukan untuk para masyarakat sekitar terutama kepada masyarakat awam yang tidak begitu tahu tentang dunia perbankan.

Apa Yang Dibahas Dalam Sosialisasi Pelayanan Dan Produk Bank Muamalat KCP Banyuwangi

Dalam bentuk pelayanan kepada para nasabah, Bank Muamalat KCP Banyuwangi ini menggunakan sistem pelayanan dengan menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka dalam hal ini bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Keamanan. Tanpa citra yang positif, maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.

Produk yang sering ditawarkan di Bank Muamalat KCP Banyuwangi yaitu:

- a. Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah
- b. Tabungan iB Hijrah
- c. Tabungan iB Hijrah Rencana
- d. Tabungan iB Hijrah Prima
- e. Deposito iB Hijrah

Dimana Sosialisasi Ini dilakukan

Bank Muamalat KCP Banyuwangi melakukan sosialisasi ditempat yang mudah diakses dan yang cukup strategis, seperti halnya pada waktu itu Bank Muamalat KCP Banyuwangi melakukan sosialisasi di Gontor Banyuwangi.

Berdirinya PT Bank Muamalat KCP Banyuwangi

Sebelum berdirinya Bank muamalat KCP Banyuwangi, awal mula adanya Bank Muamalat di Banyuwangi ini terdapat di genteng pada tahun 2010. Berdirinya tersebut diketahui karena Bank Muamalat ini terdapat jama'ah haji terbanyak, sebab dilihat dari sejarahnya bahwasannya Bank Muamalat merupakan Bank Syariah pertama di Indonesia. Jadi dikarenakan banyaknya masyarakat Banyuwangi mendaftar haji hingga ke Jember, maka didirikanlah Bank Muamalat di Genteng yang dinamakan Bank Muamalat KCP Genteng pada sekitar awal Juli 2010. Kemudian lambat laun dikarenakan Banyuwangi ini kotanya luas, Akhirnya awal tahun 2013 didirikanlah Bank Muamalat KCP Banyuwangi yang ber alamat dijalan Adi Sucipto 40A Banyuwangi.

1. Adanya Sosialisasi Pelayanan Dan Produk Di

### Bank Muamalat KCP Banyuwangi

Sosialisasi diartikan sebagai upaya memasyarakatkan sesuatu produk sehingga menjadi dikenal, dipahami dan dihayati oleh masyarakat dengan kata lain memasyarakatkan sesuatu produk. Sosialisasi sangat penting untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang kelebihan dan keunggulan suatu produk.

Sosialisasi adalah suatu aktivitas yang bertujuan untuk memberitahukan, membujuk, mempengaruhi masyarakat agar tetap menggunakan produk-produk barang dan jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan. Tujuan adanya sosialisasi di Bank Muamalat KCP Banyuwangi adalah untuk memperkenalkan produk-produk perusahaan kepada masyarakat awam yang tidak begitu tahu tentang perbankan.

#### 2. Cara Bank Muamalat KCP Banyuwangi Dalam Melakukan Sosialisasi Pelayanan Dan Produk

Bank Muamalat KCP Banyuwangi melakukan sosialisasi tentang pelayanan dan produknya dengan cara mengunjungi lingkungan masyarakat terutama pada lokasi yang cukup strategis seperti halnya kepada masyarakat awam yang tidak begitu memahami tentang perbankan.



#### a) Sistem Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Banyuwangi

Dalam kamus bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Pelayanan merupakan suatu bentuk kenyamanan kepada nasabah, dimana nasabah bisa merasa betah dan nyaman selama berinvestasi dan menabung di bank tersebut. Dimana para karyawan di bank tersebut lebih mementingkan kenyamanan pelayanan kepada para nasabah dan mengoptimalkan pelayanan yang prima, kondusif, dan efisien.

Pelayanan yang dibutuhkan nasabah antara lain :

1. Pelayanan dalam berinvestasi atau menanamkan modal usaha.
2. Pelayanan dalam menabung.
3. Buka rekening baru.
4. Kredit
5. Transfer

Keseluruhan itu harus didapat oleh para nasabah selama menabung di bank tersebut karena kesuksesan bank tergantung dari para nasabahnya. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Keamanan. Tanpa citra yang positif, maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif. Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini kita sebut *customer service* (CS).

Adapun Etika Pelayanan Nasabah yang *customer service* (CS) harus dilakukan yaitu diantaranya :

1. Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, selamat pagi, selamat siang, atau selamat sore. Jika kita sudah tahu agama nasabah, misalnya muslim maka ucapkan assalamualaikum.
2. Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan atau suruh menunggu sebentar.
3. Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilahkan tamu masuk atau duduk selalu dengan ramah dan murah senyum.
4. Bertanya tentang keperluan nasabah, secara ramah, sopan, dan lemah lembut.
5. Biasakan dan mulailah mengucapkan tolong atau maaf untuk menyuruh nasabah mengisi formulir atau menunggu sesaat.
6. Ucapkan kata terima kasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.

## b) Produk Yang Sering Diminati Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Banyuwangi

Produk adalah suatu himpunan dari atribut-atribut fisik atau abstrak yang mungkin akan diterima pembeli sebagai pemenuhan kebutuhannya. Sedangkan menurut Kotler produk adalah setiap tawaran yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan.

Pada kesempatan ini, kami akan membahas mengenai produk-produk yang sering digunakan dalam sistem pelayanan dan produk dalam meningkatkan Bank Muamalat KCP Banyuwangi, yaitu diantaranya :

### 1. Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah

Merupakan tabungan yang dimaksudkan untuk mewujudkan niat nasabah untuk menunaikan nasabah untuk merencanakan ibadah haji atau umrah sesuai dengan kemampuan keuangan dan waktu pelaksanaan yang diinginkan. Dengan fasilitas asuransi jiwa, Insya Allah pelaksanaan ibadah haji tetap terjamin. Dengan keistimewaan tersebut, nasabah tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah bisa memilih jadwal waktu keberangkatannya Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah Merupakan tabungan yang dimaksudkan untuk mewujudkan niat nasabah untuk menunaikan nasabah untuk merencanakan ibadah haji atau umrah sesuai dengan kemampuan keuangan dan waktu pelaksanaan yang diinginkan. Dengan fasilitas asuransi jiwa, Insya Allah pelaksanaan ibadah haji tetap terjamin. Dengan keistimewaan tersebut, nasabah tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah bisa memilih jadwal waktu keberangkatannya.

### 2. Tabungan

#### a) Tabungan iB hijrah

Tabungan ib Hijrah, tabungan untuk ketenangan batin dari tabungan yang lebih berkah dan dilengkapi keluasaan akses transaksi keseluruh dunia serta bebas biaya layanan.

#### b) TabunganKu

Tabungan syariah dalam mata uang rupiah yang sangat terjangkau bagi anda dan semua kalangan masyarakat serta bebas biaya administrasi.

#### c) Tabungan iB Muamalat Prima

IB Muamalat Prima merupakan Tabungan Prioritas yang di desain bagi nasabah yang ingin mendapatkan bagi hasil yang tinggi bahkan setara dengan deposito.

### 3. Deposito

Deposito ib Hijrah yaitu hasil investasi dana Anda akan tumbuh optimal dan lebih berkah karena

dikelola secara syariah. Investasi lebih leluasa dengan pilihan mata uang rupiah mauoun US dollar, dengan syarat dan ketentuan:

- Setoran awal Rp. 5.000.000,-
- Tidak dikenakan biaya administrasi
- Nisbah

Jangka waktu (bulan)	Rupiah (%)	Dollar (%)
1	50:50	23:77
3	51:49	25:75
6	53:47	27:73
12	54:46	29:71

#### d) Biaya Penutupan

Penalti jatuh tempo	Rupiah	Dollar
≤ 3 bulan	Rp. 30.000,-	USD
> 3 bulan	Rp. 50.000,-	

## Kesimpulan dan Saran

Kegiatan sosialisasi kepada nasabah Bank Muamalat KCP Banyuwangi telah terlaksana dengan baik dan berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat terlihat dari meningkatnya pengetahuan peserta mengenai produk-produk layanan yang ada di Bank Muamalat KCP Banyuwangi. Peserta juga merespon sosialisasi ini dengan baik yaitu dengan mengikuti beberapa program produk dan layanan yang ada di Bank Muamalat KCP Banyuwangi.

Saran yang bisa diberikan adalah, hendaknya sosialisasi semacam ini sering dilakukan. Hal ini akan berdampak pada peningkatan penggunaan produk dan layanan karena melihat trend penggunaan produk dan layanan yang selama ini semakin menurun dari tahun ke tahun. Kegiatan pengabdian ini akan memberikan dampak baik kepada masyarakat ataupun Bank Muamalat sendiri. Masyarakat akan tidak asing dengan adanya layanan perbankan syariah sementara untuk Bank Muamalat akan mendapatkan penambahan nasabah.

## Referensi

- Hasyim. (2016). *Dasar - Dasar Operasi Bank*. Jakarta : Media, Edisi ke - 8
- Brosur Produk Bank Muamalat KCP Banyuwangi
- I Ketut Sudana, Ni Luh Putu Yesy Anggreni, I Putu Eka Indrawan. (2021). *Pengaruh Kualitas*



- Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kober Mie Setan (Study Kasus Kober Mie Setan Peguyangan). Jurnal Universitas PGRI Mahadewa Indonesia, Vol. 22 No. 2*
- Kasmir. (2013). *Kewirausahaan*. Jakarta : Rajawali Pers
- Kasmir. (2013). *Pemasaran Bank*. Jakarta : Kencana
- Lilit Biati. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-prinsip Syari'ah Terhadap Kepuasan Nasabah KPR di Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Genteng Banyuwangi*. Jurnal Hukum Islam, Ekonomi dan Bisnis Vol 1. No 2
- M. Nur Rianto Al Arif. (2010). *Dasar - Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung : Alfabeta