

Pelayanan Bank BTN Syariah Makassar dalam Menghadapi Persaingan Bisnis (Bank BTN Syariah Kantor Cabang Makassar)

Isma Hidayatillah^{*1}, Haras Rasyid², Iskandar Fellang³

¹Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Makassar, Indonesia

²Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Makassar, Indonesia

³Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Makassar, Indonesia

Article History:

Received: 12/01, 2025

Revised: 19/01, 2025

Accepted: 20/03, 2025

Available online 12/05, 2025

*Correspondence:

Address:

Jl. Dg Tantu 1r 2b no 10

Email:

ismabostam5@gmail.com

Abstract:

This study aims to determine the service standards and service strategies to increase customer interest and to improve the efficiency and effectiveness of services provided by Bank BTN Syariah Makassar Branch Office. This type of research uses qualitative research where the data sources obtained by researchers come from primary data and secondary data, primary data is collected through written notes, or through video recording or voice recorders, Primary data is obtained directly from informants, namely staff and employees of Bank BTN Syariah. Secondary data is an additional data source, namely all forms of documents, both in written form and photos or second data sources after primary data. This source can be a book, journal. The results of the study indicate that the service standards of Bank BTN Syariah can be measured from the success of the service in an effort to provide satisfaction to customers, customer comfort, speed in transactions, and services in the form of physical appearance such as dressing politely and neatly. The service strategy of Bank BTN Syariah runs in accordance with Sharia principles. The advantages that can be used to increase competitiveness are first in terms of human resources and marketing concepts, in terms of products offered are guided by Islamic law. issuing products that can compete to provide more satisfaction to customers such as the Gold Savings and Hajj Savings programs.

Keywords: Service Strategy, Bank BTN Syariah Makassar Branch Office. and Customer Service Effectiveness.

Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui standar pelayanan dan strategi pelayanan untuk meningkatkan minat nasabah dan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BTN Syariah Kantor Cabang Makassar. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dimana Sumber data yang diperoleh peneliti berasal dari data primer dan data sekunder, data primer yaitu dihimpun melalui catatan tertulis, atau melalui perekaman video atau perekam suara, Data primer diperoleh langsung dari informan yaitu staf dan karyawan Bank BTN Syariah. Data sekunder merupakan sumber data tambahan, yaitu segala bentuk dokumen, baik dalam bentuk tertulis maupun foto atau sumber data kedua sesudah data primer. Sumber ini dapat berupa buku, jurnal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar pelayanan Bank BTN Syariah dapat diukur dari Keberhasilan pelayanan dalam upaya memberikan kepuasan kepada nasabah, kenyamanan nasabah, kecepatan dalam bertransaksi, dan pelayanan yang berupa penampilan fisik seperti berpakaian sopan dan rapi. Adapun strategi pelanan Bank BTN Syariah berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah. Keunggulan yang dapat digunakan untuk meningkatkan daya saing pertama dari segi sumber daya manusianya dan konsep pemasarannya, dari segi produk yang ditawarkan berpedoman sesuai dengan syariah islam. mengeluarkan produk yang bisa bersaing memberikan kepuasan lebih kepada nasabah seperti program

Tabungan emas dan Tabungan haji.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Bank BTN Syariah Kantor Cabang Makassar. dan Efektivitas Pelayanan Nasabah.

PENDAHULUAN

Bank syariah secara umum adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Praktik perbankan telah ada sejak zaman Babylonia, Yunani, dan Romawi meskipun pada saat tersebut bentuk praktik tidak seperti saat ini. Pada awalnya kegiatan ini hanya sebatas tukar-menukar uang, kemudian berkembang menjadi usaha menerima tabungan, menitipkan ataupun meminjamkan uang dengan memungut bunga pinjaman. hal tersebut semakin berkembang menjadi perbankan modern, yang saat ini dilaksanakan secara umum di seluruh dunia (Iswandi, 2024).

Di Indonesia sendiri bank syariah pertama kali beroperasi resmi pada tahun 1992. Seiring berkembangnya bank syariah di Indonesia yang meningkat pesat, dapat dilihat bahwa hingga akhir tahun 2019 terdapat 14 bank umum syariah, 20 unit usaha syariah, dan 164 BPRS. Penambahan jumlah bank umum syariah terjadi pasca Undang-Undang Perbankan Syariah No.21 Tahun 2008. Kebijakan aturan hukum yang diterbitkan oleh pemerintah, sebagai upaya dalam perlindungan hukum segala transaksi bank syariah di Indonesia.

Agama Islam mendorong penerapan peraturan yang ditujukan untuk kebaikan bersama. Prinsip moral ajaran Islam mengedepankan keadilan, kejujuran dan kebaikan dalam setiap tindakan dan keputusan. Aturan yang dibuat dalam masyarakat Islam harus memperhatikan kepentingan umum dan tidak mengakibatkan pihak lain tertipu atau dirugikan. Dalam Islam, prinsip-prinsip moral dan etika menentukan baik tindakan individu maupun tindakan pemerintah atau lembaga yang berwenang. Selain itu, Islam memberi manusia kebebasan individu untuk mencari rezeki. Dalam konteks ekonomi, Islam mengatur aturan dan prinsip jual beli untuk mencari rezeki. Namun saat jual beli, umat Islam ditekankan untuk tidak melakukan penipuan demi kepentingan keuntungan yang lebih besar. Islam mengajarkan pentingnya kejujuran, transparansi dan saling menghargai dalam semua transaksi keuangan (Djaenab, 2024).

Keberhasilan suatu perbankan atas laba yang di dapat dari keuntungan bisnis bank tidak jauh dari keberhasilan dari menarik nasabah untuk bisa memakai produk produk yang tersedia di Bank/perusahaan tersebut dan pada hakikatnya Konsep pemasaran menekankan pada orientasi terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan, didukung dengan kegiatan pemasaran terpadu yang bertujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan sebagai kunci pencapaian tujuan perusahaan. filosofi konsep pemasaran adalah memusatkan perhatian pada kepentingan pelanggan atau kepuasan konsumen. Konsep pemasaran adalah strategi yang digunakan Bank untuk menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan pelanggan yang kuat (Manurung, 2024).

Di Era globalisasi ini, menuntut perusahaan untuk senantiasa meningkatkan pelayanan secara profesional yang sesuai dengan bidangnya masing masing. Perusahaan yang bekerja

dengan baik akan selalu memperhatikan keberlangsungan usahanya, salah satunya dengan mengadakan perbaikan terus menerus dengan tujuan memuaskan konsumen dan pelanggannya. (muhammad, 2002) Persaingan bisnis yang semakin meningkat seiring dengan berlakunya sistem pasar bebas pada era abad ke 21 ini mengakibatkan persaingan sudah sangat kompetitif dan ketat.

Menurut Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998 tanggal 10 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah “Badan Usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak” Dari pengertian diatas, dapat dipahami bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak di bidang keuangan dan segala aktivitasnya selalu berkaitan dengan keuangan. Adapun dalam menjalankan kegiatan usahanya bank di Indonesia dibedakan menjadi dua yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip konvensional, dan berdasarkan prinsip syariah.

Salah satu Lembaga keuangan yang berkembang dengan pesat adalah perbankan, menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dana atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat (Kasmir, dasar-dasar perbankan, 2002). Sedangkan undang-undang No. 21 tahun 2008 tentang perbankan Syariah pasal 1 disebutkan bahwa Bank Syariah adalah unit usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*Trust*), baik dalam penghimpunan dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mau menitipkan dananya di Bank apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Masyarakat percaya bahwa uangnya tidak akan disalahgunakan oleh Bank, uangnya akan dikelola dengan baik, Bank tidak akan bangkrut dan pada saat yang telah dijanjikan simpanan tersebut dapat ditarik Kembali dari Bank. Atas dasar unsur kepercayaan inilah sehingga kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Banyak perusahaan selalu ingin dianggap yang terbaik dimata pelanggan atau nasabahnya karena nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk maupun jasa yang ditawarkan maka perusahaan perlu melayani pelanggan dengan pelayanan yang baik. Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan.

Dalam suatu kegiatan bisnis terdapat persaingan (*competition*) apabila beberapa orang pengusaha dalam bidang usaha yang sama (sejenis) besama-sama menjalankan perusahaan, dalam daerah pemasaran yang sama, masing-masing berusaha keras melebihi yang lain, untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya. Dari segi ekonomi persaingan menimbulkan manfaat antara lain, menghasilkan produk yang bermutu memperlancar distribusi karena pelayanan yang baik dan cepat, serta menguntungkan perusahaan karena kepercayaan masyarakat pada produk yang dihasilkan atau produk yang bermutu. Akan tetapi, dari segi hukum, dalam persaingan selalu ada kecenderungan untuk saling menjatuhkan antara sesama pengusaha dengan perbuatan yang tidak wajar, tidak jujur, atau curang yang dikategorikan sebagai perbuatan melanggar hukum. Dari dua segi tersebut dapat disimpulkan bahwa

persaingan bisnis dapat mengakibatkan manfaat bagi yang menjalankan dan dapat mengakibatkan permusuhan bagi sesama pebisnis untuk mendapatkan keuntungan.

Perbankan merupakan kegiatan bisnis yang berdaya saing tinggi, karena setiap Lembaga keuangan tentunya memiliki strategi bisnis yang berbeda beda untuk mencapai suatu keberhasilan dalam usahanya. Misalnya menciptakan strategi pelayanan yang baik, pemasaran yang baik, strategi manajemen pengelolaan yang benar dan meningkatkan kualitas produk. Motto BTN Syariah sendiri adalah "Maju dan Sejahtera Bersama". Motto ini menunjukkan komitmen BTN Syariah untuk mencapai kemajuan dan kesejahteraan bersama antara nasabah dan bank, dengan mengutamakan prinsip keadilan dan kesetaraan. Selain itu, BTN Syariah juga berupaya memberikan transaksi yang aman dan berkah sesuai dengan prinsip syariah (<https://www.google.com/search>).

Islam adalah agama rahmatan lil'alamin atau agama yang menjadi rahmah bagi alam semesta. Setiap aspek kehidupan dalam Islam sudah mendapatkan pengaturan dari Allah SWT terutama juga mengatur dalam hubungan manusia dengan manusia lainnya seperti muamalah. Dengan muamalah ini munculah keinginan dari umat Islam untuk menjalankan Islam secara kaffah, termasuk dalam bidang ekonomi Islam (Zahro' et al., 2023).

QS. Al-Baqarah ayat 278-279

فَإِنْ لَمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِنَ الرِّبَا إِنَّكُمْ مُؤْمِنٌ بِآيَاتِهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا هَلاَ وَ ذُرُوا مَا بَقِيَ مِنْ هَلاَ وَ رِسُولَهُ وَ إِنْ تَبْتِمُ فَلَكُمْ رِعْوسُ أَمْوَالِكُمْ أَل تَظْلُمُونَ وَ أَل تَظْلُمُونَ

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kalian beriman, jika kalian tidak melakukannya, maka ketahuilah akan terjadi perang (yang dahsyat) dari Allah dan Rasul-Nya. Namun jika kalian bertobat, maka bagi kalian adalah pokok hartanya saja. Kalian tidak berbuat dzalim dan kalian tidak didzalimi.

Ayat di atas menjelaskan tentang permodalan yang tidak boleh berasal dari riba baik yang telah lewat apalagi yang belum terlaksana. Jika sudah terlanjur, maka kaum muslimin diwajibkan hanya mengambil pokok hartanya saja. Ayat ini sangat tegas melarang riba dengan ancaman perang dari Allah dan Rasul-Nya (Utomo, 2023).

Bank BTN Syariah Makassar merupakan suatu Lembaga keuangan yang bergerak di bidang jasa keuangan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sekarang ini banyak perbankan yang berkembang didalam bisnisnya, ini artinya setiap Lembaga keuangan harus berlomba-lomba dalam memasarkan produknya agar masyarakat tertarik untuk melakukan simpanan atau pembiayaan dalam Lembaga keuangan tersebut. Olehnya itu bank BTN Syariah Makassar perlu meningkatkan kualitas layanan yang baik agar dapat bersaing dengan perbankan yang ada disekitarnya karena semakin baik kualitas layanan yang ada diberikan maka nasabah akan puas.

Berdasarkan uraian tersebut, yang membahas terkait strategi pelayanan yang digunakan oleh Bank BTN Syariah cabang Makassar Dalam menghadapi persaingan bisnis, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan kemudian menuangkan hasilnya dalam bentuk sebuah karya ilmiah dengan judul "Pelayanan Bank BTN Syariah Makassar Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis (Bank BTN Syariah Kantor Cabang Makassar)"

METODE

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif Dimana dalam proses pengumpulan data menggunakan metode deskriptif (pengumpulan dari responden) (Moeleong, 2001). yang bertujuan menggambarkan secara mendalam “pelayanan Bank BTN Syariah Makassar dalam menghadapi persaingan bisnis”.

Penelitian ini dilakukan di Kota Makassar, tepatnya di Bank BTN Syariah kantor cabang Makassar di Jl. AP Pettarani no. 21. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut karena lokasi tersebut peneliti anggap cukup sesuai dengan judul yang peneliti angkat dalam penelitian ini. Hal ini diharapkan dapat memudahkan peneliti untuk mendapatkan informasi lebih terkait tentang strategi pelayanan Bank BTN Syariah. Informan Penelitian Informan dipilih dengan cara teknik purposive sampling.

Sumber data yang diperoleh peneliti berasal dari data primer dan data sekunder.

- a. Data Primer, merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti (Umar, 2013: 42). Merupakan sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara) (supono, 2013: 142).
- b. Data sekunder, merupakan sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Contohnya data yang diperoleh dari majalah, dan lain sebagainya (Indrianto, 2013: 143)

Untuk mendapatkan data yang lengkap dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang sesuai dengan situasi dan kondisi peneliti. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi, Wawancara dan Dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Standar pelayanan Bank BTN Syariah cabang Makassar

Pelayanan menurut Kasmir adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan (Kasmir, 2017: 47).

Rusydi berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya (rusydi, 2017: 39)

Pelayanan yang baik adalah dapat mengerti pelanggan dan senantiasa memberikan nilai tambah dimata pelanggan. Pelayanan yang bertujuan untuk memperoleh kepuasan pelanggan bukanlah suatu hal yang mudah untuk dilakukan, sering juga ditemukan masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanan sebuah perusahaan dan ketidak berhasilan memuaskan Sebagian besar pelanggan mereka. Maka dari itu diperlukan peningkatan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan pada pelanggan.

Layanan yang berkualitas telah dirasakan sebagai suatu keharusan dalam industry perbankan. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan dikatakan memuaskan. Olehnya itu standar pelayanan diukur dengan beberapa elemen standar pelayanan meliputi :

a. Bukti fisik

Sebagai karyawan Bank BTN Syariah Pelayanan harus diberikan secara ramah. tidak boleh dengan cara mendekati secara paksa. Konsep Islam mengajarkan dalam layanan harus memberikan yang terbaik sesuai syariat islam. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara penulis dengan sahril selaku customer service Bank BTN Syariah cabang Makassar mengatakan bahwa:

Standar pelayanan yang Bank BTN Syariah terapkan disini seperti standar layanan yang paling utama itu dari segi kenyamanan nasabah, kecepatan dalam transaksi, dari segi pelayanan dan yang paling pokok bagaimana kenyamanan nasabah pertama kali masuk ke Bank . kalau pelayanan yang berupa penampilan fisik itu berpakaian sopan dan rapi sesuai dengan peraturan. Memberikan standar pelayanan yang prima dengan mengikuti Standar Operasional dan Prosedur (SOP) yang berlaku di Bank BTN Syariah cabang Makassar. Memberi fasilitas berupa produk unggul dari Bank BTN Syariah seperti save deposito, Tabungan haji dan umroh, agar apa yang diharapkan nasabah dapat kami wujudkan di Bank BTN Syariah cabang Makassar ini, termasuk KPR.

Hal ini dibuktikan dengan berdasarkan surat edaran nomor 13/29/DPNP Tahun 2011 tentang penerapan pada Bank umum yang melakukan layanan nasabah dan sesuai dengan standar kode etik dan budaya kerja BTN Syariah yang berlaku bagi seluruh karyawan di Bank BTN Syariah cabang Makassar.

b. Kehandalan

Kehandalan juga menjadi elemen terpenting Dimana merupakan suatu kemampuan yang diberikan kepada nasabah dalam suatu pelayanan yang sudah dilakukan saat pertama. Komitmen yang dijalankan Bank BTN Syariah Makassar yang menjadi tolak ukur tersendiri dalam mewujudkan perbankan syariah menuju Bank yang sesuai dengan Syariah Islam. Konsistensi yang ditujukan Bank BTN Syariah Makassar dalam bentuk transaksi dengan memberikan pelayanan untuk memuaskan dengan beberapa hal yaitu menyampaikan produknya sesuai dengan jadwal sudah dijanjikan. Seperti dalam keterangan wawancara yang dilakukan oleh Khusnul Khotimah, beliau mengatakan:

Dari segi kehandalan kami berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, dari nasabah masuk diberikan Kesan yang baik, begitupun masalah kenyamanan nasabah dalam menunggu antrian nasabah, begitupun juga pembiayaan dalam melakukan standar pelayanan, mampu melayani dengan cepat berkomunikasi juga dengan Bahasa yang mudah dimengerti kemudian memahami keinginan nasabah. Dan yang terpenting itu seperti fasilitas dalam artian fitur dan aplikasi yang didapatkan nasabah seperti akun mobile banking, sms notifikasi.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan menjadi prioritas utama yang menjadi harapan agar nasabah merasa puas dengan memberikan pelayanan yang diterapkan oleh Bank BTN Syariah sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur (SOP). Selain daripada itu Bank BTN Syariah selalu mengedepankan nilai-nilai Islam dan Budaya kerja Amanah. Betapa pentingnya pengetahuan dan keterampilan yang

harus dimiliki setiap karyawan. Karena Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum selama mereka sendirilah yang mengubah keadaan yang ada pada diri mereka.

c. Daya tanggap

Daya tanggap adalah respon karyawan untuk membantu dan melayani apa yang diperlukan nasabah dengan cepat dalam hal melayani transaksi dan pelayanan lainnya. Seperti dalam keterangan wawancara yang dilakukan oleh firman, beliau mengatakan:

memudahkan dalam bertransaksi itu pasti yang sangat mendukung, semisalkan dalam Bank BTN sendiri itu sudah memudahkan dalam hal transaksi, yang jelasnya mudah dimengerti nasabah. Kalau Bank BTN sendiri lebih sebagaimana untuk terus memperbarui aplikasi dan fitur-fitur untuk dipakai nasabah kedepannya dan terpenting kita memberikan pelayanan yang butuhkan oleh nasabah serta memahami keinginan nasabah akan menambah juga citra Kerjasama dengan harapan nasabah bisa merasa nyaman atas pelayanan yang kami berikan. Bank BTN Syariah harus menerima kritik dan saran dari nasabah sehingga Bank BTN Syariah ini tepat sasaran sesuai dengan yang diinginkan nasabah. Karena yang membuat Bank itu besar dan berkembang adalah nasabahnya.

Hal ini senada dengan hasil wawancara dengan sahrir selaku customer service, mengatakan bahwa :

Kalau pelayanan tergantung dari individunya bagaimana, kalau kita melayani nasabah harus dengan cara berperilaku baik, sopan, sehingga nasabah nyaman sama kita.

d. Jaminan

Jaminan disini bagaimana pengetahuan karyawan, kemampuan karyawan, perilaku karyawan dan sifat karyawan sehingga membuat konsumen itu percaya. Bank BTN Syariah dalam hal persaingan harus memiliki anggota yang berpengetahuan dan mempunyai keahlian dibidangnya. Kalo menanam kepercayaan kita kepada nasabah kita tawarkan apa yang kita berikan menanam kepercayaan nasabah tentang produk untuk menarik nasabah sebanyak-banyaknya, pemasaran Bank BTN Syariah harus memiliki kualifikasi pembacaan nasabah yang baik untuk melakukan penjualan. Hal ini dipaparkan langsung oleh sahril, mengatakan bahwa :

Untuk menanamkan kepercayaan nasabah salah satunya itu menjelaskan dari awal seperti kita berupaya memberikan program-program yang dikeluarkan Bank BTN Syariah bisa memberikan manfaat lebih kepada nasabah, memperkenalkan produk atau menawarkan produk serta mempromosikan produk untuk menarik nasabah sebanyak-banyaknya. Kemudian perjanjian harus sesuai dengan akad yang disepakati dalam Bank tanpa harus berbicara bohong yang dapat merugikan nasabah. Yang intinya berupaya selalu mengeluarkan produk yang bisa diberikan kepuasan lebih kepada nasabah. Memberikan fasilitas dari sektor perumahan maupun pembiayaan, agar Masyarakat sadar akan pentingnya punya rumah, apalagi didukung dengan program pemerintah KPR bersubsidi.

e. Empati

Empati yang diberikan kepada nasabah khususnya perhatian yang diberikan Bank BTN Syariah itu kita berikan pelayanan yang ramah apabila ada nasabah yang bingung dan hendaklah diberikan bantuan dan memberikan perhatian personal kepada para nasabah.

Seperti dalam keterangan wawancara yang dilakukan oleh sahril, beliau mengatakan :

Kalau untuk empati kita kepada nasabah, biasanya ada nasabah yang bingung atau ada hal lain yang ingin ditanyakan, kita berikan pelayanan seperti apa sesuai dengan yang dibutuhkan. Dan sejauh ini kami cukup bisa memahami masalah nasabah karena kepentingan nasabah merupakan tanggung jawab kami.

Dari hasil wawancara diatas penulis dapat disimpulkan bahwasanya dalam penerapan standar pelayanan yang dijalankan di Bank BTN Syariah Makassar dari beberapa standar pelayanan yang telah terpenuhi dan dijalankan dengan baik seperti penerapan tanggung jawab, rasa kepedulian terhadap nasabah. Karyawan Bank diharapkan mampu memiliki tanggung jawab yang baik bagi perusahaan begitupun dengan rasa empati. Dengan demikian itulah yang menjadikan ciri-ciri pelayanan yang baik yang diterapkan oleh Bank BTN Syariah cabang Makassar. Untuk melekatkan persaudaraan antara pegawai Bank BTN Syariah Makassar para pegawai melakukan breafing pagi yang biasanya membahas tentang informasi seputar perbankan serta merumuskan dan mengevaluasi dalam meningkatkan pelayanan para pegawai. Berjalannya setiap Bank tidak dapat terhindar dari adanya strategi pelayanan, begitupun dengan Bank BTN Syariah Makassar. Strategi-strategi perusahaan sudah tercantum di dalam Standar Operasional dan Prosedur (SOP). Bank BTN Syariah memiliki strategi tersendiri untuk selalu memajukan petusahaannya, salah satunya dengan menaikkan Standar Operasional pelayanan yang ada. Pelayanan harus diberikan kepada nasabah melebihi dari ekspektasi nasabah, sehingga nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang telah disediakan oleh perusahaan. Kualitas dan standar pelayanan pada Bank BTN Syariah umumnya banyak tergantung unsur manusia dalam penerapannya. Peneliti melakukan wawancara dengan sahril, karyawan Bank BTN Syariah, bagaimana cara Bank BTN Syariah mengukur suatu kualitas layanan?

Salah satunya ini dengan biasanya kami kasih kuisisioner ke nasabah atau ada biasanya kami sediakan layanan pengaduan. Nah disitu nasabah bisa sampaikan apa yang kurang, mungkin dari situ nanti kami kumpulkan dan itu bisa jadi masukan buat perbaikan kedepannya.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat ditarik Kesimpulan bahwa untuk mengukur suatu kualitas layanan itu Bank BTN Syariah sediakan layanan pengaduan untuk nasabah. Sejalan dengan kualitas pelayanan standar pelayanan Bank BTN Syariah juga sangat memperhatikan penampilan karyawan saat memberikan pelayanan kepada nasabah harus memperhatikan penampilan, karena walau kelihatan sepele, akan tetapi penampilan karyawan selalu menjadi pandangan pertama bagi nasabah saat akan bertransaksi. Maka setiap karyawan Bank harus memiliki penampilan yang menarik dan rapi setiap harinya dalam pelayanan kepada nasabah.

Dari standar pelayanan Bank BTN Syariah, standar pelayanan yang digunakan adalah memberikan pelayanan yang terbaik terutama bagaimana Kesan pertama nasabah datang ke Bank sehingga dapat membuat nasabah menjadi setia dan loyal terhadap perusahaan. Dalam memenuhi keinginan nasabah untuk mencapai pelayanan yang baik, harus tetap memperhatikan keinginan harapan nasabah serta tetap profesional dalam bekerja. Sehingga Bank BTN Syariah mampu memberikan pelayanan yang baik dan menjadikan Bank BTN Syariah lebih baik lagi kedepannya. Dengan kata lain, pelayanan yang baik dalam Bank BTN Syariah mampu memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan nasabah. Layanan yang berkualitas telah dirasakan sebagai suatu keharusan dalam industri perbankan.

Keberhasilan pelayanan yang baik tidak hanya dilihat dari kehandalan para pegawai akan tetapi fasilitas yang memadai sangat berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan yang baik pada setiap perusahaan. Olehnya itu Bank BTN Syariah melakukan strategi pelayanan seperti Up-Selling yang bertujuan untuk menjual produk kepada nasabah yang memiliki keunggulan lain yang dapat menunjang keunggulan dari produk yang sudah dibeli sebelumnya, dengan melalui akad antara nasabah dengan pihak Bank. Kemudian melakukan Role Play yang bertujuan memberikan motivasi kepada pegawai untuk tetap bekerja dengan tetap memperhatikan penampilan serta etika berkomunikasi dalam proses memberikan pelayanan kepada nasabahnya dan yang terakhir Bank BTN Syariah Makassar melakukan pengukuran potensi pegawai sesuai dengan Amanah dan tanggung jawab yang diamanatkan oleh Bank BTN Syariah.

2. Staretegi Bank BTN Syariah Makassar dalam menghadapi persaingan bisnis

Strategi pesaing adalah upaya yang dilakukan oleh suatu Lembaga keuangan dalam memenangkan sebuah sasaran pasar dengan cara memberikan keunggulan dalam bersaing, menganalisis persaingan serta melaksanakan strategi pemasaran bersaing efektif. Selain itu strategi bersaing harus mempunyai kerangka keadilan agar memungkinkan untuk setiap orang memiliki peluang, control dan manfaat dari alokasi Pembangunan yang berlangsung secara proposional.

Persaingan adalah proses Dimana beberapa orang atau beberapa kelompok berusaha mencapai tujuan yang sama dengan cara yang lebih cepat dan mutu yang lebih tinggi, bersaing secara sehat dan adil merupakan kunci utama Bank BTN Syariah sendiri dalam menghadapi persaingan bisnis. Seperti dalam keterangan wawancara yang dilakukan oleh firman, beliau mengatakan :

Dalam hal menghadapi persaingan, Dimana persaingan dalam Bank ini merupakan persaingan yang sehat untuk menjalankan persaingan, Dimana kami disini berupaya mengeluarkan produk yang bisa bersaing memberikan kepuasan lebih kepada nasabah seperti program Tabungan emas dan Tabungan haji. Yang jelas nasabah dapat manfaat lebih.

Selain dari itu dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif sudah seharusnya sebuah perusahaan membenahi kegiatan bisnisnya, sumber daya manusianya dan konsep

pemasarannya. Persaingan yang begitu ketat dalam dunia perbankan, menyadarkan para pemasar jasa perbankan bahwa strategi pemasaran yang tepat akan berpengaruh terhadap pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah, maka Bank BTN Syariah juga menyusun konsep pemasaran yang strategis agar mampu bertahan dengan berbagai kondisi persaingan, memformulasikan sasaran strategi pemasaran dengan unsur-unsur atau elemen yang diterapkan dalam pemasaran yang dikenal dengan 5p untuk mempertahankan dan meningkatkan nasabah. Beberapa keunggulan yang dapat digunakan untuk meningkatkan daya saing adalah :

1. Produk

Produk yang ditawarkan Bank BTN Syariah tentunya berbeda dengan Lembaga keuangan lainnya. Hal ini didasari dengan berpedoman bahwa semua produk harus sesuai dengan syariah islam, baik dari segi penghimpun dana atau penyaluran dana. Peneliti melakukan wawancara dengan karyawan Bank BTN Syariah, beliau mengatakan bahwa :

Kalau produk di sini semuanya kan sudah memenuhi standarisasi, ya sebenarnya produk itu bermacam-macam, maksudnya bermacam-macam mungkin di tempat lain produknya lebih unggul di sisi ini, kami unggul di sisi lain. Masing-masing kelebihan produk itu ada. Ya tentu kita harus betul-betul memasarkan produk-produk yang bersaing, untuk memuaskan nasabah terhadap produk yang kami pasarkan maka kami memberikan kualitas pelayanan terbaik, memberikan fasilitas dengan berbagai kemudahan, merespon keinginan nasabah dan menanggapi keluhan dari nasabah.

2. Harga

Penentuan harga menjadi salah satu hal yang penting, perusahaan harus mempertimbangkan mengingat harga dapat mempengaruhi total dan biaya. Seperti dalam keterangan khusnul khotimah beliau mengatakan bahwa :

Kalau masalah itu penentuannya itu bukan kami yang tentukan. Jadi itu sudah dikaji memang setiap kebutuhan, itu semua berbeda strategi penetapan biaya produk itu terpusat, produk kami itu terpusat, jadi harga dan biaya sudah ditetapkan di tingkat pusat, jadi kami disini Cuma sebagai pelaksana, jadi tugas kami yah menjalankan.

3. Tempat/Lokasi (*Place*)

Berdasarkan hasil observasi peneliti, pemilihan Lokasi Bank BTN Syariah Makassar yang beralamat di Jl. Ap Pettarani, Makassar sudah strategis, memiliki sarana dan prasarana yang memadai serta mudah dijangkau nasabah. Lokasi Bank yang sangat strategis, sangat mudah dijangkau oleh nasabah dan mudah diakses dengan kendaraan umum. Selain itu, layout Gedung juga menjadi faktor yang perlu diperhatikan.

4. Pelayanan

Pelayanan harus diberikan dengan ramah, tidak boleh dengan cara yang mendekati maksiat. Layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan bisa berhubungan dengan produk secara fisik maupun tidak. Pelayanan diberikan sebagai

Tindakan atau perbuatan seorang pelaku bisnis untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Faktor utama dari pelayanan adalah kesiapan dalam melayani pelanggan atau calon pelanggan. Sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada calon pelanggannya. Sebagaimana hasil wawancara dengan karyawan Bank BTN Syariah, beliau mengatakan bahwa :

Pelayanan yang diberikan kepada nasabah yah harus baik, yang paling utama itu dari segi kenyamanan nasabah, kecepatan dalam bertransaksi, memberi fasilitas berupa produk unggul dari Bank BTN Syariah seperti save deposito, Tabungan haji dan umroh.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan menjadi prioritas utama yang menjadi harapan agar nasabah merasa puas dengan memberikan pelayanan yang terbaik, memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang diterapkan oleh Bank BTN Syariah. Bank BTN Syariah juga memperkenalkan dan menginformasikan produknya melalui media elektronik dan media sosial, selain dari itu Bank BTN Syariah terus berupaya keluaran produk yang bisa memberikan manfaat lebih kepada nasabah sehingga nasabah juga menjadi puas. Dengan begitu pelayanan nasabah akan merasakan pelayanan yang baik. Pelayanan harus diberikan kepada nasabah melebihi dari ekspektasi nasabah, sehingga nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang telah disediakan oleh perusahaan. Selain mewawancarai karyawan Bank BTN Syariah Makassar, peneliti juga mewawancarai beberapa nasabah yang dilibatkan untuk memberikan jawaban atas pertanyaan bagaimana pelayanan karyawan Bank BTN Syariah Makassar ketika melayani bapak yang ingin melakukan transaksi atau pembiayaan? Mengenai pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank BTN Syariah, alhamdulillah pas pertama masuk disambut ramah oleh security. Karyawan Bank juga baik, akrab dan sopan dalam melayani nasabahnya.

Pelayanan yang diberikan karyawan Bank BTN Syariah ini pelayanannya baik. Seperti pada saat pertama kali masuk ke Bank disambut ramah oleh petugas Bank, saya selalu mendapatkan senyum dan sapaan dari karyawannya, selalu bertanya apa masalah saya disisi lain cepat juga dalam melayani nasabah yang ingin bertransaksi.

Keberhasilan pelayanan dalam upaya memberikan kepuasan nasabah Bank BTN Syariah adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya. Sebagai frontline, seperti aturan waktu yang diberikan Bank BTN Syariah harus cepat dan tanggap dalam melayani, hal ini guna untuk memperlancar pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank BTN Syariah kepada nasabahnya. Namun pada operasinya terkadang waktu yang ditentukan lebih lama, apabila ada gangguan sistem pada sistem komputernya atau eror, hal ini menyebabkan terkadang nasabah menjadi menunggu lama untuk proses transaksinya. Hal itu tidak terlalu menjadi masalah bagi nasabah karena karyawan Bank selalu memberikan pengertian kepada nasabah memberikan pengertian dengan baik. Nasabah pun mengatakan bahwa masalah pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bank BTN Syariah itu dalam memberikan pelayanan sudah maksimal.

Sebagai nasabah selama saya bertransaksi di Bank BTN Syariah pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank untuk nasabahnya sudah cukup baik. Seperti ketika saya ingin melakukan tarik tunai proses dan pelayanannya itu diberikan dengan cepat dan mudah, tidak terlalu banyak persyaratan sehingga saya merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan.

Strategi yang bagus dan cocok untuk diterapkan di dalam suatu Lembaga atau organisasi harus tepat dan sesuai dengan kebutuhan bukan hanya sekedar menentukan dan hanya dipikirkan oleh satu orang saja, tetapi juga harus merupakan pemikiran Bersama dengan melihat situasi. Olehnya itu Bank BTN Syariah melakukan strategi yang disiapkan untuk menghadapi persaingan bisnis dengan cara sebagai berikut :

1. Konsep yang matang

Dalam pelaksanaan konsep yang matang Bank BTN Syariah dalam menjalankan bisnis tak hanya butuh ide dan passion semata, namun sebuah konsep bisnis yang matang juga sangat diperlukan. Konsep bisnis yang matang akan membantu pebisnis untuk bisa mengenali berbagai potensi dan pangan pasar yang ingin dituju dalam bisnis. Dalam keterangan sahril, beliau mengatakan bahwa :

Konsep yang kita miliki antara lain pelayanan menjadi prioritas utama, yang kita harapkan adalah nasabah pulang dari Bank merasa puas, kemudian pengelolaan dengan baik berdasarkan ajaran Islam.

2. Perencanaan yang matang

Konsep bisnis yang matang, akan membantu untuk membuat perencanaan bisnis juga matang, bisa menentukan jalan keluar atau Solusi atas setiap masalah yang mungkin akan dihadapi, termasuk menghadapi persaingan bisnis serupa, seperti dalam keterangan wawancara yang dilakukan oleh khusnul khotimah, beliau mengatakan :

Perencanaan kita susun antara lain, menjalankan konsep yang sudah matang kemudian Kembali lagi kepada visi dan misi kita yaitu terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sektor perumahan dan jasa layanan keuangan keluarga, melakukan promosi dan pemasaran melalui media sosial, kegiatan keagamaan maupun yang kita sponsori. Dan perencanaan dalam memperkecil resiko dengan menerapkan pengelolaan Bank yang sesuai dengan SOP dan Selalu memperbaiki kualitas pelayanan yang paling utama (Khotimah, 2025).

3. Evaluasi dan Inovasi

Persaingan dengan bisnis yang sejenis sering kali tak bisa dihindari. Namun bagi Bank BTN Syariah sendiri sebenarnya persaingan ini bisa membuat jadi lebih kreatif untuk berkreasi. Dengan persaingan akan membuat menjadi inovatif untuk menciptakan sebuah nilai tambah dalam produk yang ditawarkan. Seperti produk Multimanfaat BTN IB ini diberikan bagi para pegawai yang masih aktif dimana produk ini digunakan untuk keperluan pembelian

berbagai jenis barang elektronik atau furniture, dengan menggunakan akad murabahah atau jual beli. Dalam keterangan firman mengatakan bahwa :

Kalau masalah evaluasi, setiap awal bulan kita selalu mengadakan rapat dalam hal mengevaluasi kinerja selama satu bulan. Rapat tersebut rutin dilakukan agar dapat lebih baik dari sebelumnya dan untuk inovasi mengenai produk seperti produk yang ditawarkan misalnya produk Multimanfaat BTN IB ini berdasarkan benefit atau manfaat dari program ini yaitu, yang pertama dapat membeli kebutuhan elektronik atau furniture dengan segera. Kedua, proses yang mudah dan cepat. Ketiga, margin yang kompetitif. Keempat, dilindungi jiwa asuransi. Berdasarkan fitur atau karakteristik dari program pembiayaan multimanfaat BTN IB yaitu angsuran *fixed*, jangka waktu sampai 10 tahun dan berakhir maksimal pembiayaan sampai 100% harga net barang. Yang intinya mengenai inovasi kami terus mengembangkan produk yang dimana nasabah bisa mengambil manfaat dari produk yang dikeluarkan (Firman, 2025).

4. Perluasan pasar

Dalam menghadapi persaingan bisnis, salah satu cara Bank BTN Syariah gunakan adalah dengan memperluas pasar produk. Perluasan pasar produk ini bisa berarti memperluas fokus dan target market yang disasar. Sebagaimana dalam keterangan dalam wawancara dengan sahril yang dipaparkan langsung bahwa :

Perluasan pasar yang dimaksud disini yakni melalui observasi lapangan yang telah dilakukan, melakukan promosi yang diterapkan oleh Bank BTN Syariah Makassar, yakni jenis promosi yang dilakukan oleh Bank BTN Syariah Makassar untuk membangun citra dengan Masyarakat Kota Makassar.

Media sosial memegang peran krusial dalam digital marketing karena memungkinkan menjangkau calon nasabah luas, meningkatkan interaksi, dan mendorong barang atau jasa yang ditawarkan secara efisien dan interaktif.

Peran media sosial dalam digital marketing :

1. Media sosial membantu bisnis menjangkau calon nasabah yang lebih luas dan memperlihatkan barang atau jasa secara visual dan interaktif
2. Platform media sosial memungkinkan interaksi langsung dengan konsumen, membangun hubungan, dan mendapatkan umpan balik yang berharga
3. Pemasaran melalui media sosial dapat mendorong penjualan dengan menampilkan layanan, dan menawarkan produk.
4. Pemasaran melalui media sosial seringkali lebih hemat biaya dibandingkan dengan metode pemasaran tradisional.
5. Media sosial memungkinkan bisnis menjangkau target pasar yang lebih luas.

Dalam kegiatan ini setiap perusahaan berusaha untuk mempromosikan seluruh produk jasa yang dimilikinya, baik langsung maupun tidak langsung. Seperti dalam hal promosi, menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon konsumen.

Dalam hal promosi, Bank BTN Syariah menggunakan beberapa sarana untuk memperkenalkan dan menginformasikan produk yang ditawarkan. Bank BTN Syariah menggunakan strategi promosi langsung dan secara tidak langsung. Sebagaimana hasil wawancara dengan karyawan Bank BTN Syariah, Beliau mengatakan bahwa :

Salah satu strateginya itu kalau promosi, semua media digunakan untuk promosi, media elektronik dan media sosial melalui facebook, Instagram, whatsapp semua ada, strategi door to door, fitur dan sms notifikasi. Seperti contohnya kami ada program yang Namanya berkah Impian. Nah, nasabah bisa simpan dana kemudian nasabah bisa ajukan sendiri apa yang diinginkan. Semisal kemarin kami ada nasabah mau pengajuan motor untuk anaknya untuk kuliah, nah disitu kami hitungkan berapa dana yang dia simpan dengan berapa lama jangka waktunya, supaya bisa nasabah dari dananya tersebut dia bisa dapat manfaat tanpa mengeluarkan dana untuk beli barang, dia bisa simpan dananya di Bank dan mengambil manfaat dari Tabungan tersebut. Artinya tidak mengurangi pokok dari Tabungan nasabah dia cuman simpan dananya setelah itu dia dapat manfaatnya. Jadi, berupaya terus kita keluarkan produk yangn bisa beri kepuasan lebih kepada nasabah.

5. Standarisasi

Berjalannya setiap Bank tidak dapat terhindar dari adanya strategi pelayanan, begitupun dengan Bank BTN Syariah Makassar. Untuk itu Bank BTN Syariah selalu berupaya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah terlebih dalam menghadapi persaingan ketat dalam bisnis. Hanya saja yang perlu diperhatikan adalah kesamaan varian produk yang dimiliki ataupun ditawarkan. Seperti dalam keterangan sahril mengatakan bahwa:

Kalau untuk hal standar pelayanan itu harus sesuai dengan SOP, selain daripada itu masalah menghadapi persaingan dari segi kesamaan produk kita membangun jaringan sesama lembaga keuangan lainnya (sahril, 2025).

PENUTUP

Standar pelayanan yang BTN Syariah terapkan yang paling utama itu dari segi kenyamanan nasabah, kecepatan dalam transaksi, dari segi pelayanan dan yang paling pokok bagaimana kenyamanan nasabah pertama kali masuk ke Bank . seperti pelayanan yang berupa penampilan fisik itu berpakaian sopan dan rapi sesuai dengan peraturan. Memberikan standar pelayanan yang prima dengan mengikuti Standar Operasional dan Prosedur (SOP) yang berlaku di Bank BTN Syariah cabang Makassar. Memberi fasilitas berupa produk unggul dari Bank BTN Syariah seperti save deposito, Tabungan haji dan umroh, agar apa yang diharapkan nasabah dapat kami wujudkan di Bank BTN Syariah cabang Makassar ini, termasuk KPR.

Meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank diukur dari sistem keluhan dan saran yang menghasilkan lebih banyak nasabah yang merasa puas akan proses pelayanan dan hasil dari survey ketidakpuasan nasabah lebih rendah. Ukuran

tersebut merupakan hasil dari wawancara secara langsung kepada nasabah Bank BTN Syariah cabang Makassar.

Dalam upaya memberikan kualitas pelayanan kepada nasabahnya, diharapkan kepada pegawai Bank BTN Syariah cabang Makassar untuk tetap memberikan pelayanan prima sehingga Bank BTN Syariah bisa dipercaya oleh Masyarakat. Untuk tetap menjaga kenyamanan nasabah perlu adanya perbaikan dan evaluasi kerja pegawai Bank BTN Syariah cabang Makassar, sehingga dapat terciptanya pelayanan yang baik. Selain itu sistem operasionalnya pun harus ditingkatkan agar proses pelayanan tidak terganggu. Dan semoga kedepannya Bank BTN Syariah tetap menjadi perbankan syariah yang menjunjung tinggi nilai keagamaan dan syariah.

DAFTAR RUJUKAN

- Misnawati Sahrul, Heri Iswandi, dan Syarifuddin Syarifuddin, 2024, *Pengetahuan Masyarakat tentang Bank Mega Syariah dan Implikasinya pada Minat Menjadi Nasabah*.
- Siti Aisyah Rahmah, Djaenab, Fatmawati, 2024, *Perspektif Ekonomi Islam terhadap Produk UMKM Makanan dan Minuman yang Tidak Memiliki Label Halal*.
- Ibnu Syawali Manurung, 2024, *Strategi Pemasaran Bank BTN Syariah untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah terhadap Produk KPR Pada BTN Syariah KCP SetiaBudi Menggunakan Analisis Soar*.
- [HTTPS://WWW.GOOGLE.COM/SEARCH?Q=MOTTO+BANK+BTN+SYARIAH&SCA_ESV](https://www.google.com/search?q=motto+bank+btn+syariah&scas_esv).
- Fandi Tjiptono, 2000, *Strategi Pemasaran, Cet. Ke-II*, Yogyakarta: Andi.
- Ibrahim, 2015, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Husein Umar, 2013, *Metode Penelitian*
- Nur Indrianto dan Bambang Supomo, 2013, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Yogyakarta: BPFE.
- Kasmir, 2002, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Khaerul Umam, 2013, *Manajemen Perbankan Syariah*, Bandung: Pustaka Setia.
- Milles dan Huberman, 2014, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Muhammad, 2002, *Manajemen Bank Syari'ah*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Pandji Anoraga, 2009, *Manajemen Bisnis*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiono, 2019, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiono, 2015, *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV Alfabeta.
- Khusnul Khotimah, 2025, *Customer Service*, Wawancara di Bank BTN Syariah cabang Makassar.
- Sahril, 2025, *Customer Service Bank BTN Syariah*, Wawancara di Bank BTN Syariah cabang Makassar.
- Firman, 2025, *Karyawan Bank BTN Syariah*, Wawancara di Bank BTN Syariah cabang Makassar.
- Syafi'i Antonio, 2001, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek, Cet. 1*, Jakarta: GemaInsani.
- Zainudin Ali, 2008, *Hukum perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika.

