

Perkembangan Pelayanan Lembaga Keuangan Perbankan Syariah

Abdul Haris Perwiranegara

Universitas Islam Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

Email: abdulharisperwiranegara@uinsatu.ac.id

Abstrak

Perbankan syariah telah menunjukkan perkembangan yang pesat dalam beberapa dekade terakhir. Sebagai lembaga keuangan, layanan perbankan syariah berlandaskan pada prinsip-prinsip Islam yang menekankan aspek keadilan, transparansi, dan kesejahteraan bersama. Kualitas layanan yang tinggi berperan penting dalam membangun kepercayaan nasabah dan memperkuat posisi perbankan syariah di industri keuangan nasional. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai standar layanan dalam perbankan syariah.

Kata kunci: Standar Layanan, Perbankan Syariah, Kepercayaan Nasabah

Abstract

Islamic banking has shown more development in the last few decades. As a financial institution, sharia banking services are based on Islamic principles which emphasize aspects of justice, transparency and mutual prosperity. High quality service plays an important role for building customer trust and strengthening the position of sharia banking in the national financial industry. The purpose of research provide a deep understanding of service standards in sharia banking.

Keyword: Service Standards, Sharia Banking, Customer Trust

Pendahuluan

Perbankan Syariah merupakan lembaga keuangan yang memberikan layanan jasa dan harus memberikan pelayanan terbaik. Pelayanan terbaik dari bank akan meningkatkan citra positif di mata masyarakat serta menarik dan mempertahankan jumlah nasabah. Untuk mempertahankan peran ini, bank dapat memperkuatnya melalui peningkatan kualitas dan kuantitas produk perbankan yang dihasilkan, serta melalui pelayanan yang berkualitas kepada nasabahnya¹.

¹ Khoirul Anam, *Mengelola Layanan Perbankan* (Banyumas: Wawasan Ilmu, 2023).

Standar layanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga mencerminkan komitmen bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah dalam operasional sehari-hari.²

Penampilan petugas bank syariah yang standar merupakan faktor kunci dalam menciptakan kesan positif pertama pada nasabah. Penampilan yang syar'i, rapi, dan profesional mencerminkan citra bank syariah serta menunjukkan komitmen terhadap nilai-nilai Islam dalam praktik bisnis. Hal ini terkait erat dengan standar kebersihan dan kerapian ruang kerja, yang tidak hanya memperhatikan aspek estetika tetapi juga menjadi bagian dari implementasi konsep *thaharah* (kebersihan) dalam Islam.³

Untuk memahami lebih dalam tentang Standar Layanan Perbankan Syariah, perlu dilakukan analisis yang mencakup beberapa rumusan masalah, yaitu: (a) konsep layanan perbankan syariah, (b) standar penampilan petugas, (c) standar kebersihan dan kerapian ruang kerja, (d) pengetahuan mengenai produk dan jasa perbankan, (e) standar komunikasi dengan nasabah, dan (f) standar penanganan keluhan nasabah. Tujuan dari analisis ini adalah untuk memperdalam pemahaman tentang standar layanan serta penerapannya dalam perbankan syariah.

Penelitian ini menyoroti pentingnya standar layanan di bank syariah, yang mencerminkan bahwa setiap bank harus memiliki pedoman dalam melayani nasabah. Standar tersebut merupakan aturan yang ditetapkan untuk mengatur berbagai aspek layanan, biasanya berdasarkan kesepakatan bersama atau mengikuti pedoman yang ada. Pelayanan, secara umum, adalah semua kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan (nasabah), sehingga keinginan dan kebutuhan mereka dapat dipenuhi. Layanan yang diberikan harus handal dan bertanggung jawab, sementara karyawan juga harus bersikap sopan dan ramah. Jika pelayanan ini dilaksanakan dengan baik, konsumen akan merasa dihargai⁴.

Moenir menyatakan bahwa pelaksanaan layanan dapat diukur, sehingga memungkinkan penetapan standar baik dari segi waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar layanan, manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan untuk memastikan

² Kasmir., *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada., 2005).

³ Abdul Hamid dan Muhammad Kamal Zubair, "Implementasi Etika Islam dalam Pemasaran Produk Bank Syariah," *Journal of Economic Bussines and Accounting (COSTING)* 3 (2019).

⁴ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2010).

hasil yang memuaskan bagi pihak-pihak yang menerima layanan di bank syariah⁵. Sementara itu, menurut Sinambela, pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang terjadi secara langsung antara individu dan individu lain atau mesin, yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan⁶.

Bagi perusahaan yang beroperasi di sektor jasa perbankan, memastikan kepuasan nasabah adalah aspek fundamental yang tidak dapat diabaikan. Kepuasan nasabah berperan sebagai faktor strategis dalam meraih keunggulan kompetitif dan mempertahankan citra positif perusahaan di masyarakat⁷.

Jadi dalam standar layanan bank syariah harus tetap memerhatikan kepuasan nasabah, dan kualitas pelayanan sebab dalam bank syariah perlu adanya usaha pengetahuan untuk melihat bagaimana kepuasan nasabah tersebut pada pelayanan di bank syariah untuk mempertahankan produk citra pada bank syariah tersebut.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kepustakaan (Library Research). Metode ini melibatkan serangkaian aktivitas yang berkaitan dengan pengumpulan data dari berbagai sumber pustaka, seperti buku, ensiklopedia, jurnal ilmiah, koran, majalah, dan dokumen. Penelitian kepustakaan, atau kajian literatur, merupakan penelitian yang secara kritis meninjau pengetahuan, gagasan, atau temuan yang ada dalam literatur akademis, serta merumuskan kontribusi teoritis dan metodologisnya untuk topik tertentu. Fokus dari penelitian ini adalah kajian pustaka mengenai Standar Layanan di Perbankan Syariah.

Hasil Penelitian

Konsep Layanan Perbankan Syariah

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara

⁵ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Bumi Aksara, 2006).

⁶ Sinambela, *Reformasi Layanan Publik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007).

⁷ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Teori dan Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2017).

fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Kemudian ,dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dapat diperjelas dengan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil dari kinerja.⁸

Demi memenuhi kebutuhan masyarakat, bank memberikan berbagai layanan jasa yang sebagai distribusi uang (transfer), pemindahan buku, penagihan surat-surat berharga, dan kliring, dan layanan jasa lainnya.⁹. Industri perbankan syariah harus melakukan profesionalisme yang amanah dengan frontliners dan bankir yang memiliki kelayakan ketrampilan untuk memperkuat citra bisnis berbasis syariah sebagai diferensiasi. Hal itu sangat penting untuk mendapatkan ridha Allah Swt., memenuhi kebutuhan nasabah, menghadapi perilaku pesaing, dan memenuhi harapan masyarakat yang tinggi terhadap peran dan keberadaan bank syariah.

Dalam ajaran agama Islam dijelaskan parameter terukur seperti anjuran berikut ini:

1) Hadist Riwayat Muslim:

“ Barang siapa diantara kamu yang mampu memberikan manfaat kepada saudaranya, maka bersegeralah melakukannya.”

2) Al-Qur'an

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا

Artinya: Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri. {QS. Al-Isra:7}¹⁰

Orientasi individu yang bekerja di bank syariah harus sejalan dengan tujuan penciptaan dan komitmen manusia yang dinyatakan oleh Allah Swt. Dalam Al-Qur'an

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ

Artinya: Dan aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan supaya mereka menyembahku. {QS. Adz-Dzaariyaat:56}

⁸ Haryanto dan Helena Ras Ulina Sembiring, *Membangun Pribadi Prima dalam Pelayanan Publik* (Malang: Media Nusa Creative (MNC Publising), 2021).

⁹ Ismail, *Manajemen Perbankan: Dari Teori menuju Aplikasi* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018).

¹⁰ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya Yasmina Syaamil quran* (Bandung: PT Sygma Examedia Arkanleema, 2009).

قُلْ إِنَّ صَلَاتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ^{١١}

Artinya: Katakanlah: Sesungguhnya sholatku, ibadahku, hidupku, dan matiku, hanya untuk Allah, Tuhan semesta alam. {QS. Al-An'aam:162}

Layanan yang diberikan harus mencerminkan profesionalisme, dengan keahlian, dedikasi, dan kompetensi emosional yang tinggi. Mereka perlu berusaha memberikan yang terbaik dengan cara yang terbaik, sambil menjaga etika dan mematuhi peraturan. Selain itu, mereka harus dapat menjadikan bidang yang mereka jalani sebagai sumber penghidupan.

Tujuan utama dari layanan adalah memberikan pelayanan yang memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat, dengan fokus utama pada kepuasan pelanggan. Konsep pelayanan biasa dikenal dengan 6A yaitu:

1. Ability: Kemampuan penguasaan pengetahuan tentang bidang kerja yang ditekuni.
2. Attitude: sikap dan tingkah laku yang harus ditonjolkan oleh pegawai saat menghadapi pelanggan.
3. Appearance (penampilan): Penampilan seorang pegawai bank, baik secara fisik maupun nonfisik, dapat mencerminkan kepercayaan diri dan kredibilitas perusahaan kepada konsumen.
4. Attention (perhatian): Pegawai bank harus memiliki kemampuan memberikan perhatian penuh kepada nasabah, baik dalam hal kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun dalam memahami saran dan kritik yang diberikan.
5. Action (tindakan): Karyawan harus mampu melaksanakan berbagai kegiatan konkret untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen.
6. Accountability (pertanggungjawaban): Sikap keberpihakan kepada pelanggan adalah ekspresi perhatian untuk mencegah kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.¹¹

Standar Penampilan Petugas

Standar pelayanan adalah kriteria yang ditetapkan untuk menentukan perlakuan yang baik. Keberhasilan bank dalam memberikan layanan kepada nasabah sangat

¹¹ Yuli. Astuti, Yuli. dan Rahayu, *Layanan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, n.d.).

dipengaruhi oleh sikap dan karakter petugas bank. Salah satu penerapan standar perilaku karyawan yang baik adalah menjaga penampilan diri, sehingga nasabah merasa nyaman dan percaya pada bank yang melayaninya.

Penampilan petugas bank syariah harus bersih, rapi, dan sopan, tidak menonjolkan fisik, serta menutup aurat. Standar perilaku berfungsi sebagai acuan untuk menjaga penampilan petugas yang mencerminkan citra perusahaan, yang dapat diamati dan dinilai oleh orang lain. Penampilan sangat terkait dengan merek pribadi individu dan dapat memengaruhi citra perusahaan tempat individu tersebut bekerja.

Penampilan pegawai memiliki dampak besar terhadap kepercayaan nasabah. Jika bank memiliki karyawan dengan penampilan yang tidak meyakinkan, kurang rapi, dan sikap yang kurang baik, nasabah akan merasa ragu. Oleh karena itu, penting untuk menerapkan standar penampilan bagi petugas. (Suryani, 2017)

Bank syariah berprinsip Al-Qur'an dan hadits, berdampak berbeda pada penampilan karyawan perempuan dibandingkan dengan bank konvensional. Hal ini sesuai dengan Al-Qur'an surah Al-Ahzab ayat 59.

يَا أَيُّهَا النَّبِيُّ قُلْ لِأَزْوَاجِكَ وَبَنَاتِكَ وَنِسَاءِ الْمُؤْمِنِينَ يُدْنِينَ عَلَيْهِنَّ مِنْ جَلَابِيبِهِنَّ ذَلِكَ أَدْنَى أَنْ يُعْرَفْنَ فَلَا يُؤْذَيْنَ
وَكَانَ اللَّهُ غَفُورًا رَحِيمًا

Artinya: Hai Nabi katakanlah kepada istri-istrimu, anak-anak perempuanmu, dan istri-istri mukmin: "Hendaklah mereka mengulurkan jilbabnya ke seluruh tubuh mereka." Yang demikian itu supaya mereka lebih mudah untuk dikenal, karena itu mereka tidak diganggu. Dan Allah adalah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.

Penampilan diri harus diimbangi dengan perilaku yang baik, sopan, dan menyenangkan saat memberikan layanan. Ini sejalan dengan ajaran Islam yang mendorong seorang Muslim untuk memperhatikan kebahagiaan orang lain. Petugas bank syariah perlu menjaga penampilan yang baik saat melayani, karena penampilan adalah hal pertama yang dilihat oleh nasabah.

Standar Kebersihan dan Kerapian Ruang Kerja

Saat ini, kantor bukan hanya sekadar tempat bekerja, tetapi juga menjadi rumah singgah utama bagi karyawan dalam berkarier dan mencari nafkah. Oleh karena itu, ruang kerja perlu ditata agar nyaman dan membuat karyawan betah. Kebersihan

merupakan prasyarat pertama untuk menghasilkan tenaga kerja yang sehat dan pelaksanaannya tidak memerlukan biaya yang besar. Bagaimanapun, lingkungan yang bersih harus selalu dijaga, karena lingkungan tidak hanya berdampak pada kesehatan, tetapi juga kesehatan mental seseorang.¹² Kebersihan seluruh ruang kerja, termasuk peralatan kerja dan fasilitas lainnya seperti kamar mandi, juga harus dijaga dengan baik untuk meminimalisir timbulnya kuman penyakit dan menjamin kenyamanan karyawan dalam berada di lingkungan kerja.¹³

Dengan menjadikan kebersihan sebagai prioritas utama, perusahaan dapat meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan pekerja. Kebersihan bukan hanya tentang menjaga penampilan fisik tempat kerja, tetapi juga menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan dan kesuksesan jangka panjang.

Pengetahuan Produk dan Jasa Perbankan

Pengetahuan produk perbankan syariah merupakan pengetahuan konsumen mengenai informasi mengenai produk yang digunakan, sehingga dari sini konsumen mempunyai pengetahuan yang berbeda-beda baik mengenai kekurangan maupun kelebihan produk tersebut dan hal tersebut digunakan untuk menentukan keputusan konsumen dimasa yang akan datang. Tentunya agar konsumen puas dalam bertransaksi, perusahaan harus memiliki pengetahuan yang lengkap mengenai produk yang ditawarkannya.

Pengetahuan masyarakat tentang perbankan syariah mencerminkan tingkat pemahaman mereka terhadap produk dan layanan yang ditawarkan. Beberapa ekonom Islam menyebutkan bahwa salah satu kendala dalam perkembangan perbankan syariah adalah rendahnya pemahaman masyarakat tentang produk dan operasionalnya. Pengetahuan mengenai produk yang ditawarkan sangat penting bagi nasabah dalam memilih bank. Semakin jelas informasi tentang produk tersebut, semakin mudah bagi calon pelanggan untuk menentukan apakah produk itu sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka. Pelanggan potensial secara alami akan mempertimbangkan untuk

¹² Yunni Rusmawati, "Pengaruh Faktor Kebersihan, Penerangan dan Peralatan Produksi Terhadap Produktivitas Karyawan Pada CV Sinar Badja Electric di Surabaya," *Penelitian Ilmu Manajemen* III (2018).

¹³ Annisa Nur Safitri, "Pengaruh Lingkungan Kerja, Pemberdayaan, dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi di PT. Phanpros, Tbk Semarang)," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 892 (2022).

menggunakan produknya, dengan asumsi produk tersebut memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka.¹⁴

1. Pengetahuan Produk Perbankan

Pengetahuan produk perbankan, menurut Muhyidin (2017), adalah kumpulan berbagai bentuk informasi terkait produk perbankan. Sementara itu, Nurlaeli menyatakan bahwa pengetahuan produk mencakup semua informasi yang diketahui konsumen tentang berbagai produk dan jasa, serta pengetahuan lain yang relevan dengan perannya sebagai konsumen¹⁵

2. Pengetahuan Pelayanan jasa Perbankan

Bank menawarkan jasa ini tidak hanya untuk menarik perhatian nasabah, tetapi juga untuk mencari keuntungan yang dikenal sebagai fee-based income. Beberapa jasa perbankan yang ditawarkan antara lain:

Pertama, kliring adalah sarana untuk menghitung hutang-piutang yang melibatkan surat-surat berharga atau surat dagang dari bank peserta. Proses ini diselenggarakan oleh Bank Indonesia atau pihak lain yang ditunjuk.

Kedua, Transfer adalah jasa pengiriman uang melalui bank, baik untuk transaksi dalam kota, antar kota, maupun ke luar negeri.

Ketiga, Inkaso (collection) adalah layanan perbankan yang melibatkan perintah dari pihak ketiga untuk melakukan pembayaran kepada individu atau organisasi tertentu di kota lain yang ditunjuk oleh pihak penerbit.

Keempat, Safe Deposit Box adalah salah satu bentuk pelayanan bank kepada masyarakat, di mana bank menyewakan kotak untuk menyimpan barang-barang berharga selama jangka waktu tertentu.

Kelima, Bank garansi adalah jaminan yang diberikan oleh bank kepada nasabah untuk memenuhi suatu kewajiban. Jika di kemudian hari pihak yang dijamin tidak memenuhi kewajibannya kepada pihak lain sesuai perjanjian, bank akan bertanggung jawab.

Keenam, Payment point atau rekening titipan adalah dana pembayaran yang dikumpulkan dari masyarakat untuk keuntungan rekening giro pihak tertentu.

¹⁴ Muhammad Fadli, "Pengaruh Pengetahuan Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah," *Iain Palopo*, 2019.

¹⁵ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2007).

Ketujuh, Kartu kredit adalah alat pembayaran yang berfungsi sebagai pengganti uang tunai atau cek.

Kedelapan, Traveller's cheque atau cek perjalanan adalah warkat berharga yang diterbitkan atas nama individu oleh bank, dengan masa berlaku tidak terbatas dan dapat diuangkan di mana saja dan kapan saja.

Kesembilan, Surat berharga adalah Surat Berharga Pasar Uang (SBPU), yaitu surat berharga yang dapat diperjualbelikan secara diskonto dengan Bank Indonesia atau lembaga keuangan yang ditunjuk oleh Bank Indonesia.

Kesepuluh, ATM adalah fasilitas yang disediakan oleh bank untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah, terutama nasabah tabungan.

Kesebelas, Remittance adalah jasa pengiriman dan penerimaan uang dari luar negeri melalui layanan yang disediakan oleh bank.

Keduabelas, Rekening giro adalah jenis simpanan nasabah yang memungkinkan penarikan dilakukan kapan saja menggunakan cek untuk penarikan tunai atau bilyet untuk pemindahbukuan antar rekening. Umumnya, bank memberikan jasa atau bunga yang paling rendah pada rekening giro dibandingkan dengan jenis simpanan lainnya¹⁶.

Dengan pengetahuan pelayanan jasa perbankan ini dapat dikatakan sebagai faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan karena pasar global dan internasional terus berkembang. Hal ini berkaitan dengan harapan masyarakat yang ingin menjalin hubungan yang baik dengan bank, serta memperoleh kenyamanan dan kemudahan dalam melakukan transaksi¹⁷.

Standar Berkomunikasi dengan Nasabah

Komunikasi berasal dari bahasa Latin "communis," yang berarti sama. Komunikasi terjalin ketika terdapat kesamaan antara pihak yang menyampaikan pesan dan penerima pesan. Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi melibatkan beberapa kali perpindahan informasi. Komunikasi terjadi ketika satu orang menyampaikan informasi, dan orang lain menerima serta memahami informasi tersebut.

¹⁶ Ratna Sukmayani, *Ilmu Pengetahuan Sosial* (Jakarta: Pusat Perbukuan, Departemen Pendidikan Nasional, 2008).

¹⁷ Arief Muhtosim, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan* (Malang: Bayumedia Publising, n.d.).

Di dunia perbankan, tuntutan persaingan mendorong setiap bank untuk melakukan komunikasi pemasaran secara terus-menerus melalui berbagai media. Hal ini bertujuan agar nasabah teringat dan selalu sadar akan produk perbankan yang ditawarkan¹⁸.

Komunikasi yang baik dengan nasabah dapat menciptakan kesan positif terhadap bank. Kondisi ini perlu didukung oleh peraturan Bank Indonesia (PBI) mengenai transparansi produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah. Salah satu dasar dari aturan ini adalah untuk mengurangi risiko yang dihadapi bank¹⁹.

Komunikasi yang dilakukan saat melayani nasabah bank syariah harus bersifat mendasar, transparan, dan saling menguntungkan. Selain itu, produk harus dikomunikasikan dengan jelas dan terbuka, mencakup jenis barang, margin keuntungan, perhitungan bagi hasil, dan informasi penting lainnya untuk menghindari asimetri informasi²⁰. Lakukan komunikasi dengan rileks, sapa nasabah dengan nama yang mereka sukai, dan berinteraksilah dengan lemah lembut.

Penanganan keluhan harus dilakukan dengan bijaksana, karena jika tidak diselesaikan dengan cepat, akurat, dan tanpa menimbulkan masalah lain, keluhan tersebut bisa semakin memburuk²¹.

Penanganan yang diberikan harus cepat, tepat, dan memuaskan, dengan mempertimbangkan beberapa hal berikut:

1. Kecepatan memberikan tanggapan (*Quick response*)

Kecepatan dan ketepatan sangat penting dalam menangani keluhan.

2. Permintaan maaf (*apology*)

Permintaan maaf adalah ungkapan yang harus disampaikan saat pertama kali merespons masalah yang diadukan oleh nasabah.

3. Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas merupakan suatu pertaruhan dalam menangani masalah; kemampuan untuk menyelesaikannya dapat meningkatkan reputasi, sementara ketidakmampuan mengatasi persoalan dapat merusak citra perusahaan.

¹⁸ Endang Shyta Feriyanto, Andri dan Triana, *Komunikasi Bisnis* (Kebumen: Mediatara, 2015).

¹⁹ Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada., 2017).

²⁰ Supriyanto dan Fatkur Rohman, *Memahami Bisnis Bank Syariah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014).

²¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya Yasmina Syaamil quran*.

4. Perhatian (*attentiveness*)

Memberikan perhatian adalah hal penting saat berinteraksi dengan penyampai keluhan, karena ini berkaitan dengan kepercayaan terhadap individu, bukan hanya prosedur. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI Tahun 2005 menetapkan standar waktu dan mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah sebagai bentuk perlindungan konsumen.²²

Standar Penanganan Keluhan Nasabah

Saat ini, salah satu kunci sukses perusahaan yang bergerak di bidang jasa terletak pada cara mereka melayani pelanggan. Setiap pelanggan memiliki harapan tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Keluhan yang ada harus dikelola dengan baik untuk mencegahnya menjadi "bom waktu" di masa mendatang yang dapat merugikan perusahaan. Menurut Tjiptono, keluhan secara sederhana dapat diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan.²³

Nasabah yang merasa puas dengan penanganan keluhan cenderung akan kembali ke perusahaan yang sama. Nasabah yang setia kepada bank merupakan aset penting yang perlu dipertahankan. Oleh karena itu, penting untuk memelihara hubungan antara nasabah dan perusahaan, serta menjaga loyalitas nasabah agar tidak beralih ke lembaga keuangan lain.²⁴

Strategi merupakan tujuan dan sasaran jangka panjang suatu organisasi, yang mencakup tindakan dan alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Salah satu strategi pelayanan yang digunakan untuk mengatasi keluhan nasabah adalah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan.

Adapun standar layanan operasional perusahaan (SOP) layanan diantaranya sebagai berikut:

- a) Mengawali layanan
- b) Verifikasi data
- c) Berikan solusi

²² Supriyanto dan Fatkur Rohman, *Memahami Bisnis Bank Syariah*.

²³ Fandy. dan Gregorius Chandra Tjiptono, *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016).

²⁴ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen: Teori dan Praktik* (Bandung: Pustaka Setia, 2015).

d) Arahkan nasabah untuk pengisian form pengaduan nasabah

e) Akhiri layanan.²⁵

Kesimpulan

Dari pembahasan materi diatas dapat disimpulkan bahwa pentingnya layanan dalam perbankan Islam terletak pada pemenuhan kebutuhan nasabah dan pemberian nilai. Sangat penting bagi karyawan bank untuk memberikan pelayanan yang baik, beretika, mencerminkan ibadah, dan menjunjung tinggi profesionalisme. Kualitas layanan harus selaras dengan standar yang disepakati untuk memastikan kepuasan pelanggan, mengikuti tuntunan ajaran Islam. Tujuan layanan dalam perbankan syariah adalah untuk meningkatkan pengalaman nasabah dan membangun budaya layanan yang proaktif, efisien, dan bertanggung jawab.

Mematuhi standar etika dan menunjukkan perilaku sopan terhadap pelanggan sangatlah penting. Penampilan karyawan memengaruhi kepercayaan pelanggan, sehingga penting untuk menegakkan standar kebersihan, kerapian, dan kesopanan. Menekankan perilaku seperti sopan, responsif, dan optimis saat berinteraksi dengan pelanggan sangat penting untuk pengalaman layanan pelanggan yang positif di industri perbankan.

Ruang kerja yang bersih dan teratur dapat meningkatkan moral dan efisiensi karyawan serta menciptakan suasana positif bagi pengunjung dan klien. Menjaga kebersihan kantor sangat penting untuk meningkatkan kesehatan, produktivitas, dan citra perusahaan yang positif, yang pada gilirannya dapat menghasilkan kesejahteraan dan kesuksesan jangka panjang.

Oleh karena itu, Perusahaan juga perlu memahami produk yang mereka tawarkan untuk memastikan kepuasan pelanggan. Memahami layanan perbankan Syariah juga penting karena dapat memengaruhi pilihan konsumen terhadap bank. Kejelasan informasi produk memungkinkan calon pelanggan menentukan apakah produk tersebut memenuhi kebutuhan mereka. Peningkatan mutu layanan sangat penting dalam pasar global yang terus berkembang, menekankan pentingnya strategi berorientasi pelanggan dalam industri perbankan.

²⁵ Antonio, *Bank Syariah: Teori dan Praktik*.

Dalam dunia perbankan, komunikasi pemasaran yang efektif sangat penting karena persaingan yang ketat. Membangun hubungan positif dengan pelanggan melalui komunikasi berbasis Islam yang transparan dan saling menguntungkan, menangani keluhan dengan cepat dan penuh hormat, serta mematuhi standar kredibilitas dan perhatian adalah kunci meningkatkan loyalitas pelanggan dan mendorong pertumbuhan bisnis. Pentingnya interaksi yang jujur, penuh rasa hormat, dan informatif dalam menumbuhkan kepercayaan dan pengertian antara bank dan nasabah.

Keberhasilan perusahaan berbasis layanan terletak pada cara mereka melayani pelanggan. Penanganan keluhan secara efektif sangat penting untuk kepuasan dan loyalitas pelanggan, yang pada gilirannya berdampak pada kinerja dan daya saing perusahaan di pasar. Strategi harus disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi masing-masing pelanggan, memastikan standar layanan yang konsisten dan berkualitas tinggi.

Daftar Referensi

- Anam, Khoirul. *Mengelola Layanan Perbankan*. Banyumas: Wawasan Ilmu, 2023.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah: Teori dan Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press, 2017.
- . *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani, 2007.
- Astuti, Yuli. dan Rahayu, Yuli. *Layanan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia., n.d.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya Yasmina Syaamil quran*. Bandung: PT Sygma Examedia Arkanleema, 2009.
- Fadli, Muhammad. "Pengaruh Pengetahuan Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah." *Iain Palopo*, 2019.
- Feriyanto, Andri dan Triana, Endang Shyta. *Komunikasi Bisnis*. Kebumen: Mediaterra, 2015.
- Hamid, Abdul, dan Muhammad Kamal Zubair. "Implementasi Etika Islam dalam Pemasaran Produk Bank Syariah." *Journal of Economic Bussines and Accounting*

(*COSTING*) 3 (2019).

Haryanto dan Helena Ras Ulina Sembiring. *Membangun Pribadi Prima dalam Pelayanan Publik*. Malang: Media Nusa Creative (MNC Publising), 2021.

Ismail. *Manajemen Perbankan: Dari Teori menuju Aplikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2018.

Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada., 2005.

Kasmir. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada., 2017.

———. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Grafindo Persada, 2010.

Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, 2006.

Muhtosim, Arief. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publising, n.d.

Rusmawati, Yunni. "Pengaruh Faktor Kebersihan, Penerangan dan Peralatan Produksi Terhadap Produktivitas Karyawan Pada CV Sinar Badja Electric di Surabaya." *Penelitian Ilmu Manajemen III* (2018).

Safitri, Annisa Nur. "Pengaruh Lingkungan Kerja, Pemberdayaan, dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi di PT. Phanpros, Tbk Semarang)." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 892 (2022).

Sinambela. *Reformasi Layanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2007.

Sukmayani, Ratna. *Ilmu Pengetahuan Sosial*. Jakarta: Pusat Perbukuan, Departemen Pendidikan Nasional, 2008.

Supriyanto dan Fatkur Rohman. *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.

Tjiptono, Fandy. dan Gregorius Chandra. *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016.

Yuniarti, Vinna Sri. *Perilaku Konsumen: Teori danPraktik*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.