

## **BAB II**

### **LAYANAN**

Ruang lingkup Layanan. Pembahasan tentang ruang lingkup layanan ini perlu disajikan untuk mengetahui dan memahami ruang lingkup layanan dalam dunia perbankan khususnya bank syariah. Layanan dalam perbankan merupakan keseluruhan produk dan jasa yang disediakan oleh bank. Layanan disampaikan kepada nasabah dengan mempertimbangkan beberapa hal pendukung untuk mencapai keberhasilan. Dalam bab ini secara berurutan akan dibahas lebih dalam mulai dari pengertian layanan dan kualitas layanan, dimensi layanan, ciri-ciri layanan yang baik, dan konsep layanan dalam Islam.

#### **A. Pengertian Layanan dan Kualitas Layanan**

##### **1. Pengertian Layanan**

Kata layanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai perihal atau cara melayani. Pengertian tentang layanan sangatlah beragam, layanan bisa diartikan sebagai pemenuhan atas kebutuhan atau jasa pada orang lain yang melibatkan interaksi dengan konsumen atau pelanggan baik itu secara manual (interaksi langsung) ataupun secara elektronik (otomatis dilayani dengan mesin atau komputer). Layanan juga diartikan membantu mengurus atau menyiapkan apa yang dibutuhkan oleh orang lain. Pada intinya pengertian tentang layanan secara umum merupakan suatu tindakan dari pihak satu selaku penyedia kepada pihak lain selaku penerima dengan tujuan untuk membantu pihak lain dalam pemenuhan kebutuhannya.

Layanan dalam dunia perbankan termasuk bank syariah lebih merujuk pada produk dan jasa yang disediakan oleh perbankan. Layanan yang disediakan oleh perbankan sangat lengkap dan beragam, serta bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para nasabahnya. Sedangkan pelayanan dalam perbankan merupakan proses atau aktivitas menyampaikan dan memberikan layanan (produk atau jasa perbankan) kepada seluruh nasabahnya sesuai dengan permintaan, kebutuhan, dan keinginan nasabah. Dalam proses memberikan dan menyampaikan layanan kepada para nasabah terdapat perantara (yang menjembatani pemberian

layanan dari bank kepada nasabah), pihak ini dapat disebut dengan penyedia atau pemberi layanan. Dalam dunia perbankan proses pemberian layanan kepada nasabah dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Pemberian layanan secara langsung pada sebuah bank biasanya melalui *frontliner*, *frontliner* merupakan bagian pekerjaan di dalam dunia perbankan, dimana mereka berperan penting yakni bertatap muka langsung dengan nasabah, melayani nasabah dan bertempat dibagian terdepan. Secara umum *frontliner* bertugas untuk melakukan pelayanan (memberikan layanan) kepada para nasabah atau pelanggan secara langsung agar keinginan, kebutuhan, harapan, dan kepuasannya dapat terpenuhi. *Teller*, *customer service*, maupun *security* merupakan bagian dari *frontliner*. Sedangkan untuk pemberian layanan secara tidak langsung dapat menggunakan fasilitas ATM, *mobile banking*, ataupun *internet banking*. Dengan menggunakan fasilitas tersebut maka nasabah tidak perlu melakukan interaksi langsung dengan *teller*, *customer service* ataupun *security*. Namun tidak semua layanan perbankan tersedia pada ATM, *mobile banking*, ataupun *internet banking*, hanya terdapat beberapa layanan untuk membantu mempermudah aktivitas nasabah sehari-hari, seperti setor tunai, tarik tunai, transfer, pembayaran, pembelian dan lain-lain. Bahkan ada beberapa bank syariah yang telah menyediakan fasilitas mobil keliling untuk mempermudah proses pemberian layanan kepada para nasabahnya.

## 2. Jenis-jenis Layanan dalam Bank Syariah

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya bank syariah menyediakan beberapa jenis layanan. Berikut jenis-jenis layanan yang disediakan oleh bank syariah :

- a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, yang meliputi :
  - 1) Giro berdasarkan prinsip *wadiah*.
  - 2) Tabungan berdasarkan prinsip *wadi'ah* dan *mudharabah*.
  - 3) Deposito berjangka berdasarkan prinsip *mudharabah*; dan bentuk lainnya berdasarkan prinsip *wadi'ah* atau *mudharabah*.

- b. Menyalurkan dana kepada masyarakat, dengan melalui :
  - 1) Transaksi jual beli berdasarkan prinsip *murabahah, salam, istishna*, dan jual beli lainnya.
  - 2) Memberikan pembiayaan bagi hasil (*syirkah*) berdasarkan prinsip *mudharabah* dan *musyarakah*, dan bagi hasil lainnya.
  - 3) Memberikan pembiayaan sewa berdasarkan prinsip *ijarah* dan *ijarah muntahiya bittamlik* (IMBT).
  - 4) Pembiayaan jasa lainnya berdasarkan prinsip *hiwalah, rahn*, dan *qardh*.
- c. Melakukan pembelian, penjualan dan atau penjaminan atas risiko sendiri surat-surat berharga pihak ketiga yang diterbitkan atas dasar transaksi nyata (*underplaying transaction*) berdasarkan prinsip jual beli atau *hiwalah*.
- d. Melakukan pembelian surat-surat berharga pemerintah ataupun Bank Indonesia yang diterbitkan berdasarkan pada prinsip syariah.
- e. Melakukan pemindahan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun kepentingan nasabah dengan menggunakan prinsip *wakalah*.
- f. Menerima pembayaran tagihan atas surat berharga yang diterbitkan dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga dengan menggunakan prinsip *wakalah*.
- g. Melakukan kegiatan penitipan, termasuk untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak dengan prinsip *wakalah*.
- h. Melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lain dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek berdasarkan prinsip *ujr*.
- i. Menyediakan fasilitas *letter of credit* (L/C) dengan berdasar pada prinsip *wakalah, murabahah, mudharabah, musyarakah*, dan *wadiah*, serta menyediakan fasilitas garansi bank dengan menggunakan prinsip *kafalah*.
- j. Melakukan kegiatan usaha kartu debit dengan berdasarkan prinsip *ujr*.
- k. Melakukan kegiatan wali amanat berdasarkan pada prinsip *wakalah*.

- l. Melakukan kegiatan pertukaran dalam valuta asing berdasarkan pada prinsip *sharf*.
  - m. Melakukan penyertaan modal berdasarkan pada prinsip *mudharabah* ataupun *musyarakah* pada bank atau perusahaan lain yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan pada prinsip syariah.
  - n. Bertindak sebagai pendiri dana pensiun dan pengurus dana pensiun berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan dalam perundang-undangan dana pensiun yang berlaku.
  - o. Bertindak sebagai lembaga *bait al-maal* (rumah harta) yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, wakaf, hibah atau dana sosial yang lain dan menyalurkannya kepada yang berhak menerima dalam bentuk santunan ataupun pinjaman kebajikan (*qard al-hasan*).<sup>1</sup>
3. Pengertian Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai rangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata dan tidak dapat diraba, hal ini terjadi sebagai akibat dari adanya interaksi antara konsumen atau pelanggan dengan karyawan dan atau pemberi layanan lainnya dalam sebuah perusahaan yang bertujuan untuk membantu penyelesaian atau pemecahan masalah dari pihak konsumen dan pelanggan. Sesuai dengan pengertian diatas dapat diketahui bahwa ciri utama dari pelayanan adalah tidak kasat mata atau tidak dapat diraba, melibatkan manusia (karyawan) serta peralatan lain yang telah disediakan oleh perusahaan sebagai penyedia layanan. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang sifatnya tidak dapat diraba yang terjadi karena adanya interaksi antara penyedia pelayanan dengan penerima pelayanan. Pengertian pelayanan juga disampaikan oleh Kotler, dalam hal ini Kotler mendefinisikan bahwa “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Dwi Suwiknyo, *Analisis Laporan Keuangan Perbankan Syariah*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2016), hal. 17—19.

<sup>2</sup> Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Gava Media, 2014), hal. 136.

Menurut Barata, Pelayanan merupakan sebuah kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi karena adanya interaksi langsung antara pihak satu dengan pihak lain ataupun mesin secara fisik, yang menyediakan kepuasan bagi pelanggan. Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan definisi pelayanan sebagai suatu usaha untuk melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani merupakan membantu menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan oleh seseorang.<sup>3</sup>

#### 4. Asas dan Prinsip dalam Pelayanan

Sesuai dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dijelaskan tentang asas-asas pelayanan yang harus diperhatikan dalam pengelolaan pelayanan, antara lain:

##### a. Transparansi

Pelayanan harus bersifat terbuka, dapat diakses dengan mudah oleh semua pihak yang membutuhkan, disediakan secara memadai, dan mudah untuk dimengerti.

##### b. Akuntabilitas

Bisa dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

##### c. Kondisional

Dapat menyesuaikan, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi/penyedia dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efektifitas dan efisiensi.

##### d. Partisipatif

Mendorong peran aktif masyarakat dalam hal penyelenggaraan pelayanan dengan cara memperhatikan pendapat, keinginan, kebutuhan serta harapan masyarakat.

##### e. Kesamaan hak

Tidak ada unsur diskriminatif dalam pelayanan, tidak diperkenankan membedakan masyarakat dari segi suku, ras, agama, golongan, gender, serta status sosial seseorang.

##### f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Antara pemberi/penyedia dan penerima pelayanan harus dapat memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

---

<sup>3</sup> Arista Atmadjati, *Layanan Prima dalam Praktik Saat ini*, (Yogyakarta : Deepublish, 2018), hal. 1.

Sedangkan prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam pelayanan menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan  
Sebuah pelayanan harus mudah untuk dimengerti, dipahami dan dilaksanakan, serta tidak berbelit-belit.
- 2) Kejelasan  
Pelayanan harus jelas dalam hal prosedur pelayanan, persyaratan, teknis, administrasi dan lain-lain.
- 3) Kepastian waktu  
Pelayanan dapat dilaksanakan sesuai dengan kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi  
Produk pelayanan dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 5) Keamanan  
Produk dan proses pelayanan mampu memberikan rasa aman serta kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab  
Adanya tanggung jawab dari semua pihak atas prosedur, proses, produk, keluhan dan persoalan dari penerima layanan.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana  
Tersedia sarana dan prasarana yang memadai sebagai penunjang proses pelayanan.
- 8) Kemudahan akses  
Tempat dan sarana yang memadai, mudah dijangkau oleh semua masyarakat, serta dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan  
Pemberi/penyedia layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, serta memberikan pelayanan dengan tulus dan ikhlas.
- 10) Kenyamanan  
Lingkungan pelayanan harus memberikan rasa nyaman, harus tertib, teratur, dilengkapi dengan fasilitas yang memadai seperti ruang tunggu yang bersih, wangi, nyaman

dan fasilitas pendukung seperti toilet, tempat ibadah dan sebagainya.<sup>4</sup>

#### 5. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi pelanggan dan konsumen dalam rangka mengetahui kepuasan si pelanggan. Menurut Martin kualitas layanan merupakan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan baik secara internal maupun eksternal secara konsisten dan sesuai dengan prosedur. Dalam hal ini seorang penyedia jasa dituntut berusaha memahami dan mengerti apa saja yang diinginkan pelanggan, sehingga pelanggan memiliki harapan untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik.<sup>5</sup>

Kualitas pelayanan mampu mendorong pelanggan untuk terjalinnya sebuah hubungan yang baik dan kuat dengan perusahaan. Sehingga dalam jangka waktu yang panjang ikatan antara pelanggan dan perusahaan ini memungkinkan perusahaan untuk mampu memahami harapan,kebutuhan serta keinginan pelanggan. Kebutuhan yang sesuai dengan rasa serta nilai subjektif pelanggan. Perusahaan yang mampu bertahan hidup dalam menghadapi persaingan bisnis yang menggglobal adalah perusahaan yang terus menerus berupaya melakukan perbaikan dalam kegiatan pelayanannya, operasional jasa atau inovasi produk untuk selalu meningkatkan kualitas. Kualitas pelayanan yang baik akan mampu mendatangkan keuntungan bagi perusahaan diantaranya adalah lebih tingginya pendapatan dari penjualan yang dilakukan, biaya produksi lebih rendah, serta profitabilitas atau keuntungan dan pertumbuhannya meningkat.<sup>6</sup>

#### 6. Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dapat diukur dengan beberapa metode sebagai berikut :

##### a. Sistem keluhan, kritik dan saran

Misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan kritik, telepon khusus, dan petugas pengumpul keluhan pelanggan/nasabah. Dengan cara ini dapat diketahui seberapa

---

<sup>4</sup> Ratminto dkk, *Pelayanan Prima : Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z*, (Yogyakarta : UGM Press, 2018), hal. 2—4.

<sup>5</sup> Atmadjati, *Layanan Prima...*, hal. 21.

<sup>6</sup> Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010), hal. 12.

banyak keluhan yang diajukan nasabah terhadap perusahaan sehingga dapat diketahui bagaimana penilaian dari pelanggan/nasabah.

b. Survei kepuasan pelanggan/nasabah

Bisa dengan mengirimkan kuesioner melalui kantor pos atau dibagikan saat pelanggan melakukan pembelian, lewat telepon, email, maupun wawancara. Lebih utama adalah dengan melakukan survei secara berkala dengan menggunakan media wawancara ataupun kuesioner tentang segala hal yang berhubungan dengan perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan nasabah.

c. *Ghost shopping*

Perusahaan akan mempekerjakan seorang *ghost shopping* dengan tujuan mengamati, meneliti, dan melaporkan temuannya kepada perusahaan yang menugasi dengan cara berperan sebagai pembeli produk pesaing. Sebagai contoh sebuah bank akan mengirimkan salah satu karyawannya atau dengan menggunakan orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah bank pesaing dengan tujuan mengetahui langsung bagaimana pelayanan dan produk yang diberikan.

d. *Lost customer analysis*

Perusahaan akan berusaha menghubungi para pelanggan dan nasabah yang telah berhenti membeli ataupun telah beralih ke pesaing lain untuk mengetahui sebab-sebab pelanggan dan nasabah melakukan pemberhentian transaksi pada perusahaan.

e. *Customer panels*

Perusahaan akan membentuk sebuah panel pelanggan kemudian dijadikan sampel secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui apa yang pelanggan rasakan dari produk dan layanan yang disediakan perusahaan. Para anggota panel yang dipilih dianggap mampu mewakili para pelanggan perusahaan.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Wildan Zulkarnain dan Raden Bambang Sumarsono, *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2018), hal.

## B. Dimensi Layanan

Dalam hal proses memberikan layanan tidak terlepas dari istilah dimensi atau karakteristik pelayanan. Pada dasarnya terdapat cukup banyak karakteristik suatu pelayanan, karakteristik pelayanan sangatlah penting karena mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan serta penampilan kerja karyawan. Perumusan tentang karakteristik pelayanan dibuat oleh para ahli, seperti Zeithmal, Berry, dan Pasuraman, ketiga tokoh ini mengidentifikasi ada lima karakteristik pelayanan yang dapat digunakan oleh para pelanggan dalam hal mengevaluasi kualitas jasa sebuah perusahaan, yang meliputi:

### 1. *Tangible* (bukti langsung/fisik/nyata)

*Tangible* merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dari sisi visual atau nyata yang berhubungan dengan lingkungan fisik. *Tangible* atau bukti langsung ini mampu mempengaruhi persepsi seorang pelanggan. Selain itu *tangible* juga sangat berpengaruh terhadap harapan pelanggan. Aspek bukti fisik atau *tangible* meliputi kemampuan fisik, fasilitas fisik, perlengkapan atau peralatan, personil atau pegawai, serta sarana komunikasi.<sup>8</sup>

Indikator *Tangible* meliputi :

- a. Penampilan petugas layanan dalam proses melayani
- b. Kenyamanan tempat dan lokasi melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas layanan dalam melakukan proses pelayanan
- e. Kemudahan akses dalam hal permohonan pelayanan
- f. Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan<sup>9</sup>

### 2. *Reliability* (kehandalan/dapat diandalkan)

*Reliability* merupakan kemampuan dalam hal memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan cepat dan memuaskan. Dalam karakteristik *reliability* ini berarti sebuah perusahaan menepati apa yang telah dijanjikan seperti dalam hal harga, pengantaran, serta pemecahan permasalahan. Terdapat dua spek dalam *reliability* yaitu *performance* (konsistensi kinerja) dan

---

<sup>8</sup> Agus Hiplunudin, *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik; Tinjauan Kritis Ilmu Administrasi Negara*, (Yogyakarta : Calpilus, 2017), hal. 112—113.

<sup>9</sup> M. Chazienul Ulum, *Public Service : Tinjauan Teoritis dan Isu-isu Strategis Pelayanan Publik*, (Malang: UB Press, 2018), hal. 9.

*dependability* (sifat yang dapat dipercaya). Sesuai karakter ini dapat diketahui bahwa sebuah perusahaan mampu memberikan jasa dengan baik dan benar sejak awal, mampu memenuhi janji secara andal dan akurat, menyampaikan data dengan tepat, serta mengirimkan tagihan dengan akurat.<sup>10</sup>

Indikator *Reliability* meliputi :

- a. Kecermatan dan ketepatan petugas layanan dalam melakukan proses pelayanan
- b. Terdapat standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas layanan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas layanan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan<sup>11</sup>

### 3. *Responsiveness* (daya tanggap/respon)

*Responsiveness* atau daya tanggap dapat diartikan sebagai respon dari para staff dan pegawai untuk membantu keperluan pelanggan serta memberikan pelayanan dengan tanggap dan tepat. Pelayanan yang tanggap serta *responsive* sangat dipengaruhi oleh sikap *frontline* atau karyawan depan contohnya dalam hal ketepatan waktu dalam melayani, kecepatan dalam menyampaikan pelayanan, tanggap dalam pemecahan masalah pelanggan, dan cepat serta tepat dalam menuntaskan permasalahan pelanggan.<sup>12</sup>

Indikator *Responsiveness* meliputi :

- a. Setiap pelanggan yang ingin memperoleh pelayanan mendapatkan tanggapan dari petugas layanan
- b. Petugas layanan memberikan pelayanan dengan cepat, cermat, dan tepat
- c. Semua kebutuhan dan keinginan pelanggan direspon oleh petugas layanan<sup>13</sup>

### 4. *Assurance* (jaminan)

*Assurance* atau jaminan berhubungan dengan kemampuan suatu perusahaan dan staff nya untuk menanamkan rasa percaya serta keyakinan para pelanggan. Yang dimaksud jaminan disini adalah perilaku petugas pelayanan dan karyawan dalam hal menumbuhkan

---

<sup>10</sup> Hiplunudin, *Kebijakan, Birokrasi...*, hal. 113.

<sup>11</sup> Chazienul, *Public Service...*, hal. 9.

<sup>12</sup> Hiplunudin, *Kebijakan, Birokrasi...*, hal. 113.

<sup>13</sup> Chazienul, *Public Service...*, hal. 9.

kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan serta mampu menciptakan rasa aman pada diri pelanggan terhadap perusahaan. Perilaku karyawan yang sopan, mampu menguasai ketrampilan dan pengetahuan, serta mampu menanggapi setiap pertanyaan ataupun permasalahan pelanggan juga termasuk dalam jaminan. Jaminan disini meliputi, kesopanan, kemampuan, sifat staff yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko serta keraguan.<sup>14</sup>

Indikator *Assurance* meliputi :

- a. Petugas layanan memberikan jaminan tepat waktu dalam dalam proses pelayanan
- b. Petugas layanan mamberikan garansi legalitas dalam proses pelayanan
- c. Petugas layanan memberikan jaminan kepastian biaya dalam proses pelayanan<sup>15</sup>

#### 5. *Empathy* (Empati)

Empati disini dapat diartikan sebagai perhatian, dimana perusahaan mampu memahami permasalahan pelanggan dan berupaya menangani demi kepentingan para pelanggan, serta mampu memberikan perhatian kepada setiap pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman. Kemudahan dalam menjalankan hubungan, komunikasi yang baik dan lancar, serta mampu memahami kebutuhan pelanggan merupakan contoh empati dalam hal pelayanan.<sup>16</sup>

Indikator *Empathy* meliputi :

- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan
- b. Pelayanan diberikan dengan sikap ramah, tulus, sopan, santun, dan tidak diskriminatif
- c. Pelayanan yang menghargai setiap pelanggan<sup>17</sup>

---

<sup>14</sup> Hiplunudin, *Kebijakan, Birokrasi...*, hal. 113.

<sup>15</sup> Chazienul, *Public Service...*, hal. 9—10.

<sup>16</sup> Hiplunudin, *Kebijakan, Birokrasi...*, hal. 113—114.

<sup>17</sup> Chazienul, *Public Service...*, hal. 10.

### C. Ciri-Ciri Layanan yang Baik

Menurut Kasmir, ciri-ciri sebuah layanan yang baik harus mencakup beberapa unsur, yang meliputi:

1. Tersedia karyawan yang baik

Pelayanan yang diberikan oleh karyawan sangatlah berpengaruh terhadap kenyamanan nasabah, seorang karyawan harus mampu bersikap sopan, ramah dan menarik. Selain itu karyawan harus bersikap cepat, tanggap, pintar, dan pandai berbicara. Karyawan harus mampu memikat hati nasabah agar semakin tertarik, serta mampu bekerja dengan rapi, cepat, dan cekatan.

2. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Sarana dan prasarana yang baik juga akan sangat menunjang kenyamanan nasabah, selain sarana dan prasara kuantitas dan kualitas sumber daya manusia juga harus diperhatikan oleh perusahaan, karena nasabah pada dasarnya ingin dilayani secara maksimal.

3. Bertanggung jawab terhadap setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Nasabah akan sangat merasa puas apabila karyawan mampu bertanggung jawab secara penuh terhadap pelayanan yang diinginkan oleh nasabah. Dalam hal ini karyawan harus mampu memberikan pelayanan dari awal sampai tuntas dan selesai.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Seorang karyawan saat memberikan pelayanan kepada nasabah harus sesuai dengan prosedur yang ada, sesuai dengan standar operasional perusahaan dan keinginan nasabah. Dalam memberikan pelayanan juga harus sesuai dengan jadwal pekerjaan dan tidak boleh terdapat kesalahan.

5. Mampu berkomunikasi

Mampu berkomunikasi disini maksudnya karyawan harus mempunyai sifat mampu dan pandai berbicara terhadap setiap nasabah, serta karyawan juga harus memahami keinginan nasabah dengan cepat.

6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga kerahasiaan data dan transaksi nasabah adalah ukuran kepercayaan nasabah terhadap perusahaan. Menjaga rahasia nasabah pada dasarnya sama dengan menjaga rahasia perusahaan,

sehingga karyawan harus mampu menjaga rahasia nasabah kepada siapa saja.

7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Dalam bekerja dan memberikan pelayanan, pengetahuan dan kemampuan yang baik akan mampu mempercepat proses pekerjaan agar sesuai dengan waktu yang diharapkan, ketepatan, serta terjaminnya keakuratan pekerjaan.

8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Karyawan harus selalu berusaha untuk memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus memiliki sikap yang cepat tanggap terhadap keinginan nasabah. Supaya pelayanan terhadap keinginan serta keluhan nasabah dapat terpenuhi dengan baik dan tidak terdapat kesalahan maka karyawan harus mengerti dan memahami kemauan nasabah dengan cara mendengar penjelasan dari nasabah dengan sebaik mungkin.

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Pelayanan yang baik serta memuaskan yang diberikan karyawan akan mampu memberikan kepercayaan penuh nasabah terhadap sebuah perusahaan. Kepercayaan terhadap perusahaan sangatlah perlu ditanamkan baik untuk calon nasabah maupun nasabah lama. Dengan kepercayaan tersebut maka calon nasabah dapat menjadi nasabah baru pada sebuah perusahaan, dan nasabah lama juga tidak akan mudah untuk berpindah ke perusahaan lain.<sup>18</sup>

#### **D. Konsep Layanan dalam Islam**

Dalam Islam memberikan dan menyediakan layanan terbaik kepada semua umat manusia merupakan sebuah pekerjaan yang sangat mulia dan bernilai ibadah, serta menjadikan pintu kebaikan/keberkahan bagi siapapun yang melakukannya. Islam sangatlah mendorong dan menganjurkan seluruh umatnya untuk saling memberikan pelayanan terbaik kepada sesamanya tanpa terkecuali. Hal ini dibuktikan dalam salah satu potongan ayat dalam Al-Qur'an yaitu pada Surat Al-Maidah ayat 2:

---

<sup>18</sup> Hiplunudin, *Kebijakan, Birokrasi...*, hal. 110—111.

...وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ  
وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

*“...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya”.*

Sesuai dengan potongan ayat diatas dapat diketahui bahwa, Allah telah memerintahkan seluruh umat manusia untuk saling tolong menolong dalam hal mengerjakan kebajikan dan takwa, dan Allah sangatlah melarang untuk tolong menolong dalam hal dosa dan pelanggaran. Apabila melanggar perintah Allah tersebut maka akan mendapatkan hukuman dari Allah SWT seperti yang telah disebutkan dalam ayat diatas. Jadi sebagai umat manusia diperbolehkan dan dibebaskan untuk berinteraksi dengan siapa saja, dimana saja, dan kapan saja, selama tidak melanggar batasan-Nya.<sup>19</sup>

Dalam memberikan pelayanan dalam Islam haruslah memiliki sikap yang ikhlas serta memandang apapun yang dilakukan sebagai sebuah ibadah kepada Allah. Ikhlas merupakan sebuah tolak ukur diterima atau ditolaknya amal ibadah seseorang terhadap Allah, apapun yang dilakukan dalam kehidupan ini haruslah semata-mata demi mendapatkan ridho dari Allah bukan untuk yang lain. Berikut beberapa motivasi ikhlas dalam beribadah:

1. Tidak ada motivasi atau kecenderungan apapun dalam ibadah, hidup, serta mati kecuali semuanya semata-mata hanya karena Allah SWT.
2. Semua semata-mata ikhlas karena Allah saja, karena hal itu merupakan bentuk beragama yang benar.
3. Untuk mencapai kebahagiaan serta kebaikan hidup di dunia dan di akhirat serta terhindar dari siksaan api neraka.
4. Untuk mencapai keberuntungan di akhirat, karena jika hanya mencari keberuntungan dunia saja akan merugikan.<sup>20</sup>

<sup>19</sup> Rafidah, *Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah*, Nalar Fiqih, Vol. 2, No. 2, 2014. hal. 118—119.

<sup>20</sup> Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Gava Media, 2014), hal. 115—116.

Dalam perusahaan yang mengandung unsur Islam atau syariah terdapat beberapa budaya kerja yang harus diperhatikan, budaya kerja ini juga dapat diterapkan dalam hal memberikan pelayanan kepada semua kalangan. Berikut beberapa unsur budaya kerja Islami yang patut untuk diterapkan:

a. *Shiddiq*

Dalam hal ini pekerja dituntut untuk memiliki sifat yang jujur, baik dalam ucapan, keyakinan, serta dalam perbuatan yang berdasarkan ajaran Islam. Tidak diperkenankan adanya pertentangan yang disengaja antara ucapan dengan perbuatan. Kejujuran dalam bekerja dapat dilihat dari ketepatan waktu, janji yang disepakati, pelayanan yang diberikan, mengakui adanya kelemahan dan kekurangan, serta selalu berupaya untuk terus-menerus melakukan perbaikan.

b. *Istiqamah*

Sikap yang konsisten patut untuk diterapkan, konsisten dalam hal iman dan nilai-nilai yang baik juga harus tetap diutamakan walaupun terdapat berbagai rintangan yang harus dihadapi. *Istiqamah* merupakan hasil yang diperoleh dari proses yang dilakukan secara terus menerus, sikap *istiqamah* dalam hal kebaikan yaitu keteguhan, kesabaran, serta keuletan sehingga mampu menghasilkan sesuatu yang optimal.

c. *Fathanah*

Dalam unsur ini seseorang dituntut untuk kreatif dan inovatif, karena *fathanah* berarti mengerti, memahami, serta menghayati secara mendalam. Dengan demikian sifat *fathanah* akan dapat menumbuhkan kreativitas seseorang dan kemampuan untuk dapat melakukan berbagai macam inovasi yang bermanfaat. Sikap kreatif dan inovatif seseorang hanya dapat dimiliki oleh seseorang yang selalu berusaha menambah berbagai ilmu pengetahuannya.

d. *Amanah*

Sikap *amanah* ini sangat penting dan harus dimiliki oleh setiap orang, terlebih untuk yang memiliki pekerjaan yang berhubungan erat dengan pelayanan masyarakat. *Amanah* berarti bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan kewajiban. Sikap *amanah* yang harus ditampilkan adalah adanya keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, serta perbuatan baik dalam segala hal.

e. *Tabligh*

*Tabligh* disini artinya mengajak, menyampaikan, serta memberi contoh kepada pihak lain agar menjalankan ketentuan ajaran Islam di dalam kehidupan sehari-hari. *Tabligh* haruslah disampaikan dengan sabar, hikmah, argumentatif, dan persuasif agar menumbuhkan hubungan kemanusiaan yang kuat dan solid.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Abdullah Amrin, *Strategi Pemasaran Asuransi Syariah*, ( Jakarta: Grasindo, 2007), hal. 12—15.

**LATIHAN SOAL**  
**BAB II**  
**LAYANAN**

<b>Nomor Soal</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>
1	Jelaskan perbedaan antara layanan yang disediakan oleh Bank Syariah dan Bank Konvensional !	
2	Seberapa penting layanan dan pelayanan dalam dunia perbankan ? Jelaskan !	
3	Jelaskan bagaimana hubungan antara layanan, pelayanan, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah!	
4	Apakah kepuasan nasabah menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah pelayanan? Jelaskan!	
5	Bagaimana cara mengetahui bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan nasabah ?	
6	Apakah benar dengan adanya pelayanan yang berkualitas dapat terjalin hubungan baik antara bank dan nasabah dalam	

	jangka panjang ?	
7	Langkah apa yang harus dilakukan perbankan apabila pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan nasabah ?	
8	Jelaskan seberapa penting kepuasan nasabah bagi sebuah bank !	
9	Apakah pelayanan dalam bank syariah telah sesuai dengan konsep pelayanan dalam Islam ?	
10	Pernahkah anda berkunjung ke bank syariah ? apakah pelayanan yang anda terima telah sesuai dengan harapan anda ?	
11	Seberapa besar pengaruh ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai terhadap keberhasilan sebuah pelayanan ?	
12	Apabila sebuah bank telah memenuhi semua kriteria atau ciri-ciri pelayanan yang baik, apakah dapat dipastikan bahwa bank tersebut memiliki pelayanan yang berkualitas ?	
13	Jelaskan apa keunggulan atau	

	kelebihan pelayanan di bank syariah jika dibandingkan dengan bank konvensional ?	
14	Apakah penampilan pemberi layanan atau petugas bank sangat berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah pelayanan? Jelaskan!	
15	Bagaimana standar pelayanan di bank syariah ? apakah setiap bank memiliki standar pelayanan yang berbeda ?	
16	Siapa saja pihak yang berperan sebagai penyedia layanan dalam bank syariah ?	