

PENUTUP

A. Kesimpulan

Layanan memiliki peran yang penting dalam dunia perbankan, Layanan merupakan salah satu faktor yang mendukung kelangsungan hidup bank syariah dalam jangka panjang, dengan adanya layanan yang baik ini akan membuat nasabah merasa puas, kemudian menjadi loyal dan memiliki kepercayaan penuh terhadap bank yang mengakibatkan meningkatnya citra perusahaan, yang selanjutnya berpengaruh bagi kelangsungan hidup bank dalam jangka panjang. Bank syariah, layanan, pelayanan prima, *frontliner*, dan etika pelayanan nasabah bank syariah, kelima pokok pembahasan ini saling melengkapi, berkaitan antara satu dengan yang lain dan mendukung keberhasilan dalam pemberian layanan kepada nasabah bank syariah.

Bank syariah sebagai lembaga jasa dan keuangan yang berfungsi menghimpun dana dan menyalurkan dana masyarakat serta jasa keuangan lain dengan menerapkan prinsip syariah dengan tujuan meningkatkan taraf hidup rakyat banyak memiliki peran dan fungsi yang sangat beragam dalam kehidupan dan bidang perekonomian, produk dan akad dalam bank syariah juga di desain sangat bermacam-macam mulai dari penghimpunan dana, penyaluran dana, dan jasa keuangan lain yang menyesuaikan kebutuhan nasabah masa kini dan sangat membantu nasabah serta masyarakat umum untuk memilih produk dan akad sesuai dengan kebutuhan nasabah, bank syariah berbeda dengan bank konvensional dapat dilihat dari berbagai aspek salah satu yang paling utama adalah dari segi penerapan sistem bunga bagi bank konvensional dan bank syariah menggantinya dengan sistem bagi hasil dengan tetap menerapkan prinsip syariah.

Jenis layanan dalam bank syariah sangatlah beragam dan menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat secara umum mulai dari penghimpunan dana, penyaluran dana serta jasa keuangan yang lain. Bank syariah meningkatkan kualitas layanan dengan cara mengukur kepuasan nasabah karena kepuasan nasabah berbanding lurus dengan kualitas layanan yang diberikan perbankan, apabila nasabah sudah merasa puas berarti layanan yang diberikan oleh bank sudah berkualitas. Suatu layanan tidak akan terlepas dari karakteristik atau dimensi layanan yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance,*

dan *emphaty*, karakteristik layanan ini juga sangat berkaitan dengan kepuasan nasabah. Sebuah layanan bank syariah selain harus memiliki karakteristik atau dimensi layanan, juga harus memenuhi ciri-ciri layanan yang baik dan juga sesuai dengan konsep layanan dalam pandangan Islam.

Layanan dan pelayanan dalam dunia perbankan sangatlah berkaitan erat dan saling berpengaruh satu sama lain. Namun penjelasan dari keduanya berbeda, layanan dapat diartikan sebagai produk dan jasa yang disediakan oleh bank sedangkan untuk pelayanan adalah proses penyampaian atau pemberian layanan kepada nasabah, atau lebih jelasnya proses memberikan produk dan jasa bank kepada nasabah. Sebuah pelayanan yang baik adalah yang memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan serta melebihi ekspektasi nasabah atau disebut dengan pelayanan prima, pelayanan prima dapat mencapai keberhasilan dengan memperhatikan beberapa hal, konsep pelayanan prima yang meliputi *ability, action, appearance, attitude, attention*, dan *accountability* harus dipenuhi, harus ada dan harus berjalan bersama dengan semaksimal mungkin untuk mencapai keberhasilan selain itu pelayanan prima juga harus memenuhi dimensi pelayanan prima, bank diharapkan dapat menerapkan pelayanan prima ini dengan baik dan maksimal karena pelayanan prima memiliki tujuan dan manfaat yang positif untuk bank.

Frontliner merupakan kunci interaksi antara bank dengan nasabah, melalui *frontliner* bank dapat mengetahui dan memahami kebutuhan serta keinginan nasabah. *Teller, Customer Service*, dan *Security* merupakan bagian dari *frontliner*, ketiga pihak ini memiliki peran yang penting bagi sebuah bank yaitu berinteraksi secara langsung dengan nasabah, dan memberikan layanan kepada nasabah secara langsung. Dengan adanya *frontliner* proses pemberian layanan akan berjalan dengan lebih mudah, dalam melakukan pemberian layanan kepada nasabah *frontliner* harus menunjukkan sikap, tingkah laku, dan penampilan yang prima. *Teller* dan *Customer Service* harus berupaya semaksimal mungkin supaya kebutuhan dan keinginan nasabah dapat terpenuhi dengan baik. *Teller* dan *Customer Service* memiliki tugas, wewenang, dan tanggungjawab masing-masing dimana pada intinya demi tercapainya kebutuhan dan keinginan nasabah, dan membuat nasabah merasa puas, serta memiliki kesetiaan penuh

terhadap bank dan juga tidak berpindah ke bank pesaing lain. Pemberian layanan kepada nasabah tidak terlepas dari peran aktif *frontliner*, karena melalui *frontliner* juga layanan dapat diterima oleh nasabah secara lebih mudah, atau dengan kata lain *frontliner* merupakan perantara layanan.

Etika pelayanan sangatlah berperan penting bagi proses pemberian layanan perbankan kepada nasabah, etika pelayanan juga harus diperhatikan pada saat memberikan layanan kepada nasabah. Etika mengatur apa saja yang harus dilakukan oleh *frontliner* dan apa saja yang dilarang untuk dilakukan. Etika juga mengatur dari segi penampilan, sikap, suara, dan berbicara. Sikap dan perilaku saat melayani nasabah harus dilakukan dengan sebaik mungkin mulai dari nasabah datang ke bank sampai dengan nasabah pulang. Penanganan keluhan nasabah bank syariah sangat berkaitan dengan pemberian layanan, keluhan nasabah harus segera ditangani dengan cepat dan tepat agar tidak membuat nasabah kecewa. Dalam proses memberikan layanan dan penanganan keluhan nasabah harus dengan mempertimbangkan etika pelayanan, mustahil sebuah layanan diberikan kepada nasabah tanpa etika pelayanan yang baik, selain itu dalam etika pelayanan juga terdapat larangan yang berisikan hal-hal yang tidak diperbolehkan dilakukan saat memberikan layanan kepada nasabah. Dengan menerapkan dan mempertimbangkan etika pelayanan maka proses pemberian layanan kepada nasabah dapat berjalan dengan lebih baik.

B. Saran

Mengingat semakin berkembangnya dunia perbankan dan pentingnya peran layanan dalam kehidupan sehari-hari. Semua pihak yang berkaitan langsung dengan dunia perbankan khususnya bank syariah, diharapkan dapat melakukan evaluasi atas layanan yang telah disediakan, dan kemudian melakukan perbaikan, peningkatan serta penyempurnaan atas layanan perbankan dari berbagai aspek dengan tujuan untuk menjadikan layanan yang lebih baik serta mampu bersaing dengan bank pesaing lain. Peran serta pemerintah juga turut membantu tercapainya keberhasilan layanan perbankan khususnya bank syariah. Buku ini diharapkan bisa menjadi sumber referensi serta

menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang layanan perbankan yang baik dan berkualitas khususnya di bank syariah.