

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syariah

Kata bank berasal dari *banque* dalam bahasa Prancis dan dari *banco* dalam bahasa Italia, yang berarti peti/lemari atau bangku. Kata peti atau lemari menyiratkan fungsi sebagai tempat menyimpan benda-benda berharga, seperti peti emas, peti berlian, dan sebagainya.²⁷

Sistem perbankan di Indonesia menganut *dual banking system*, sehingga nasabah masih dapat melakukan pilihan antara bank konvensional atau bank syariah.²⁸ Kedua sistem perbankan secara sinergis dan bersama-sama memenuhi kebutuhan masyarakat akan produk dan jasa perbankan.²⁹ Bank syariah adalah badan usaha yang memberikan jasa penyimpanan uang, pengiriman uang, serta permintaan dan penawaran pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang, beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah.³⁰

²⁷ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), h. 6.

²⁸ Irwan Misbach, *Bank Syariah: Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan* (Makassar: Alauddin University Press, 2013), h. 1.

²⁹ <http://titaputri.blogspot.com>. *Dual Banking System*. html, 29 November 2015.

³⁰ Harun Yahya, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Dzikra, 2005), h. 13.

Menurut Perwaatmadja “Bank Syariah adalah bank yang tata cara operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam”. Salah satu yang harus di jauhi dalam muamalah Islam adalah praktik-praktik yang mengandung unsur riba. Sedangkan menurut Bank Syariah adalah Bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Yakni mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-quran dan Hadis.³¹

Jadi yang dimaksud dengan Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip Syariah.

Menurut Undang-undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.³²

Sedangkan Menurut Undang-undang Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, “Perbankan Syariah” adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup

³¹ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), h.32.

³² Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2010), h. 12.

kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.³³

Dengan demikian perbankan syariah dapat dipahami secara detail. Bank syariah adalah lembaga keuangan yang disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah.

2. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Selanjutnya perlu membahas tentang Bank Syariah dari segi perbedaannya dengan Bank Konvensional.

Tabel 2.1 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Bank Konvensional	Bank Syariah
Memakai metode Bunga	Berdasarkan marjin keuntungan
<i>Profit oriented</i>	<i>Profit dan falah oriented</i>
Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan debitur-kreditur	Kemitraan
<i>Creator of money supply</i>	<i>Users of real funds</i>
Tidak membedakan investasi yang halal dan haram	Investasi hanya pada bidang usaha yang halal
Tidak memiliki dewan pengawasan	Operasional harus sesuai dengan arahan Dewan Pengawas Syariah

Berdasarkan tabel di atas bahwa bank syariah dan bank konvensional memiliki perbedaan. Bank syariah beroperasi berdasarkan prinsip syariah sedangkan bank konvensional beroperasi tanpa membedakan investasi

³³ Muhammad, *Model-model Akad Pembiayaan di Bank Syariah* (Cet. 1; Yogyakarta: UII Press, 2009), h. 4.

halal dan haram, karena target utama dari bank konvensional hanya mengejar *profit* atau keuntungan semata dan tidak memiliki dewan pengawas syariah.

3. Ciri-ciri Bank Syariah

Bank syariah memiliki beberapa ciri-ciri dan karakteristik antara lain:

a. Berdimensi keadilan

Ciri ini dilakukan dengan hasil (*mudharabah* dan *musyarakah*).³⁴ Dengan bagi hasil ini tidak muncul kerugian yang hanya dialami oleh salah satu pihak, karena resiko kerugian dan keuntungan yang diperoleh ditanggung bersama antara bank dengan nasabahnya. Dengan demikian, kekayaan tidak akan hanya beredar pada golongan tertentu. Dengan cara ini pula perekonomian umat akan terwujud secara merata, dari ciri pertama ini akan memungkinkan terjadinya perluasan kesempatan kerja bagi semua lapisan masyarakat, tanpa membedakan antara yang memiliki modal dengan kaum *dhu'afa*. Hal ini disebabkan prinsip bagi hasil akan mendorong orang melakukan investasi langsung berupa pembiayaan proyek dan perdagangan yang dapat membuka ladang-ladang usaha baru dan kaum *dhu'afa* juga dapat terlibat di dalamnya.

³⁴ Muhammad, *Konstruksi Mudharabah dalam Bisnis Syari'ah* (Yogyakarta: BPEEYogyakarta, 2005), h.16.

b. Adanya pemberlakuan jaminan

Ciri ini seiring dengan pasal 8 UU Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan, yang berbunyi: “dalam memberikan kredit, bank umum wajib mempunyai keyakinan atas kemampuan dan kesanggupan debitur mengambilkan uangnya, anggunan dapat hanya berupa barang, proyek atau hak tagih yang dibiayai dengan kredit yang bersangkutan”.³⁵ Pada bank syariah, yang dijadikan sebagai jaminan adalah proyek yang tengah dikerjakan bersama antara bank dengan pemilik modal dengan nasabah sebagai pengelola usaha. Sedangkan pada bank konvensional yang dijadikan jaminan adalah kekayaan peminjam. Oleh karena itu, idealnya suatu saat bank syariah mampu meratakan kesempatan berusaha bagi semua lapisan masyarakat yang memiliki potensi bisnis.

c. Menciptakan rasa kebersamaan

Dalam operasionalnya bank syariah berupaya menciptakan kebersamaan antara dirinya sebagai pemilik modal dengan nasabahnya sebagai pengelola modal.³⁶ Hal ini sejalan dengan salah satu prinsip *muamalah*, yakni memelihara prinsip-prinsip keadilan dan kebersamaan, serta menghindari unsur-unsur

³⁵ Awaluddin, *Manajemen Bank Syariah* (Makassar: Alauddin University Press, 2011), h. 21.

³⁶ Karnaen Perwaatmadja dan M. Syafi’I Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank Islam* (Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Wakaf, 1997), h. 3.

penganiayaan dan pengambilan kesempatan dalam kesempatan.

d. Persaingan secara sehat

Sebagaimana telah dikemukakan di atas bahwa bank syariah hadir untuk kemaslahatan umat. Oleh karena itu, bentuk persaingan terjadi antar bank syariah dengan berlomba-lomba untuk lebih tinggi dari yang lain dalam memberikan porsi bagi hasil kepada nasabah.

e. Adanya dewan pengawas syariah

Ciri lain dari bank syariah sebagai pembeda dengan bank konvensional adalah adanya dewan pengawas syariah (DPS) yang bersifat independen, yang dibentuk oleh Dewan Pengawas Nasional (DSN) dan ditempatkan pada bank yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan syariah berfungsi sebagai penasehat dan pemberi saran kepada direksi, pemimpin unit usaha syariah, dan pemimpin kantor KCP syariah.³⁷

Dengan demikian identitas dari bank syariah yang paling membedakan dari bank konvensional adalah adanya dewan pengawas syariah

³⁷ Awaluddin, *Manajemen Bank Syariah*, h. 21.

B. Pelayanan

1. Definisi Pelayanan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan (mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang. Jadi, kata “pelayanan” adalah:

- a. Perihal atau cara melayani,
- b. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan,
- c. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.³⁸

Dalam definisi lain, menyebutkan pelayanan adalah sebagai suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan.³⁹ Layanan pelanggan adalah sebagai sebuah fungsi tentang sebaik apa sebuah organisasi bisa konsisten memenuhi dan melampaui kebutuhan pelanggan

2. Bentuk-bentuk Layanan

Dalam hal ini, bentuk layanan terbagi menjadi dua bagian yaitu:

³⁸ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), h. 647.

³⁹ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), h. 15.

a. Pelayanan yang baik

Dalam melayani nasabah, hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya nasabah akan merasa semua keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara tepat waktu. Berikut ini ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

1) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan harus tetap tenang, tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan bank. Tersedianya personil yang baik. Kenyamanan nasabah juga tergantung dari petugas *customer service* yang melayaninya. Petugas *customer service* harus ramah, sopan dan menarik. Petugas *customer service* juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah, sehingga semakin tertarik. Jadi sebelum menjadi *customer*

service harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus.⁴⁰

- 2) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai dalam menjalankan kegiatan pelayanan. Petugas *customer service* harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika *customer service* bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya.
- 3) Mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani nasabah diharapkan petugas *customer service* harus melakukan sesuai prosedur. Layanan yang diberikan harus sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan nasabah.
- 4) Mampu berkomunikasi. Petugas *customer service* harus mampu berbicara kepada setiap nasabah dan petugas *customer service* pun mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Artinya petugas *customer service* harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

⁴⁰ Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*, h. 6.

- 5) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. Menjaga rahasia bank sama artinya menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, petugas *customer service* harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun. Rahasia bank merupakan taruhan kepercayaan nasabah kepada bank.
- 6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. Untuk menjadi *customer service* harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas *customer service* selalu berhubungan dengan nasabah maka *customer service* perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.
- 7) Berusaha memahami kebutuhan nasabah. *Customer service* harus cepat dan tanggap dengan apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas *customer service* yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan pahami keinginan dan kebutuhan nasabah. Sehingga pelayanan yang baik dapat menimbulkan sisi positif bagi perusahaan. Karena pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

b. Pelayanan yang tidak baik

Setiap hal tentu tidak terlepas dari dua sisi, ada yang baik ada juga yang buruk. Pelayanan yang buruk tentu akan dapat berakibat fatal bagi sebuah perusahaan, pada akhirnya perusahaan tidak akan mendapatkan kepercayaan dari para pelanggannya, perlahan-lahan pelanggan akan meninggalkan perusahaan tersebut apabila pelayanan yang diberikan tidak baik, berikut beberapa kriteria pelayanan yang tidak baik:

- 1) Membiarkan pelanggan menunggu lama, selalu terlambat, gagal menghargai waktu pelanggan
- 2) Membuat janji tapi tidak di tepat
- 3) Terlalu sok akrab hingga melewati batasan
- 4) Kurangnya keterampilan berkomunikasi
- 5) *Service* yang tidak konsisten, kadang bagus kadang buruk.
- 6) Terlalu sering mengganti karyawan
- 7) Kurangnya keterampilan menangani *complaint*.
- 8) Tidak mengucapkan terima kasih diakhir transaksi
- 9) Kurangnya keterampilan menjual.

3. *Pelayanan dalam Perspektif Islam*

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan

memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam QS Albaqarah/ 2:267

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُعْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil-hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang burukburuk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”⁴¹

Selanjutnya Allah swt berfirman dalam QS Ali

Imran/ 3:159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahnya:

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad,

⁴¹ Departemen Agama RI, *Al-quran dan Terjemahnya* (Semarang: PT. Karya Toha Putra, 1995), h. 67.

*maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”.*⁴²

Kedua ayat di atas menjelaskan bahwa jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan bersikap lemah lembut, baik dan sopan maka pelanggan akan merasa puas, akan tetapi jika pelayanan yang diberikan buruk maka pelanggan akan merasa tidak senang dan menyebabkan pelanggan akan berpindah ke perusahaan lain.

C. Customer Service

1. Definisi Customer Service

Bank sebagai lembaga keuangan yang tugasnya memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang atau kredit serta jasa-jasa keuangan lainnya. Untuk itu bank harus dapat menjaga kepercayaan sangat penting dan tinggi nilainya karena tanpa kepercayaan masyarakat, mustahil bank dapat hidup dan berkembang.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif. Untuk meningkatkan citra

⁴² Departemen Agama RI, *Al-quran dan Terjemahnya*, h. 103.

perbankan, maka bank perlu menyiapkan personil yang mampu menangani dan melayani keinginan nasabahnya. Personil yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabahnya inilah yang disebut *Customer Service* atau ada juga yang disebut dengan *Service Assistance*.

Secara umum, pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau diarahkan agar memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Seorang *customer service* memegang peranan yang sangat penting di samping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau *public relation*.⁴³

Dari penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa *customer service* adalah petugas perbankan yang bersentuhan langsung dengan nasabah maupun calon nasabah, oleh karena itu diharapkan selalu memberikan kesan yang menarik setiap waktu.

2. *Tugas Customer Service*

Sebagai seorang *customer service* tentu ditetapkan tugas harus diembannya. Tugas ini harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan

⁴³(Makassar: Alauddin University Press, 2011), h. 24.

dengan sebaik-baiknya dan bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu nasabah.

Tugas-tugas *customer service* harus benar-benar dipahami sehingga seorang *customer service* dapat menjalankan tugasnya secara prima. Dalam praktiknya tugas *customer service* adalah:

- a. Sebagai *receptionist* (penerima tamu) seorang *customer service* harus ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan. Dalam hal ini *customer service* harus memberikan perhatian, berbicara dengan tutur kata yang lemah lembut dan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah.
- b. Sebagai *deksman* (orang yang melayani berbagai aplikasi) dalam hal ini *customer service* memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.
- c. Sebagai *salesman* (orang yang menjual produk perbankan) sekaligus sebagai *cross selling*, mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru, mengatasi setiap keluhan dan masalah nasabah serta sebagai solusi bagi nasabah yang masih minim pengetahuannya terhadap bank.
- d. Sebagai *costumer relation officier* (orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah),

termasuk membujuk atau merayu agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.

- e. Sebagai komunikator (orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi) tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

Inilah antara lain tugas-tugas *customer service*, sehingga *customer service* dituntut menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti pada saat proses pelayanan kepada calon nasabah atau nasabah.

3. *Dasar-dasar Pelayanan Nasabah*

Dasar-dasar pelayanan harus dikuasai oleh seorang *customer service* sebelum melakukan tugasnya, mengingat karakter masing-masing nasabah yang sangat beragam. Berikut ini adalah dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami oleh seorang *customer service*.

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih, harus sepadan dengan kombinasi yang menarik antara baju dan celana yang dikenakan sehingga mampu menarik perhatian pelanggan seakan terkesan bagi pelanggan yang dilayani.
- b. Percaya diri, bersikap akrab, penuh dengan senyum, seorang *customer service* harus tegas, tidak boleh

- ragu-ragu, dan seakan mengenal nasabah sudah lama, serta murah senyum agar nasabah tidak bosan.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebut nama apabila mengenalnya, namun jika tidak mengenal maka cukup dengan menyapa Bapak/Ibu.
 - d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan nasabah.
 - e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar artinya dalam berkomunikasi seorang *customer service* harus mampu menggunakan bahasa Indonesia yang benar, jelas, tidak kaku sehingga nasabah mengerti penyampaian yang sedang dijelaskan.
 - f. Bergairah serta penuh semangat dalam melayani nasabah sehingga tidak terlihat lesu atau tidak bersemangat. Tunjukkan pelayanan yang prima, seakan-akan memang anda terkesan menarik di hadapan pelanggan.
 - g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan pada saat nasabah mengajukan pertanyaan yang urjen untuk mereka ketahui penjelasannya.
 - h. Mampu meyakini serta memberikan kepuasan terhadap nasabah.
 - i. Meminta bantuan dengan rekan kerja dengan tidak mengurangi wibawa seorang *customer service*

sehingga tidak menimbulkan asumsi yang buruk dihadapan pelanggan.

- j. Bila belum dapat melayani beritahukan kepastian akan layanan yang akan diselesaikan jika terjadi kerusakan sistem atau gangguan internal maupun eksternal lainnya.⁴⁴ Dalam melayani nasabah *customer service* harus menunjukkan pelayanan prima kepada nasabah.

4. Sikap Melayani Nasabah

Dalam melayani sangat diperlukan berbagai sikap *customer service* yang mampu menarik minat nasabah dalam berhubungan dengan *customer service*. Intinya, nasabah betah dan tidak bosan bila berhubungan dengan *customer service*. Kemudian nasabah juga tidak merasa tersinggung oleh sikap *customer service* yang mereka anggap tidak pantas.

Beberapa sikap harus diteladani oleh seorang *customer service* adalah sebagai berikut:

- a. Beri kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya. Dalam hal ini petugas harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.
- b. Dengarkan baik-baik Selama nasabah mengungkapkan pendapatnya dengar dan simak baik-baik tanpa

⁴⁴ Awaluddin, *Manajemen Bank Syariah*, h. 26.

- membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.
- c. Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai bicara Sebelum nasabah selesai bicara petugas *customer service* dilarang memotong dan menyela pembicaraan. ⁴⁵ Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai bicara baru petugas *customer service* menanggapi.
 - d. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat dan jelas.
 - e. Jangan marah dan mudah tersinggung Cara bicara, sikap atau nada bicara, jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian *customer service* jangan mudah marah terhadap nasabah yang temperamen tinggi.
 - f. Jangan mendebat nasabah Jika ada hal-hal yang akan disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah.
 - g. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi

⁴⁵Awaluddin, *Manajemen Bank Syariah*, h. 26.

- harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.
- h. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya sebaiknya petugas *Customer Service* tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada petugas yang berhak, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.
 - i. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena itu berilah perhatian seperlunya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah.⁴⁶ Dalam melayani nasabah *customer service* harus sabar dan penuh perhatian terhadap nasabah.

D. Kepuasan Nasabah

1. Definisi Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan refleksi penilaian nasabah terhadap jasa yang mereka rasakan pada waktu tertentu atau bisa dikatakan sebagai pengalaman sejati atau keseluruhan kesan nasabah atas pengalamannya menggunakan jasa perbankan.⁴⁷

⁴⁶ Awaluddin, *Manajemen Bank Syariah*, h. 28.

⁴⁷ MA. Riza Rahmana, *Analisis Faktor-faktor yang Menentukan Kepuasan Nasabah Pinjaman dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah* (Tesis, Magister, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang, 2008), h. xxii.

Ada beberapa metode yang dapat digunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya juga pesaingnya, yaitu:

- a. Sistem keluhan dan saran (*complaint and suggestion system*) Perusahaan meminta keluhan dan saran dari pelanggan dengan membuka kotak saran baik melalui surat, telepon bebas pulsa, *customer bot line*, kartu komentar, kotak saran maupun berbagai sarana keluhan lainnya. Informasi ini dapat memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut, konsumen akan menilai kecepatan dan ketanggapan perusahaan dalam menangani kritik dan saran yang diberikan.
- b. Survei kepuasan pelanggan (*customer satisfaction systems*) Perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar pelanggan.⁴⁸ Diharapkan dari survei ini mendapat umpan balik yang positif dari konsumen. Survei ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket.
- c. Pembeli bayangan (*ghost shopping*) Perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari *level* manajemen sendiri sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaan sendiri. Pembeli

⁴⁸ Awaluddin, *Manajemen Bank Syariah* (Makassar: Alauddin University Press, 2011), h.187.

bayangan ini akan memberikan laporan keunggulan dan kelemahan petugas pelayan yang melayaninya. Juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen. Hal ini sebagai upaya mencari solusi dari sudut pandang konsumen.

d. Analisis pelanggan yang lari (*lost customer analysis*)

Pelanggan yang hilang akan dihubungi, kemudian diminta alasan untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti. Pindah ke perusahaan lain adalah suatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi. Misalkan ada nasabah yang menutup rekeningnya, maka bank harus menghubungi nasabah tersebut dan menanyakan alasan penutupan dan apabila masalah atau ketidakpuasan terhadap pelayanan bank maka harus dicarikan jalan keluar agar tidak ada lagi nasabah yang pindah atau menutup rekeningnya.

Kajian tentang kepuasan konsumen akan menjadi dasar yang penting dalam memutuskan suatu strategi pemasaran, hasil dari kajiannya akan membantu para pemasar untuk:

- 1) Merumuskan *positioning* dan diferensiasi produk.
- 2) Memformulasikan riset pemasarannya.

Sedangkan menurut Giese & Cote, ada tiga komponen utama untuk mengukur kepuasan pelanggan

yaitu: (1) kepuasan pelanggan merupakan respons (emosional atau kognitif); (2) respons tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi, dan seterusnya); dan (3) respons terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif, dan lain-lain). Secara singkat, kepuasan pelanggan terdiri atas tiga komponen: 'respons' menyangkut 'fokus' tertentu yang ditentukan pada 'waktu' tertentu.⁴⁹

Analisis kepuasan konsumen akan memainkan peranan penting pula dalam merancang kebijakan publik.⁵⁰ Bagi pengambil kebijakan bidang ekonomi, suatu negara memerlukan kajian ini untuk melindungi konsumen. Bagi kalangan akademis, kajian ini akan dapat dipergunakan untuk memperdalam pengetahuan tentang kepuasan konsumen dan kaitannya dalam pengambilan keputusan strategi pemasaran.

2. Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah

Ada beberapa strategi untuk meningkatkan kepuasan nasabah yaitu:

- a. *Relationship marketing strategy* (strategi pemasaran berkesinambungan)

⁴⁹ Irwan Misbach, *Bank Syariah: Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan* (Makassar: Alauddin University Press, 2013), h. 182-183.

⁵⁰ *Manajemen Bank Syariah* (Makassar: Alauddin University Press, 2011), h.188.

Menjalin hubungan yang baik secara terus menerus (berkesinambungan) dengan nasabah, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi juga hubungan jangka panjang. Nasabah puas dan loyal pada bank. Oleh karena itu, bank harus terus memelihara dan meningkatkan pelayanannya sesuai dengan yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah. Bank harus mampu menjalin tali silaturahmi yang baik dengan nasabah, agar nasabah merasa bank sebagai rumah kedua mereka. Hal ini akan mampu meningkatkan loyalitas nasabah kepada bank, atau menimbulkan *word of mouth* yang positif.⁵¹

Misalkan pihak bank mencatat biodata dari nasabah, ketika nasabah tersebut berulang tahun diberikan ucapan selamat, baik dengan karangan bunga maupun sekedar kartu ucapan selamat ulang tahun. Hal ini bertujuan untuk membangun hubungan kekeluargaan antara pihak bank dengan nasabah.

b. Strategi pelayanan prima

Menawarkan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan pesaing. Usaha ini biasanya membentuk biaya yang cukup besar, tetap juga memberikan dampak yang besar (positif) kepada nasabah. Contoh: BCA menyediakan jaringan ATM

⁵¹ Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima* (Jakarta: LAN, 2001), h. 31-32

hingga ke pelosok Indonesia.⁵² Secara rinci strategi pelayanan prima adalah sebagai berikut:

- 1) Semua transaksi dilayani/dilaksanakan dengan cepat dan cermat.
 - 2) Melayani kebutuhan nasabah di luar produk yang dijual oleh bank.
 - 3) Berlaku ramah, sopan, dan selalu membantu nasabah. Selalu berusaha mengerti keinginan nasabah.
 - 4) Selalu melayani nasabah dengan tepat waktu.
 - 5) Strategi penanganan keluhan yang efisien dan efektif
- c. Menentukan Indikator Pertanyaan

Dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah digunakan model yang terdiri dari lima indikator yaitu *Product Quality, Product Price, Service Quality, Easy Product Access, Dan Product Advertising*. Seperti terlihat pada tabel 2. 1 dibawah ini:

Tabel 2. 1 Indikator Pertanyaan

No	Indikator	Kode
-	<i>Product Quality (Kualitas Produk)</i>	
1	Produk tabungan Bank Syariah Mandiri bermanfaat, dijamin kualitasnya, dan cocok dengan kebutuhan saya.	A1
-	<i>Tingkat Loyalitas Nasabah (Harga Produk)</i>	

⁵²Manajemen Bank Syariah, h. 190.

2	Harga produk yang ditawarkan terjangkau dan mempunyai kualitas yang mumpuni. Dan meneruskan pembelian di masa mendatang	A2
-	(Kualitas Pelayanan)	
3	Pelayanan yang baik, ramah, dan memuaskan.	A3
-	Tingkat Rekomendasi	
4	Kemudahan informasi navigasi / kemudahan dalam mengakses website dimana saja sehingga memudahkan untuk merekomendasikan produk	
-	Tingkat Keluhan Nasabah	
5	Pelayanan yang profesional sehingga mempercepat dalam mengakses kebutuhan nasabah sehingga mengurangi antrian yang panjang	

Sumber: Data primer yang diolah (2023)

Kriteria Responden

Kriteria Responden dapat dilihat pada tabel 2.2 dibawah ini:

Tabel 2. 2 Kriteria Responden

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan
1.	Deki Hadiwibawa	30	L	Branch Manager
2.	Doni Kurniawan	25	L	Security Bank
3.	Yeni Adianti	32	P	Customer Service
4.	Ritasti	27	P	Customer Service
5.	Ahmad Aziz	24	L	Nasabah
6.	Rahayu	28	P	Nasabah

7.	Aprillia	23	P	Nasabah
8.	Antek Rahma	23	P	Nasabah
9.	Sintia Permata Sari	25	P	Nasabah

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

