

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perbankan syariah sebagai lembaga *intermediary* keuangan akan terus berusaha untuk tetap bertahan dan mengalami perkembangan bisnis dari waktu ke waktu dalam situasi dan kondisi apapun, dengan kata lain tetap terjaganya kelangsungan hidup bank dalam jangka panjang. Bank konvensional maupun bank syariah terus berlomba-lomba untuk memenangkan persaingan dan berupaya untuk menjadi yang terbaik. Kelangsungan hidup bank syariah dalam jangka panjang ini tidak akan terlepas dari berbagai faktor pendukungnya, strategi yang digunakan bank syariah dalam memenangkan persaingan bisnis juga merupakan salah satu faktor pendukung bagi kemajuan dan perkembangannya. Strategi bisnis pada bank syariah sangatlah penting untuk diperhatikan karena dengan strategi bisnis yang baik dan tersusun secara matang akan berimbas positif bagi kelangsungan hidup bank syariah itu sendiri.

Layanan merupakan salah satu strategi bisnis bank syariah yang secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap masa depan sebuah bank syariah. Layanan sangatlah berperan penting bagi suatu bank syariah, karena bank syariah tidak akan beroperasi dengan semestinya tanpa adanya layanan. Layanan juga dapat diartikan sebagai salah satu kunci keberhasilan bagi bank syariah itu sendiri. Layanan yang lengkap dan baik serta pemberian layanan yang maksimal sangatlah dibutuhkan oleh seluruh nasabah, karena layanan yang diberikan akan mempengaruhi persepsi atau pandangan nasabah dan masyarakat luas, apabila layanan yang diberikan oleh bank syariah baik, maksimal dan memenuhi keinginan nasabah serta tidak mengecewakan maka pandangan masyarakat terhadap bank syariah juga ikut baik.

Layanan dan pelayanan dalam bank syariah sangat berkaitan dan saling mempengaruhi, di kalangan masyarakat istilah layanan dan pelayanan ini sering di sama artikan namun kenyataan pada prakteknya berbeda. Layanan dalam bank lebih merujuk pada produk dan jasa yang disediakan oleh bank seperti produk penghimpunan dana (*funding*), produk penyaluran dana (*financing*), dan produk jasa lainnya. Sedangkan pelayanan merupakan cara atau proses menyampaikan dan memberikan layanan kepada seluruh nasabah

dengan kata lain proses memberikan produk dan jasa perbankan kepada nasabah baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pemberian layanan harus diperhatikan oleh seluruh pihak pada sebuah bank syariah, khususnya bagian *frontliner* yaitu *teller*, *customer service*, dan *security*, yang setiap hari melakukan interaksi langsung dengan nasabah dan memberikan layanan secara langsung. Bank syariah harus berupaya memberikan layanan yang terbaik dan semaksimal mungkin serta mengutamakan penerapan etika pelayanan, karena dengan adanya layanan yang lengkap dan pemberian layanan yang semaksimal mungkin serta menyeluruh akan memberikan kepuasan pada diri nasabah, apabila nasabah sudah merasa puas atas layanan yang diberikan dan telah terpenuhi kebutuhan serta keinginannya maka akan tercipta sebuah kepercayaan dan kesetiaan pada diri nasabah atau loyalitas, dengan adanya loyalitas yang tinggi, maka akan berimbas pada nama baik atau citra dari bank syariah itu sendiri, apabila citra perusahaan baik maka akan berpengaruh terhadap kelangsungan hidup bank dalam jangka panjang.

## **B. Fokus dan Tujuan**

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diketahui bahwa layanan dalam bank syariah sangatlah berperan penting karena secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap perkembangan dan kemajuan bank syariah. Dalam mencapai keberhasilan sebuah layanan, layanan tidak mungkin berdiri sendiri pastinya terdapat beberapa faktor yang berkaitan dan saling mendukung demi tercapainya keberhasilan layanan dan proses pemberian layanan kepada nasabah.

Fokus penulisan buku ini adalah kaitan antara layanan dengan nasabah, masyarakat secara umum, dan bank syariah sendiri. Dapat diketahui bahwa layanan yang lengkap dan pemberian layanan secara maksimal serta memenuhi harapan nasabah akan berpengaruh pada kepuasan dan loyalitas nasabah, membaiknya citra perusahaan atau nama baik bank syariah di mata masyarakat secara umum, dan sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup bank dalam jangka panjang. Namun apabila layanan bank syariah kurang lengkap, pemberian layanan tidak dapat memenuhi harapan dan ekspektasi nasabah baik dari sikap pemberi layanan atau *frontliner* yang kurang beretika, serta penanganan atas keluhan nasabah yang tidak segera dilakukan/

penanganan keluhan yang tidak tepat maka akan membuat nasabah menjadi kecewa. Kekecewaan nasabah terhadap layanan bank syariah akan sangat berpengaruh terhadap nama baik perusahaan di mata masyarakat secara umum, nasabah yang kecewa terhadap layanan bank syariah akan menceritakan pengalaman yang kurang menyenangkan tersebut kepada orang-orang disekelingnya/ masyarakat luas, yang selanjutnya akan berimbas pada kaburnya nasabah lama dan sulitnya mendapatkan nasabah baru karena citra perusahaan yang terlanjur menurun di mata masyarakat, persepsi masyarakat umum kepada bank syariah tersebut terlanjur buruk baik dari segi layanan, pemberian layanan, pihak pemberi layanan/ *frontliner*, maupun etika pelayanan nasabah. Pada intinya masyarakat selalu mendambakan layanan yang lengkap, pemberian layanan yang baik, sopan, beretika dan menyeluruh serta dapat memenuhi harapan dan ekspektasi masyarakat.

Pemaparan tentang layanan tidak terlepas dari ruang lingkup bank syariah mulai dari bagaimana pengertian bank syariah, bagaimana peran dan fungsi bank syariah, apa saja pilihan produk dan akad dalam bank syariah, serta bagaimana perbedaan bank syariah dan bank konvensional dari beberapa aspek, pembahasan tentang bank syariah ini merupakan pengantar sebelum membahas bab layanan dan seluk beluk tentang layanan dalam dunia perbankan. Tujuan dari pembahasan ini adalah untuk mengetahui dan memahami bagaimana ruang lingkup bank syariah.

Selanjutnya pemaparan tentang layanan mulai dari bagaimana pengertian layanan dan kualitas layanan, apa saja yang termasuk dalam dimensi atau karakteristik layanan, bagaimana ciri-ciri layanan yang baik serta bagaimana konsep layanan dalam pandangan Islam, tujuan dari pembahasan ini adalah untuk mengetahui dan memahami bagaimana ruang lingkup layanan dalam bank syariah.

Pemaparan mengenai layanan bank syariah tidak terlepas dari pelayanan prima mulai dari bagaimana perbedaan antara layanan dan pelayanan, bagaimana pengertian pelayanan prima, aspek apa saja yang termasuk dalam konsep pelayanan prima, apa sajakah dimensi pelayanan prima, dan bagaimana tujuan serta manfaat penerapan pelayanan prima bagi sebuah bank. Dengan adanya pelayanan prima ini diharapkan mampu menjawab harapan serta ekspektasi nasabah

terhadap bank syariah serta turut membantu keberhasilan proses pemberian layanan. Tujuan dari pembahasan ini adalah untuk mengetahui dan memahami bagaimana ruang lingkup pelayanan prima dalam bank syariah.

Sebuah layanan tidak terlepas dari peran seorang perantara atau pemberi layanan dari bank syariah kepada nasabah, dengan kata lain layanan bank syariah tidak terlepas dari peran serta *frontliner*. Bagaimana pengertian dan ruang lingkup *frontliner* bagaimana pengertian dan ruang lingkup *teller* dan bagaimana pengertian dan ruang lingkup *customer service*. Dalam proses pemberian layanan kepada nasabah sebuah bank syariah pasti sangat bergantung pada peran *frontliner* (*teller*, *customer service*, dan *security*). Karena melalui ketiga bagian inilah komunikasi antara nasabah dengan bank dapat terjalin, *frontliner* setiap harinya melakukan transaksi langsung dengan nasabah dan melayani kebutuhan nasabah, serta melalui *frontliner* kesan pertama nasabah tercipta. Tujuan dari pembahasan ini adalah untuk mengetahui dan memahami bagaimana ruang lingkup *frontliner* dalam bank syariah.

Pemberian layanan kepada nasabah tidak terlepas dari etika pelayanan nasabah bank syariah, penerapan etika pelayanan sangat mendukung keberhasilan layanan. Bagaimana etika pelayanan nasabah dalam bank syariah, bagaimana penanganan keluhan nasabah *customer service*, dan apa sajakah larangan dalam etika pelayanan. Etika pelayanan nasabah bank syariah ini sangat penting karena dengan etika ini proses pemberian layanan akan semakin optimal, mustahil bahwa proses pemberian layanan kepada nasabah tanpa memperhatikan etika yang ada. Dengan adanya etika pelayanan yang baik maka tidak akan membuat nasabah kecewa. Tujuan dari pembahasan ini adalah untuk mengetahui dan memahami bagaimana ruang lingkup etika pelayanan nasabah bank syariah.

### **C. Manfaat dan Sistematika Penulisan**

Dengan adanya buku “layanan bank syariah” ini, diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak khususnya yang berkaitan dengan dunia perbankan serta penyedia jasa layanan lain.

1. Untuk pihak yang berkaitan langsung dengan dunia perbankan, buku ini berguna untuk evaluasi dan perbaikan terhadap layanan

yang telah disediakan, dengan melakukan perbaikan dan penyempurnaan terhadap layanan perbankan diharapkan dapat memberikan kepuasan pada nasabahnya, mencapai loyalitas, memperbaiki citra perusahaan, dan keberlangsungan hidup bank dalam jangka panjang dapat tercapai, serta dapat bersaing dengan bank pesaing lain.

2. Untuk pihak yang menyediakan jasa layanan lain, buku ini berguna untuk evaluasi dan perbaikan terhadap layanan yang telah disediakan, dengan melakukan perbaikan dan penyempurnaan terhadap layanan diharapkan dapat memberikan kepuasan pada pelanggan dan tidak akan membuat pelanggan merasa kecewa.
3. Untuk masyarakat umum, buku ini berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan, serta menambah pemahaman masyarakat umum tentang layanan perbankan dan layanan jasa lain yang baik.

Sistematika penulisan buku “layanan bank syariah” yang disusun oleh penulis adalah sebagai berikut:

#### PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah mengenai segala hal yang melatarbelakangi penulis mengambil judul, fokus dan tujuan penulisan buku, manfaat dan sistematika penulisan buku, dan *novelty* (keterbaruan) atas buku yang ditulis.

#### ISI

Berisi pemaparan materi atau pokok pembahasan yang berkaitan dengan judul buku. Dalam buku ini dibagi kedalam 5 pokok pembahasan atau 5 bab besar.

Bab pertama membahas tentang ruang lingkup bank syariah, mulai dari pengertian bank syariah baik secara umum maupun sesuai undang-undang, peran dan fungsi bank syariah dalam kehidupan dan perekonomian, berbagai pilihan produk dan akad dalam bank syariah untuk mempermudah kebutuhan masyarakat terhadap jasa keuangan, serta perbedaan bank syariah dan bank konvensional dari beberapa aspek.

Bab kedua membahas tentang ruang lingkup layanan bank syariah, mulai dari pengertian layanan dan kualitas layanan yang mengupas tentang pengertian layanan, jenis layanan yang disediakan dalam bank syariah, asas dan prinsip dalam proses pemberian layanan,

dan pengertian kualitas layanan serta cara untuk meningkatkan kualitas layanan dalam dunia perbankan, selanjutnya tentang dimensi atau karakteristik layanan yang mampu mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, ciri-ciri layanan yang baik dan mencakup berbagai unsur demi keberhasilan proses pemberian layanan, serta konsep layanan dalam pandangan Islam dan budaya kerja Islami yang patut untuk ditetapkan dalam kehidupan.

Bab ketiga membahas tentang ruang lingkup pelayanan prima dalam dunia perbankan, mulai dari perbedaan antara layanan dan pelayanan dalam dunia perbankan dan contoh yang menunjukkan letak perbedaan antara keduanya untuk memudahkan pemahaman pembaca. Selanjutnya pengertian pelayanan prima baik secara umum maupun menurut ahli. Kemudian aspek termasuk dalam konsep pelayanan prima yang mendukung proses pengembangan, pelaksanaan, dan keberhasilan pelayanan prima. Selanjutnya dimensi pelayanan prima yang harus diperhatikan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan prima. Dan tujuan serta manfaat penerapan pelayanan prima bagi sebuah bank.

Bab keempat membahas tentang ruang lingkup *frontliner*, mulai dari pengertian *frontliner* dalam dunia perbankan, seberapa penting peran *frontliner* pada sebuah bank, pihak-pihak yang termasuk dalam bagian *frontliner* ini, sikap, tingkah laku dan penampilan seorang *frontliner* dalam proses pemberian layanan. Selanjutnya tentang ruang lingkup *teller*, pengertian *teller* dan hal-hal yang harus diperhatikan dalam menjalankan tugas, fungsi, tugas, tanggungjawab dan wewenang seorang *teller*, sifat-sifat nasabah yang harus diperhatikan dan keterampilan seorang *teller* pada sebuah bank. Dan tentang ruang lingkup *customer service*, pengertian *customer service*, fungsi dan tugas seorang *customer service*, sifat-sifat nasabah yang harus diperhatikan, syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk menjadi seorang *customer service*, dan hal-hal yang melatarbelakangi kaburnya nasabah serta cara mengantisipasi.

Bab kelima membahas tentang ruang lingkup etika pelayanan nasabah bank syariah, mulai dari etika pelayanan nasabah dalam bank syariah, etika yang baik dan harus diterapkan untuk mendukung keberhasilan proses pemberian layanan kepada nasabah. Sikap dan perilaku yang termasuk dalam etika pelayanan mulai dari pengertian

etika pelayanan, prinsip pokok pelayanan, estetika berbicara dengan nasabah dalam etika pelayanan, dan sikap dan perilaku dalam melayani nasabah mulai dari menyambut nasabah yang datang ke bank sampai selesai melayani nasabah/ sampai nasabah pulang. Selanjutnya penanganan keluhan nasabah *customer service*, sikap *customer service* dalam menangani keluhan, kategori komplain nasabah dan cara menanganinya, dan sikap dalam menangani keluhan nasabah mulai dari cara menangani sampai dengan hal-hal yang harus diperhatikan dalam menangani komplain agar tidak membuat nasabah kecewa. Dan larangan dalam etika pelayanan, hal-hal apa sajakah yang tidak boleh dilakukan saat proses pemberian layanan kepada nasabah.

#### PENUTUP

Berisi kesimpulan yakni perasaan mulai dari pendahuluan sampai dengan isi buku, serta saran baik untuk penulis maupun pembaca demi perbaikan dan penyempurnaan buku kedepan.

#### **D. Novelty (Keterbaruan)**

Buku tentang layanan maupun pelayanan bank sudah banyak dijumpai di pasaran. Tetapi dalam buku ini terdapat pembahasan yang lebih kompleks, karena selain mengupas tentang layanan, dalam buku ini juga akan mengupas pokok pembahasan lain yang sangat berkaitan erat dengan layanan bank dan tidak kalah penting dari layanan yang terdiri dari 5 pokok pembahasan dimana kelima pokok pembahasan ini saling melengkapi, berkaitan antara satu dengan yang lain dan mendukung keberhasilan dalam pemberian layanan kepada nasabah bank syariah.

Kebanyakan buku layanan dan pelayanan yang biasa dijumpai hanya mengupas tentang bank secara umum atau bank konvensional, sedangkan dalam buku ini dibahas tentang bank syariah, ruang lingkup layanan dan hal-hal yang berkaitan serta mendukung keberhasilan sebuah layanan dan juga proses pemberian layanan pada bank syariah tersebut.