

MANAJEMEN PELAYANAN KUALITAS BANK SYARIAH



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

DISUSUN OLEH:

VENI APRIYANI

1911140054

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS FATMAWATI SUKARNO
BENGKULU 2023 / 1443**

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul “Manajemen Pelayanan Kualitas Bank

Syariah” yang disusun oleh:

Nama : Veni Apriyani
NIM : 1911140054
Program Studi : Perbankan Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Buku

Bentuk Tugas Akhir : Buku
Nama Penerbit : CV. Brimedia Global
Tempat Penerbit : Jln. Timur Indah Ujung Gang TPU, Perum Bukit
Timur Indah No. 38, RT. 09/RW 04 Singaran Pati
Kota Bengkulu.

ISBN : 978-623-8055-22-7

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang Munaqosyah Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Soekarno Bengkulu.

Pembimbing I



Eka Sri Wahyuni, S.E., MM
NIP.197705092008012014

Bengkulu, 16 Februari 2023

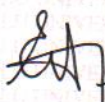
Pembimbing II



Yenti Sumarni, MM
NIP. 197904162007012020

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Perbankan Syariah



Yunida Een Fryanti, M., Si
NIP. 198106122015032003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon
(0736) 51276-51171-51172-Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul “Manajemen Pelayanan Kualitas Bank Syariah” yang disusun oleh:

Nama : Veni Apriyani
NIM : 1911140054
Program Studi : Perbankan Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Buku

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

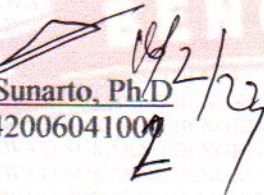
Hari : Selasa
Tanggal : 06 Februari 2023 M/ 2 Rajab 1444 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).


Bengkulu, 16 Februari 2023

Tim Sidang Munaqasyah


Ketua


Prof. Andang Sunarto, Ph.D
NIP. 197611242006041009

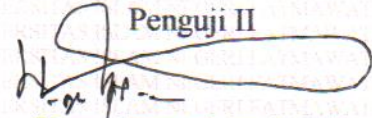
Sekretaris


Yenti Sumarni, MM
NIP. 197904162007012020

Penguji I


Prof. Andang Sunarto, Ph.D
NIP. 197611242006041009

Penguji II


Katra Pramadeka, M.E.I
NIP. 198807252020121003

Mengetahui,
Dekan


Dr. Supardi, M.Ag
NIP. 196504101993031007

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Manajemen Kualitas Pelayanan Bank Syariah”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN FAS Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi Lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran, dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Didalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah dituliskan atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan didalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Januari 2023

Mahasiswa yang menyatakan



Veni Apriyani

NIM. 1911140054

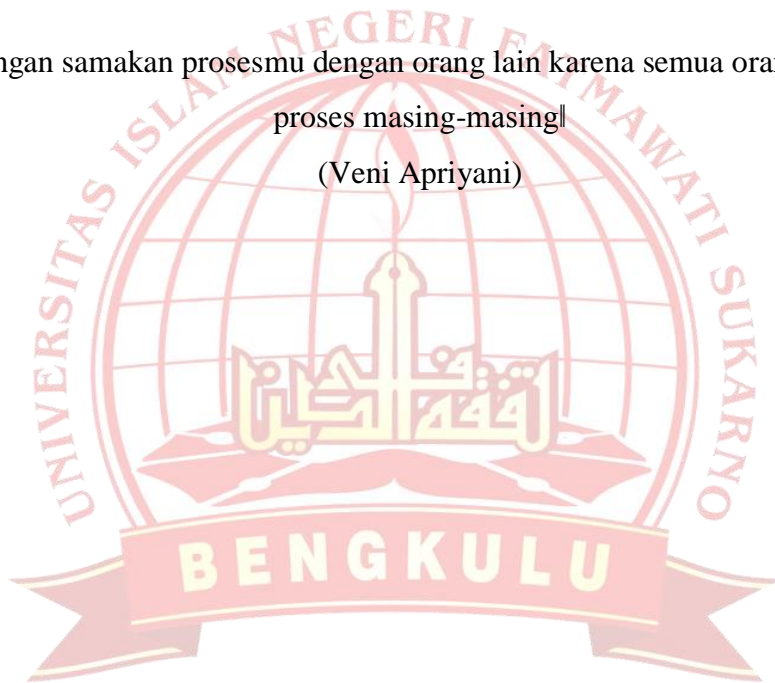
MOTTO

-|| Bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga dan bertakwalah kepada Allah supaya kamu menang||

(QS Ali Imran: 200)

-Jangan samakan prosesmu dengan orang lain karena semua orang punya proses masing-masing||

(Veni Apriyani)



PERSEMBAHAN

Dengan penuh ucapan rasa syukur yang mendalam dan tak terhingga aku curahkan kepada Allah SWT Tuhan semesta alam yang maha segalanya atas segala kesempatan, keridhoan, dan kenikmatan yang telah diberikan, skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Teruntuk kedua orang tua ku tercinta, Ayah (Mahin) dan Ibu (Ijirmi) adalah dua sosok orang tua hebat untukku, sosok yang tahu segala proses hidupku, yang paling terdepan berusaha untukku dan selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhanku yang tak pernah mengeluh lelah didepanku. Saya bisa sampai di tahap ini karena perjuangan kedua orang tuaku dan mereka sangat berharga dihidupku perjuanganmu tidak bisa ku balas dengan apapun. Kupersembahkan karya terbaik dan pertamaku ini untuk kedua orang tua terhebatku dan ucapan sayang serta terima kasih dariku semoga kedepannya ini menjadi langkah awal yang baik untuk membuat ayah dan ibu bangga kepada usahaku.
2. Untuk Kakak (Wiwindro) dan Adik (Zaskia Fitri Sari) tercinta, Terima kasih telah menguatkan dan memberikan dukungan semangat kepadaku agar selalu kuat menjalani lika-liku perjuangan hingga aku sampai pada tahap ini.
3. Untuk sahabat-sahabatku yang mungkin tak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih telah menjadi sahabat terbaikku teman segala hal dan tempat ceritaku dalam suka duka dari awal kuliah hingga saat ini.
4. Dosen pembimbing Ibu (Eka Sri Wahyuni, SE., MM.) dan ibu (Yenti Sumarni, MM,) yang telah membimbing saya dalam

menjalankan tugas akhir ini dan telah memberikan arahan dalam pembuatan tugas akhir ini.

5. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tercinta Program Studi Perbankan Syariah dan terima kasih untuk bapak dan ibu dosen atas ilmunya yang sangat bermanfaat serta teman-teman seperjuangan PBS B angkatan 2019 terima kasih atas yang telah kebersamai dari awal perkuliahan hingga saat ini.
6. Untuk Adik-adik tingkat terima kasih telah memberikan semangat dan support dalam segala hal.
7. Untuk organisasi HIMA PBS dan HMJ EI terima kasih telah kebersamai perjalan perkuliahan dan telah memberikan banyak pengalaman.
8. Teruntuk Almamaterku tercinta Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
9. Teruntuk semua pihak yang telah membantu saat penyelesaian tugas akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

ABSTRAK

Manajemen Pelayanan Kualitas Bank Syariah

Oleh: Veni Apriyani, NIM: 1911140054

Permasalahan yang dikaji dalam skripsi ini, yaitu bagaimana manajemen pelayanan kualitas bank syariah, untuk persoalan tersebut secara mendalam dan menyeluruh, Penelitan melakukan penelusuran pustaka, pencarian sumber-sumber yang relevan dan pencarian data melalui internet. Data dan informasi yang digunakan yaitu data atau sumber dan buku, media elektronik, E-book, dan beberapa pustaka yang relevan. Adapun teknik pengumpulan data yaitu studi pustaka tentang pembahasan yang akan diuraikan dalam buku ini. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa Manajemen Pelayanan Kualitas Bank Syariah memiliki sejarah yang panjang, memiliki staff dengan bidang-bidang berbeda, memiliki dan memiliki banyak produk dan karakteristik yang berbeda dengan konvensional. Bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah.

Kata Kunci : Manajemen, Pelayanan, Kualitas, dan Bank Syariah

ABSTRACT

Sharia Bank Quality Service Management

By: Veni Apriyani, NIM: 1911140054

The problems studied in this thesis, namely how to manage the quality of Islamic banking services, for this problem in depth and comprehensively, the research carried out literature searches, search for relevant sources and search data via the internet. The data and information used are data or sources and books, electronic media, e-books, and some relevant literature. As for the data collection technique, namely literature study regarding the discussion that will be described in this book. From the results of this study it was found that Quality Service Management of Islamic Banks has a long history, has staff in different fields, has and has many products and characteristics that differ from conventional ones. Islamic banks are banks that carry out their business activities based on sharia principles.

Keywords: *Management, Service, Quality, and Islamic Ban*

KATA PENGANTAR

Allhamdulillah rabbil'alamin atas segala karunia dan rahmat yang tidak terhingga dari Allah SWT sehingga buku yang berjudul "Manajemen pelayanan kualitas bank syariah" bisa terselesaikan. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW. keluarganya dan para sahabatnya. Semoga dengan senantiasa bershalawat kepada Nabi Muhammad SAW sebagai umatnya akan memperoleh syafaat dari beliau.

Dalam buku ini, memuat beberapa bahasan yang berkaitan dengan konsep dasar bank syariah, bagi hasil dalam Islam, akad dan penentuan nisbah bagi hasil. serta implementasi bagi hasil di perbankan syariah. Penulisan buku ini, disusun secara sistematis sehingga mudah dipahami oleh para pembaca.

Tim penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah ikut berkontribusi dalam kehadiran buku ini. baik yang memberikan arahan dan bimbingan, dukungan ataupun yang mendoakan sehingga penulisan buku ini dapat diselesaikan. Tim penulis berharap. semoga buku ini dapat menjadi bahan referensi dan mampu memberikan wawasan pengetahuan bagi mahasiswa yang mengambil jurusan perbankan syariah, ekonomi syariah dan para pihak yang berminat untuk mengetahui Manajemen Pelayanan di perbankan syariah.

1. Prof. DR. KH. Zulkarnain, M.Pd. selaku Rektor UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberi kesempatan untuk menuntut ilmu di kampus tercinta.
2. Bapak Dr. Supardi, M.Ag Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

3. Ibu Yenti Sumarni, M.M Ketua jurusan ekonomi islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Ibu Eka Sri Wahyuni, M.Ag sebagai pembimbing I dan Ibu Yenti Sumarni, M.M sebagai pembimbing II telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan arahan dengan penuh kesabaran.
5. Ibu Yunida Een Fryanti, M.Si. sebagai Kaprodi Perbankan Syariah.
6. Bapak Aan Shar, M.M sebagai sekertaris jurusan.

Kepada semua pihak yang telah membantu dalam lancarnya penyusunan buku ini, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan buku ini masih jauh dari kesempurnaan dan tentunya masih ada kesalahan-kesalahan. Oleh sebab itu maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun di kesempurnaan penyusunan buku ini. Semoga apa yang penulis sajikan dapat bermakna bagi penulis khususnya dan bagi pembaca semua pada umumnya.

Bengkulu, Januari 2023

Penulis,

Veni Apriyani

NIM. 1911140054

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penulisan	4
D. Kegunaan Penulisan	5
E. Metode Penelitian	5
F. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II SEJARAH DAN PERTUMBUHAN BANK SYARIAH	
A. Sejarah Bank Syariah	11
B. Pengertian Bank Syariah	19
C. Perbedaan Bank Syariah dan Konvensional.....	19
D. Perkembangan Bank Syariah.....	27

BAB III MANAJEMEN PELAYANAN BANK SYARIAH

A. Sistem Pelayanan Bank Syari'ah.....	30
B. Perencanaan Pelayanan Bank Syari'ah.....	36
C. Pengorganisasian dan Penerapan Pelayanan	39
D. Pengawasan dan Evaluasi dalam Pelayanan.....	48

BAB IV KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH

A. Pengertian kualitas pelayanan syariah.....	50
B. Karakteria dalam menilai kualitas layanan.....	51
C. Dimensi kualitas layanan syariah	52

BAB V STAFF BANK SYARIAH

A. <i>TELLER</i>	63
B. <i>COSTOMER SERVICE OFFICER</i>	75
C. <i>FUNDING SALES REPRESENTATIVE / OFFICER</i>	90
D. <i>FUNDING PRODUCT DEVELOPMENT MANAGER</i>	96

BAB VI FUNDING, LADING, SERVICE

A. <i>FUNDING</i>	113
B. <i>LADING</i>	120
C. <i>SERVICE</i>	125

BAB VII PENUTUP

A. Kesimpulan	138
B. Saran	139

DAFTAR PUSTAKA	134
-----------------------------	-----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Perbedaan Bank Syariah dan Konvensional

Tabel 2 Sistem bunga dan bagi hasil

Tabel 3 Perbedaan Bank Syariah dan Konvensional

Tabel 4 Kriteria Bank Syariah



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Skema Rencana kerja

Gambar 1.2 Skema Produk dan Aktivitas baru



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Lembar Pengajuan Judul
Lampiran 2	: Surat Penunjukan Pembimbing 1
Lampiran 3	: Lembar Bimbingan Pembimbing 1
Lampiran 4	: Lembar Bimbingan Pembimbing 2
Lampiran 5	: Surat Proses Penerbitan Buku
Lampiran 6	: Bukti Plagiat
Lampiran 7	: SKPI
Lampiran 8	: Saran Penguji 1
Lampiran 9	: Saran Penguji 2
Lampiran 10	: Buku non-Fiksi Ber-ISBN



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank adalah salah satu lembaga keuangan yang memberikan produk berupa jasa. Lembaga bank adalah lembaga yang aktivitasnya berkaitan dengan masalah uang. Kegiatan dan usaha bank akan selalu terkait dengan komoditas, antara lain: memindahkan uang, menerima dan membayarkan kembali uang dalam rekening koran, mendiskonto surat wesel, surat order maupun surat berharga lainnya, membeli dan menjual surat-surat berharga, membeli dan menjual cek, surat wesel, kertas dagang, memberi jaminan bank.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, bank juga mengikuti konsep produk pada bank jasa yang diberikan. Manajer pada organisasi yang berorientasi pada produk ini, akan memfokuskan energi pada pembuatan produk yang baik dan perbaikannya secara terus menerus.¹

Perbankan Syariah merupakan suatu sistem perbankan dengan menggunakan hukum Islam. Dimana terdapat larangan Islam untuk mengambil bunga (riba) dan larangan melakukan investasi pada usaha-usaha yang haram. Dalam melaksanakan operasionalnya Bank Syariah harus mematuhi

¹ Suparyanto dan Rosad (2015, -Perkembangan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Di Gresik,| *Suparyanto dan Rosad (2015 5, no. 3 (2020): 248–253.*

prinsip-prinsip syariah dan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN), yaitu dewan yang berwenang mengeluarkan fatwa atas jenis-jenis kegiatan, produk dan jasa keuangan syariah, serta mengawasi penerapan fatwa tersebut.

Keputusan menabung di Bank Syariah yang dilakukan oleh nasabah tentu berkaitan erat bagaimana perilaku konsumen dalam memutuskan untuk membeli suatu produk. Perilaku konsumen adalah kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam menggunakan barang dan jasa termasuk didalamnya pengambilan keputusan pada persiapan dan kegiatan tersebut. Konsumen yang dihadapkan dengan berbagai jenis produk mempunyai berbagai alternatif pilihan sebelum mengambil keputusan. Konsumen dapat mengambil keputusan pembelian sekaligus sebagai perwujudan perilaku permintaannya melalui proses pengamatan dan seleksi. Beberapa faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memberikan keputusan membeli, yaitu : 1.) Faktor Budaya, sub budaya, dan kelas sosial konsumen; 2.) Faktor Sosial yang terdiri dari kelompok acuan, keluarga, serta peran dan status; 3.) Faktor Pribadi yang terdiri dari : karakteristik usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan, keadaan ekonomi, gaya hidup serta kepribadian

dan konsep diri pembeli; 4.) Faktor Psikologis yaitu :motivasi, persepsi, pengetahuan, keyakinan dan pendirian.²

Kualitas produk dan kualitas pelayanan adalah hal yang penting pada sebuah bank. Produkproduk yang dihasilkan bank harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Dengan terpenuhinya kebutuhan, maka nasabah akan tetap Volume 4 Nomor 1 Juni 2019 Fadhilatul Hasanah 487 memilih bank tersebut dan tidak pindah ke bank lainnya. Selain itu nasabah akan tertarik untuk memilih bank tersebut jika nasabah merasa bahwa produk perbankan dapat memenuhi kebutuhannya. Nasabah akan meyenangi produk yang menawarkan mutu dan kinerja yang baik serta keistimewaan yang mencolok serta nasabah selalu menilai suatu pelayanan yang diterimanya dan dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan.³

Kepuasan pelanggan diyakini merupakan salah satu alat ukur untuk melihat daya saing suatu perusahaan. Karena kepuasan pelanggan secara tidak langsung memberikan gambaran seberapa jauh perusahaan mampu merespon keinginan dan harapan pelanggan. Dalam jangka panjang kepuasan pelanggan yang semakin meningkat dapat

² SUFIANI ZAHRA, -Standar Pelayanan Bank Syariah,|| no. 90500120021 (2022).

³ Fadhilatul Hasanah, -Pengaruh Tingkat Religiusitas, Pengetahuan, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang Pada Bank Syariah,|| *BALANCE Jurnal Akuntansi dan Bisnis* 4, no. 1 (2019): 485.

meningkatkan daya saing perusahaan, hal itu juga tercermin dari usaha perusahaan untuk terus mempertahankan pelanggan yang mana akhirnya berimbas pada profitabilitas perusahaan tersebut dalam jangka panjang.⁴

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk meneliti tentang manajen pelayanan kualitas bank syariah.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dapat dirumuskan berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas adalah bagaimana Manajemen Pelayanan kualitas Bank Syariah dari segi pelayanan kualitas Bank Syariah.

C. Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui perbedaan bank syariah dan konvensional serta staff apa saja yang ada pada bank syariah
2. Untuk mengetahui manajen pelayanan kualitas bank syariah
3. Untuk mengetahui manajemen pelayanan yang baik dan benar
4. Untuk mengetahui pelayanan yang benar

⁴ Siti Laela Sari, -Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Cikande),| *Journal information* 10 (2009): 1–16.

D. Kegunaan Penulisan

Berdasarkan penjelasan yang telah penulisan paparkan diatas, maka kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan Teoritis

Secara teoritis, semoga hasil penelitian ini dapat bermaaf bagi kalangan akademis kampus sebagai refrensi dimasa yang akan datang, terkait penelitian yang sejenis.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan atau pemahaman tentang konsep bank syariah, konsep manajemen pelayanan kualitas bank syariah dan konsep staff dalam bank syariah.

b. Bagi Pembaca

Buku ini akan memberikan manfaat bagi pembaca agar sama-sama dapat memahami tentang konsep bank syariah, konsep manajemen pelayanan kualitas bany syariah dan konsep staff bank syariah.

E. Metode Penelitian

Berdasarkan penjelasan yang telah penulis paparkan diatas, maka kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi kalangan akademis kampus sebagai referensi dimasa yang akan datang, terkait penelitian yang sejenis.

2. Kegunaan Praktis

- a. Untuk menambah wawasan atau pemahaman tentang konsep Bank syariah, konsep manajemen kualitas pelayanan bank syariah dan serta konsep staaf pada bank syariah .
- b. Buku ini akan memberikan manfaat bagi pembaca agar sama-sama dapat memahami tentang konsep bank syariah, konsep manajemen kualitas pelayanan bank syariah dan serta konsep staaf pada bank syariah.

F. Metode Penulisan

1. Jenis dan Sifat Penulisan

a. Jenis Penulisan

Dilihat dari jenis penulisannya, adapun jenis penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kepustakaan atau *library research*, yakni penelitian yang dilakukan melalui mengumpulkan data atau karya tulis ilmiah yang bertujuan dengan obyek penelitian atau pengumpulan data yang bersifat kepustakaan, atau telaah yang dilaksanakan untuk

memecahkan suatu masalah yang pada dasarnya tertumpu pada penelaahan kritis dan mendalam terhadap bahan- bahan pustaka yang relevan. Adapun beberapa sumber yang digunakan antara lain; buku- buku teks, *e-book*, jurnal ilmiah, hasil-hasil penelitian dalam bentuk skripsi, tesis, desertasi, dan internet, serta sumber-sumber lainnya yang relevan.

b. Sifat Penulisan

Dilihat dari sifatnya, maka penelitian ini termasuk penelitian deskriptif, penelitian deskriptif berfokus pada penjelasan sistematis tentang fakta yang diperoleh saat penelitian dilakukan.

2. Metode Penelitian Data

Adapun metode pengumpulan data penelitian ini diambil dari sumber data, yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.

Dalam penulisan skripsi ini sumber data yang akan peneliti gunakan yaitu:

a. Sumber Primer

Sumber primer adalah sumber-sumber yang memberikan data secara langsung dari tangan pertama atau merupakan sumber asli.

b. Sumber Sukender

Sumber primer adalah sumber-sumber yang memberikan data secara langsung dari tangan pertama atau merupakan sumber asli.

3. Teknik Analisis Data

Setelah keseluruhan data terkumpul maka langkah selanjutnya penulis menganalisa data tersebut sehingga ditarik suatu kesimpulan. Untuk memperoleh hasil yang benar dan tepat dalam menganalisa data, penulis menggunakan teknik analisis isi. Analisis isi (*Content Analysis*) adalah penelitian yang bersifat pembahasan mendalam terhadap isi suatu informasi tertulis atau tercetak di media massa.

Adapun langkah- langkah strategis dalam penelitian analisis isi, sebagai berikut :

- a. Pertama, Penetapan desain atau model penelitian. Disini ditetapkan beberapa media, analisis perbandingan atau korelasi, objeknya banyak atau sedikit dan sebagainya.
- b. Kedua, pencarian data pokok atau data primer, yaitu teks sendiri. Sebagai analisis isi, teks merupakan objek yang pokok, bahkan terpokok. Pencarian dapat dilakukan dengan menggunakan lembar formulir pengamatan tertentu yang sengaja dibuat untuk keperluan pencarian data tersebut.

- c. Ketiga, pencarian pengetahuan kontekstual agar penelitian yang dilakukan tidak berada diruang hampa, tetapi terlihat kait-mengait dengan faktor- faktor lain.

G. Sistematika Penulisan

Agar Penulisan skripsi ini lebih mengarah pada tujuan pembahasan, maka diperlukan sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab, dimana antara satu bab dan bab lainnya saling mendasari dan berkaitan.

Adapun sistematika dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab 1. Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab 2. Pengenalan mengenai dasar perbankan syariah yang memberikan penjelasan mengenai sejarah bank syariah, pengertian bank syariah, perbedaan bank syariah dengan bank konvensional dan perkembangan bank syariah.

Bab 3. Menguraikan mengenai sistem pelayanan bank syariah, perencanaan pelayanan bank syariah, perorganisasian bank syariah dan pengawasan bank syariah.

Bab 4. Membahas mengenai pengertian kualitas pelayanan bank syariah, karakteria dalam menilai kualitas layanan dan dimensi kualitas layanan syariah.

Bab 5. Membahas mengenai pengertian *teller*, fungsi *teller*, tugas dan tanggung jawab *teller*, transaksi *teller* dan syarat menjadi *teller*.

Bab 6. Membahas mengenai pengertian *costemer service*, fungsi dan tugas *costemer service*, konsep pelayanan, keterampilan dasar yang diperlukan *costemer service*, *skill* yang harus diterapkan oleh *costemer service*, ciri-ciri pelayanan yang baik dan sikap melayani nasabah.

Bab 7. Membahas mengenai pengertian *funding sales representative/officer*, fungsi *funding sales representative/officer*, *marketing strategy* dan sales dan *service relation*.

Bab 8. Membahas mengenai pengertian *funding product development manager*, sumber dana bank syariah dan rencana kerja.

Bab 9. Membahas mengenai *funding, lading* dan *service*.

Bab 10 Penutup, Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

BAB II

SEJARAH DAN PERTUMBUHAN BANK SYARIAH

A. Sejarah Bank Syariah

Sejarah perkembangan bank syariah modern tercatat di Pakistan dan Malaysia sekitar tahun 1940, yaitu upaya pengelolaan dana jamaah haji secara non konvensional. Rintisan bank syariah lainnya adalah dengan berdirinya Mit Ghamr Lokal Saving Bank pada tahun 1963 di Mesir oleh Dr. Ahmad el-Najar. Secara kolektif gagasan berdirinya bank syariah di tingkat internasional, muncul dalam konferensi negara-negara Islam sedunia, di Kuala Lumpur, Malaysia pada tanggal 21-27 April 1969 yang diikuti oleh 19 negara peserta. Konferensi tersebut memutuskan beberapa hal, diantaranya:⁵

1. Tiap keuntungan haruslah tunduk kepada hukum tentang untung dan rugi, jika tidak termasuk riba dan riba itu sedikit atau banyak hukumnya haram.
2. Diusulkan supaya dibentuk suatu bank syariah yang bersih dari sistem riba dalam waktu secepat mungkin.
3. Sementara menunggu berdirinya bank syariah, bank-bank yang menerapkan bunga diperbolehkan beroperasi. Namun jika benar-benar dalam keadaan darurat.

⁵ Adiwarmanto A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh Dan Keuangan* (Jakarta: PT Grapindo Persada, 2008).

Pembentukan bank syariah semula memang banyak diragukan, sebab:⁶

1. Banyak yang beranggapan bahwa sistem perbankan bebas bunga (*interest free*) adalah suatu yang tak mungkin dan tidak lazim.
2. Adanya pertanyaan tentang bagaimana bank akan membiayai operasinya. Tetapi di lain pihak, bank Islam adalah satu alternatif sistem ekonomi Islam.

Untuk lebih mempermudah berkembangnya bank syariah di negara-negara muslim perlu ada usaha bersama di antara negara-negara muslim. Tonggak sejarah yang sangat penting untuk mencapai cita-cita umat muslim dalam perekonomian Islam adalah dengan dibentuknya Bank Pembangunan Islam/IDB (*Islamic Development Bank*), berdasarkan Deklarasi yang dikeluarkan oleh Konferensi Menteri Keuangan Kalangan Negara Islam, yang tergabung dalam OKI, yang diselenggarakan di Jeddah, pada tahun 1973, dan resmi dibuka pada tanggal 20 Oktober 1975.⁷

Setelah berdiri, IDB juga membantu mendirikan bank-bank Islam diberbaga Negara. Untuk pengembangan sistem ekonomi syariah, institut ini membangun sebuah institut riset dan pelatihan untuk pengembangan penelitian dan pelatihan ekonomi Islam, baik dalam bidang perbankan maupun

⁶ Uswatun Hasanah Nonie Afrianty, Desi Isnaini, *Lembaga Keuangan Syariah* (Bengkulu: CV Zigie Utama, 2019).

⁷ Nurul Hak, *Ekonomi Islam Hukum Bisnis Syariah* (Bengkulu, 2011).

keuangan secara umum. Lembaga ini disingkat IRTI (*Islamic Research Training Institute*). Berdirinya Islamic Development Bank (IDB) telah memotivasi banyak Negara untuk mendirikan lembaga keuangan syariah. Kerja keras mereka membuahkan hasil pada akhir periode 1970 dan awal 1980, dan bank syariah bermunculan di Mesir, Sunda, Negara-negara Teluk, Pakistan, Malaysia, Banglades dan Turki.

Di Indonesia Banglades pendirian dan Turki.bank syariah, sudah lama oleh umat islam dan hal Sidoarjo, Menyarankan konsepsi ini terungkap Jawa sistem kepada Timur perekonomian, dalam pada pimpinan keputusan tahun khususnya pusat 1968 dan dalam poin nomor 4, Majelis Tarjih menyarankan kepada pemimpin pusat Muhamadiyah untuk mengusahakan terwujudnya konsepsi sistem perekonomian, khususnya lembaga perbankan yang sesuai dengan kaidah islam.

Pendiri bank islam di Indonesia di cetus oleh MUI dalam lokakarya bunga dan perbankan di Cisarua Bogor, Jawa Barat pada tanggal 18-20 Agustus 1990. Hasil lokakarya dibahas kembali dalam musyawarah Nasional IV MUI yang berlangsung di hotel sahid jaya pada tanggal 20-25 Agustus 1990. Berdasarkan amanat MUnas IV MUI tersebut dibentuk kelompok kerja untuk mendirikan bank islam di Indonesia. Sehingga pada tanggal 1 November 1991 di tanda tanganilah

akta pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia dengan akta notaris Yudo Paripurno,SH.

Kedudukan bank syariah dalam sistem perbankan Nasional terbuka setelah di keluarkannya UU No.7 Tahun 1992 tentang perbankan. Dalam pasal 13 (C) undang-undang tersebut menyatakan bahwa salah satu usaha bank pengkreditan rakyat, menyediakan pembiayaan bagi nasabah berdasarkan prinsip bagi hasil, sesuai dengan ketentuan yang di tetapkan oleh peraturan pemerintah.⁸

Menyikapi hal tersebut pemerintah mengeluarkan PP No 72 Tahun 1992,tentang bank berdasarkan prinsip bagi hasil dan di undangkan pada tanggal 30 Oktober 1992 dalam lembaran Negara Republik Indonesia No. 119 tahun 1992. Dalam PP tersebut secarategas dinyatakan bahwa bank dengan prinsip bagi hasil tidak boleh melakukan kegiatan usaha yang tidak berdasarkan prinsip bagi hasil, sebaliknya bank yang kegiatan usahanya tidak berdasarkan prinsip bagi hasil tidak di perkenankan melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip bagi hasil.

Pada tahun 1998, dikeluarkan Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang konsep perbankan bagi hasil, yang merupakan amandemen UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan dalam undang-undang tersebut juga memberikan arahan bagi bank konvensional untuk membuka cabang

⁸ Ibid.

syariah atau mengkonversi diri secara total menjadi bank syariah. Selanjutnya pada tahun 1999 dikeluarkannya Undang-Undang No. 23 tentang Bank Indonesia. Dalam UU tersebut bank Indonesia mendapat amanah untuk melakukan tindakan antisipasi terhadap perkembangannya perbankan syariah. Mandat ini semakin memperkuat posisi bank Indonesia dalam mengembangkan perbankan syariah sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan nasional.⁹

Amanah untuk mengembangkan perbankan syariah sebagaimana tersebut dalam UU No. 23 tahun 1999 tersebut diterjemahkan oleh bank Indonesia dalam tujuh langkah strategi yaitu :

1. Penyempurnaan peraturan dalam perundang-undangan yang sesuai dengan karakteristik usaha perbankan syariah.
2. Pertumbuhan jaringan kantor yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap jasa perbankan syariah.
3. Meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap perbankan syariah.
4. Tersedia infrastruktur dan lembaga pendukung yang dapat mendorong perkembangan perbankan syariah yang sehat dan istiqomah menjalankan prinsip syariah.
5. Meningkatkan efisiensi operasi, mutu, pelayanan dan daya saing perbankan syariah nasional.

⁹ Nonie Afrianty, Desi Isnaini, *Lembaga Keuangan Syariah*.

6. Mendorong perkembangan pembiayaan sistem bagi hasil dalam proporsi yang memadai dalam portopolio pembiayaan bank syariah.

Terciptanya bank syariah yang memiliki kompetensi, profesionalisme dan dapat memenuhi standar yang ditetapkan secara Internasional. Selain Undang-Undang diatas dasar pemikiran yang melandasi berdirinya bank syariah Indonesia adalah :

- a. Para ahli hukum Islam belum mempunyai kata sepakat, tentang status hukum bankbank konvensional yang dalam operasionalnya memakai sistem bunga.
- b. Masyarakat bunga Indonesia dalam yang bank mayoritas konvensional.beragama Islam, sebagian masih meragukan hukum .
- c. Bank konvensional yang telah beroperasi di Indonesia, dirasa kurang secara optimal dalam membantu memerangi kemiskinan dan pendapatan.

Sampai pada saat ini terdapat 14 Bank Umum Syariah dan 20 Unit Usaha Syariah.¹⁰

B. Pengertian bank syariah

Kata bank berasal dari bahasa Italia banco yang berarti uang. Biasanya bank menghasilkan untung dari biaya transaksi atas jasa yang diberikan dan bunga dari pinjaman uang.

¹⁰ Ibid.

Menurut undangundang Nomor 10 Tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Sedangkan pengertian bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam yaitu mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam. Dalam tata cara bermuamalat itu menjauhi praktik-praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur riba untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan.

Selain itu pengertian bank Syariah adalah institusi keuangan yang memiliki hukum, aturan dan prosedur sebagai wujud dari komitmen kepada prinsip syariah dan melarang menerima dan membayar bunga dalam proses operasi yang dijalankan.¹¹

Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank. Perjanjian (akad) yang

¹¹ Rahmat Ilyas and A Pendahuluan, -Manajemen Permodalan Bank Syariahll 5, no. 2 (n.d.): 323–338.

terdapat diperbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariat islam.¹²

Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank syariah umum dan bank pembiayaan rakyat syariah.¹³

Bank Syariah merupakan salah satu produk perbankan yang berlandaskan sistem perekonomian Islam, Sistem Ekonomi Islam atau syariah sekarang ini sedang banyak diperbincangkan di Indonesia. Banyak kalangan masyarakat yang mendesak agar Pemerintah Indonesia segera mengimplementasikan sistem Ekonomi Islam dalam sistem Perekonomian Indonesia seiring dengan hancurnya sistem Ekonomi Kapitalisme.

Bank Syariah pada awalnya dikembangkan sebagai suatu respon dari kelompok ekonomi dan praktisi perbankan muslim yang berupaya mengakomodasi desakan dari berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip-prinsip syariah Islam. Umat Islam diharapkan dapat memahami perkembangan bank syariah dan mengembangkannya apabila dalam posisi sebagai pengelola bank syariah yang perlu secara cermat mengenali dan

¹² AK Drs. Ismail, MBA., *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenadamedia Group, n.d.).

¹³ Wansawidjaja, *Pembiayaan Bank Syariah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, n.d.).

mengidentifikasi semua mitra kerja yang sudah ada maupun yang potensial untuk pengembangan bank syariah.

Bank Syariah adalah bagian dari tatanan ekonomi Syariah, maka komitmennya adalah patuh terhadap prinsip dan etika agama yang telah dijelaskan dalam al-Qur'an dan Hadits, di antaranya ada yang bersifat umum seperti kegiatannya harus selalu mengacau kepada konsep maslahat dan menjunjung tinggi asas-asas keadilan. Karena tujuan Ekonomi Syariah secara umum adalah mencapai falah di dunia dan akhirat, larangan memakan dengan cara yang batil sebagaimana dalam QS. (An-Nisa : 29), Selalu bertransaksi dengan hal-hal yang baik QS. (Al-Baqarah : 168), Menjauhi hal-hal yang diharamkan QS. (Al-Maidah : 90), dan berinteraksi dengan seluruh manusia dengan cara yang baik QS. (Al-Baqarah :83). Ataupun prinsip khusus dan terperinci seperti larangan riba, gharar, qimar dan prinsip lain yang berkaitan dengan produk bank syariah.¹⁴

C. Perbedaan Bank Syariah Dan Konvensional

Bank Konvensional dan Bank Syariah dalam beberapa hal memiliki persamaan, diantara lain yaitu terutama dalam sisi teknis penerimaan uang, mekanisme transfer, teknologi komputer yang dipergunakan, persyaratan umum pembiayaan, dan sebagainya. Masyarakat perlahan-lahan telah

¹⁴ Mohamad Ainun Najib et al., -Penguatan Prinsip Syariah Pada Produk Bank Syariah (n.d.): 15–28.

mulai mengenal dengan jelas perbedaan antara bank syariah dengan konvensional, yaitu terutama pada sistem bunga (*interest*). Artinya, bank konvensional menerapkan sistem bunga sebagai imbal hasilnya, sedangkan bank syariah menerapkan prinsip bagi hasil.¹⁵

Bank syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah atau prinsip agama Islam. Sesuai dengan prinsip Islam yang melarang sistem bunga atau riba memberatkan, maka bank syariah beroperasi berdasarkan kemitraan pada semua aktivitas bisnis atas dasar kesetaraan dan keadilan. Perbedaan yang mendasar antara bank syariah dengan bank konvensional, antara lain:

1. Perbedaan Falsafah

Perbedaan pokok antara bank konvensional dengan bank syariah terletak pada landasan falsafah yang dianutnya. Bank syariah tidak melaksanakan sistem bunga melainkan sistem bagi hasil dalam aktivitasnya sedangkan bank konvensional justru sebaliknya yaitu menerapkan sistem bunga. Hal inilah yang menjadi perbedaan yang sangat mendasar terhadap produk-produk yang dikembangkan oleh bank syariah, dimana untuk menghindari sistem bunga maka sistem yang dikembangkan adalah jual beli serta kemitraan yang diselenggarakan dalam bentuk bagi hasil. Pada dasarnya, semua jenis transaksi perniagaan

¹⁵ Irham Fahmi, *Pengantar Perbankan Teori Dan Aplikasi* (Bandung, 2014).

melalui bank syariah diperbolehkan asalkan tidak mengandung unsur bunga (riba).

2. Konsep Pengelolaan Dana Nasabah

Dalam sistem bank syariah dana dikelola dalam bentuk titipan maupun investasi. Berbeda halnya dengan deposito bank Konvensional dimana deposito adalah usaha membungakan uang. Konsep dana titipan berarti kapan saja nasabah membutuhkannya, bank syariah harus dapat memenuhinya. Akibatnya dana titipan tersebut menjadi sangat likuid. Likuiditas yang tinggi inilah yang menyebabkan dana titipan kurang memenuhi syarat-syarat suatu investasi yang membutuhkan pendapatan dana.

Sesuai dengan fungsi bank intermediary dimana fungsi ini sebagai lembaga keuangan yang menyimpan dana nasabah pada nasabah peminjam, kemudian dana nasabah yang terkumpul dengan cara titipan atau investasi tadi kemudian dimanfaatkan atau disalurkan ke dalam transaksi perniagaan yang digunakan dalam sistem bank syariah. Keuntungan dari pemanfaatan dana nasabah yang disalurkan ke dalam berbagai usaha itulah yang akan dibagikan kepada nasabah.

3. Kewajiban Mengelola Zakat

Kewajiban mengelola zakat merupakan fungsi dan peran yang melekat pada bank syariah untuk memobilisasikan dana-dana sosial seperti zakat, infak, dan

sedekah. Artinya bank syariah wajib mengelola zakat dalam arti wajib membayar zakat, menghimpun, mengadministrasikannya dan mendistribusikannya.

4. Struktur Organisasi

Di dalam struktur organisasi bank syariah adanya badan pengawasan yang disebut sebagai lembaga Dewan Pengawasan Syariah (DPS). Dimana DPS bertugas untuk mengawasi segala aktivitas/kegiatan bank agar bank tersebut beroperasi atau bekerja selalu sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. DPS ini dibawah oleh Dewan Syariah Nasional (DSN). Berdasarkan laporan dari DPS pada masing-masing lembaga keuangan syariah. DSN dapat memberikan teguran jika lembaga tersebut yang bersangkutan melenceng dari prinsip-prinsip syariah. DSN juga dapat mengajukan rekomendasi kepada lembaga yang memiliki otoritas seperti Bank Indonesia dan Departemen Keuangan untuk memberikan hukuman berupa sanksi.¹⁶

¹⁶ Toto Budisantoso Sigit riandaru, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain* (Jakarta, 2006).

Tabel 1. Perbedaan bank syariah dan konvensional

No	Bank Syariah	Bank Konvensional
1.	Berinvestasi pada usaha yang halal	Bebas nilai (investasi yang halal dan haram)
2.	Atas dasar bagi hasil, margin keuntungan dan fee	Sistem bunga
3.	Besaran bagi hasil berubah-ubah sesuai dengan kerja usaha	Besarnya tetap
4.	<i>Profit dan fatah oriented</i>	<i>Profit oriented</i>
5.	Pola hubungan kemitraan	Hubungan debitur-kreditur
6.	Ada dewan pengawas	Tidak ada lembaga sejenis

Sistem bunga dalam perbankan konvensional sering menjadi bahan pertanyaan dan selalu dibandingkan dengan bagi hasil dalam perbankan syariah. Untuk menjelaskan kedua perbandingan tersebut.

Tabel 2 Sistem bunga dan bagi hasil

No	Sistem bunga	Sistem bagi hasil
1.	Penentuan sukunbunga dibuat pada saat akad dengan pedoman harus selalu untung untuk pihak bank.	Penentuan besarnya risiko bagi hasil dibuat pada kemungkinan untung rugi.

2.	Besarnya persentase berdasarkan pada jumlah uang (modal) yang dipinjamkan.	Besarnya rasio (nisbah) bagi hasil berdasarkan pada jumlah keuntungan yang diperoleh.
3.	Tidak mesti tergantung pada kinerja usaha. Jumlah pembayaran bunga tidak mengikat walaupun jumlah keuntungan berlipat ganda saat keadaan ekonomi sedang baik.	Tergantung kepada kinerja usaha. Jumlah pembagian bagi hasil mengikat sesuai dengan peningkatan jumlah pendapatan.
4.	Semua agama meragukan eksistensi kehalalan bunga bank termasuk agama islam.	Tidak ada agama yang meragukan kehalalan bagi hasil.
5.	Pembayaran bunga tetap seperti yang dijanjikan walaupun tanpa pertimbangan proyek yang dijalankan oleh pihak nasabah untung atau rugi.	Bagi hasil tergantung proyek yang dijalankan. Jika proyek itu tidak mendapatkan keuntungan maka kerugian akan di tanggung bersama oleh kedua belah pihak.

Perbedaan kedua sistem dapat dilihat dari sisi penghimpunan dan penyaluran dana. Dari sisi penghimpunan dana kedua sistem perbankan ini bertujuan untuk memobilisasi dana masyarakat. Namun dalam sistem syariah dimaksudkan untuk memobilisasi dana masyarakat yang belum tersentuh oleh perbankan konvensional, karena adanya masalah bunga. Dalam pembiayaan atau penyaluran dana, sistem perbankan konvensional menekankan pada hubungan antara debitur dan kreditur, sedangkan sistem syariah lebih menekankan pada prinsip keleluasaan dalam akad kredit dan kemitraan. Selain itu juga ada perbedaan yang menyangkut aspek hukum, struktur organisasi, usaha yang dibiayai, dan lingkungan kerja.

Tabel 3. Perbedaan bank syariah dan konvensional

Bank Syariah	Bank Konvensional
Investasi yang halal saja	Investasi halal dan haram
Status bank <i>-intermediary</i> dan investor	Status bank <i>-intermediary</i>
Sistem bagi hasil, margin dan fee	Sistem bunga dan fee
Nisbah bagi hasil dari proyeksi penjualan	Bunga atas dasar pokok
Pembayaran bunga tidak mempertimbangkan Usaha	Pembayaran bunga tidak mempertimbangkan Usaha
Bank ikut menanggung resiko usaha	Bank tidak menanggung resiko
Halal	Kehalalan bunga

	diragukan
Ada Dewan Pengawas Syariah	Tidak ada Dewan Pengawas Syariah
Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan kreditur-debitur	Hubungan dengan nasabah dalam bentuk hubungan kemitraan
Menciptakan keserasian diantara keduanya	Berkontribusi dalam terjadinya kesenjangan antara sektor riil dengan sektor moneter.
Tidak memberikan dana secara tunai tetapi memberikan barang yang dibutuhkan (finance the goods and services)	Memberikan peluang yang sangat besar untuk sight streaming (penyalahgunaan dana pinjaman)

D. Perkembangan Bank Syariah

Bank Syariah pada awalnya dikembangkan sebagai suatu respon dari kelompok ekonomi dan praktisi perbankan muslim yang berupaya mengakomodasi desakan dari berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip-prinsip syariah Islam. Umat Islam diharapkan dapat memahami perkembangan bank syariah dan mengembangkannya apabila dalam posisi sebagai pengelola bank syariah yang perlu secara cermat mengenali dan mengidentifikasi semua mitra kerja yang sudah ada maupun yang potensial untuk pengembangan bank syariah.

Perkembangan awal perbankan syariah dalam sistem perbankan nasional direspon dengan cepat oleh pemerintah. Pada tanggal 25 Maret 1992, disahkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan menggantikan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967 tentang Pokok-pokok Perbankan guna mengakomodir berdirinya bank syariah di Indonesia.¹⁷

Pada Pasal 6 Huruf m dan Pasal 13 Huruf c Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 disebutkan bahwa usaha bank umum dan Bank Perkreditan Rakyat salah satunya adalah menyediakan pembiayaan bagi nasabah berdasarkan prinsip bagi hasil sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam peraturan pemerintah. Ketentuan ini menjadi dasar hukum bagi perbankan syariah dalam menjalankan kegiatan usahanya. Ketentuan ini lalu diperkuat dengan disahkannya Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1992 tentang Bank Berdasarkan Prinsip Bagi Hasil.

Lahirnya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 sebagai perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 semakin menguatkan regulasi mengenai perbankan syariah di Indonesia. Pada Pasal 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 disebutkan secara jelas bahwa bank umum maupun Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip

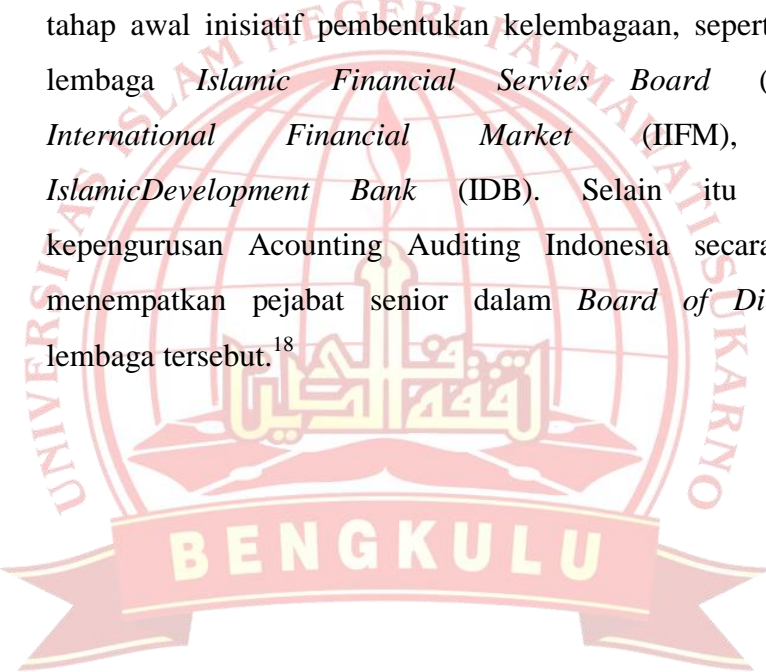
¹⁷ Andrew Shandy Utama, -Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia, | *UNES Law Review* 2, no. 3 (2020): 290–298.

syariah. Pada pasal tersebut juga dijelaskan pengertian mengenai prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan/atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), serta pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*) atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*).

Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan pada tahun 2017, saat ini bank umum syariah di Indonesia berjumlah 13 bank, unit usaha syariah dari bank konvensional berjumlah 21 bank, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah berjumlah 102 bank. Inilah bukti eksistensi dan perkembangan perbankan syariah yang signifikan dalam sistem perbankan nasional. Artinya, bank syariah merupakan lembaga keuangan yang dapat berkembang dengan pesat atas dasar kepercayaan dari masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama Islam.

Sebagai negara yang memiliki komunitas Muslim terbesar dan secara formal telah mengembangkan industri keuangan syariah atas dasar undang-undang dan tuntunan kebutuhan masyarakat, Indonesia telah terlibat secara

aktif dalam berbagai lembaga kerjasama internasional dibidang keuangan dan perbankan syariah. Keterlibatan Indonesiadalam lembaga-lembaga tersebut bahkan mulai dari tahap awal inisiatif pembentukan kelembagaan, seperti pada lembaga *Islamic Financial Servies Board* (IFSB), *International Financial Market* (IIFM), dan *IslamicDevelopment Bank* (IDB). Selain itu dalam kepengurusan Accounting Auditing Indonesia secara aktif menempatkan pejabat senior dalam *Board of Directors* lembaga tersebut.¹⁸



¹⁸ Drs. Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah* (Ciputat: Azkia Publisher, 2009).

BAB III

MANAJEMEN PELAYANAN BANK SYARIAH

A. Sistem Pelayanan Bank Syariah

Pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan karyawan adalah pekerjaan berupa melakukan sesuatu bagi pelanggan tetapi tidak menghasilkan barang. Pekerjaan-pekerjaan seperti itu meliputi jasa *finansial*, perbankan dan asuransi. Pada dasarnya sistem pelayanan dibagi menjadi dua, yaitu dengan sistem pelayanan antrian dan sistem pelayanan *online*.¹⁹

Tabel 4. Kriteria Bank Syariah

Kriteria	Keterangan
Aspek pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Kesopanan dan kerapian karyawan2. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah3. Tempat dan sarana fasilitas bank4. Kemudahan nasabah bertransaksi
Sistem antrian	<ol style="list-style-type: none">1. Antrian pada <i>teller</i>2. Antrian pada <i>costumer service</i>3. Antrian yang mempermudah nasabah

¹⁹ Dr. Rudy Hariyanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Yogyakarta: Duta Media Publishing, 2020).

	4. Antrian yang panjang
Layanan <i>online</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang lengkap melalui <i>online</i> dan cara mengaksesnya 2. Layanan <i>online</i> yang memudahkan nasabah 3. Validitas layanan <i>online</i>
Akses layanan <i>online</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan dari kartu ATM 2. SMS banking 3. Internet banking

Pekerjaan-pekerjaan seperti itu meliputi jasa *finansial*, perbankan dan asuransi. Pada dasarnya sistem pelayanan dibagi menjadi dua, yaitu dengan sistem pelayanan antrian dan sistem pelayanan *online*.

1. Pelayanan dengan sistem antrian

Secara umum suatu antrian terjadi apabila jumlah nasabah yang datang melebihi tingkat pelayanan yang ada. Jika jumlah nasabah yang perlu dilayani lebih kecil dibandingkan waktu atau kecepatan pelayanan maka antrian tidak akan terbentuk. Demikian juga apabila nasabah yang datang itu konstan atau pada tingkat yang sama, maka tidak akan terbentuk suatu antrian.²⁰

²⁰ Hery Purwanto and Fakultas Syariah dan Hukum UNSIQ Jawa Tengah di Wonosobo e-mail: Hepu, —Manajemen Pelayanan Perbankan Syariah (Fakultas Syariah Dan Hukum UNISIQ, I no. jawa tengah (2019): 107.

Sebuah sistem antrian adalah suatu himpunan pelanggan, pelayan dan suatu aturan yang mengatur pelayanan kepada pelanggan. Sedangkan keadaan sistem menunjuk pada jumlah pelanggan yang berada dalam suatu fasilitas pelayanan, termasuk dalam antriannya. Salah satu populasi adalah jumlah pelanggan yang datang pada fasilitas pelayanan. Besarnya populasi merupakan jumlah pelanggan yang memerlukan pelayanan.

Dalam proses antrian, banyaknya populasi dibedakan menjadi dua, yaitu populasi terbatas (*finite*) dan populasi tidak terbatas (*infinite*). Populasi yang terbatas dapat ditemukan pada suatu perusahaan yang mempunyai sejumlah mesin yang memerlukan perawatan atau perbaikan pada periode tertentu. Populasi yang tidak terbatas merupakan pelanggan yang tidak terhingga yang contohnya dapat dilihat pada suatu supermarket, yang setiap hari melayani pelanggan yang datang secara random dan tidak dapat ditentukan berapa jumlahnya. Karena jumlah yang datang di supermarket tidak dapat ditentukan dengan pasti, yang karena sifatnya yang demikian kemudian disebut populasi yang tidak terbatas.²¹

²¹ Yuciana Wilandari Prizka Rismawati Arum, Sugito, —Analisis Sistem Antrian Pelayanan Nasabah Bank X Kantor Wilayah Semarangl 3 (2014): 791–800.

Komponen proses antrian pada dasarnya terdiri antrian dapat dikelompokkan kedalam empat struktur dasar menurut sifat-sifat fasilitas pelayanan yaitu:

a. Satu saluran satu tahap

Model antrian ini dapat digunakan dalam menyelesaikan masalah antrian, apabila memiliki karakteristik sebagai berikut :

- 1) Nasabah yang masuk atau menunggu dalam antrian tunggal ini jumlahnya tidak dibatasi.
- 2) Populasi jumlah nasabah tidak terbatas
- 3) Disiplin antrian adalah pertama datang pertama dilayani.

b. Banyak saluran satu tahap

Pada model antrian ini memiliki karakteristik:²²

- 1) Bila nasabah menunggu dalam antrian tunggal jumlah yang masuk atau menunggu dalam antrian tersebut jumlahnya tidak dibatasi.
- 2) Populasi jumlah nasabah tidak terbatas.
- 3) Disiplin antrian adalah -pertama datang pertama dilayanil
- 4) Bila terdapat beberapa pelayanan, nasabah berikutnya dalam antrian akan memperoleh pelayanan segera setelah pelayanan yang tidak diperlukan.

²² Purwanto and Hepu, -Manajemen Pelayanan Perbankan Syariah (Fakultas Syariah Dan Hukum UNISIQ.!

- 5) Seluruh pelayanan mempunyai tingkat kemampuan pelayanan yang sama.
- c. Satu saluran banyak tahap

Model antrian akan berguna bila terpenuhi kondisi-kondisi berikut:

- 1) Disiplin antrian pertama datang pertama dilayani.
- 2) Pemanggilan populasi tidak terbatas.
- 3) Hanya ada satu saluran.
- 4) Tingkat rata-rata kedatangan lebih kecil daripada rata-rata tingkat pelayanan.
- 5) Ruang tunggu yang tersedia untuk pelanggan dalam antrian tidak terbatas.

Dalam hal memprioritaskan nasabah yang didahulukan atau yang tidak dapat didahulukan ini terbagi menjadi dua klasifikasi yaitu:

- 1) Nasabah yang memang pertama kali datang, klasifikasi ini tidak menentukan dan tidak memperdulikan prioritas yang ada, namun langsung melayani individu yang ada dalam antrian pertama dan sekaligus merupakan yang pertama kali datang.
- 2) Nasabah dilayani terlebih dahulu meskipun berada dibelakang antrian. Contohnya, apabila seorang pimpinan sebuah perusahaan bergegas masuk untuk kedalam *back office* perusahaannya, tempat dimana kepala bagian berada dan meminta untuk dapat

diberikan pelayanan terlebih dahulu agar pimpinan tersebut tidak sampai terlambat mengikuti pertemuan yang dijadwalkan.²³

2. Pelayanan *online* bank syariah

Dalam Perbankan Dizaman perkembangan teknologi ini kemajuan dalam pelayanan perbankan juga sangat berkembang pesat, tanpa perlu untuk ke kantor cabangnya, kita dapat bertransaksi, seperti menarik uang tunai dapat menggunakan ATM, kita ingin mentransfer uang dapat dengan mudah yaitu dapat melalui ATM dan melalui SMS banking. Dibawah ini diuraikan pelayanan *online* yang dapat dinikmati oleh nasabah diantaranya adalah:

- a. Kartu ATM (*Authometric Teller Machine*) yaitu fasilitas layanan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan perangkat mesin ATM yang dimiliki atau ditunjuk oleh suatu bank. Sarana memudahkan nasabah untuk melakukan cek informasi saldo, penarikan tunai, pemindahan bukuan rekening suatu bank, transfer di bank jaringan, layanan pembayaran ZIS, dan membayar tagihan (listrik, pam, telepon, handphone, kartu kredit dan pembelian voucher seluler).
- b. SMS Banking yaitu fasilitas layanan kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan berbasis

²³ ZAHRA, —Standar Pelayanan Bank Syariah.l

teknologi seluler melalui SMS banking ini nasabah mendapat pelayanan informasi saldo, pembayaran tagihan (telepon seluler, kartu kredit), pembayaran ZIS dan lain-lain.

- c. Internet Banking yaitu fasilitas layanan kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui internet.
- d. Phone Banking yaitu fasilitas kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan perangkat telepon, melalui fasilitas ini nasabah mendapat pelayanan informasi bagi hasil pada bank syariah.²⁴

B. Perencanaan Pelayanan Bank Syariah

Dalam menjalankan operasional perusahaan, peran pegawai memiliki kedudukan dan fungsi yang sangat signifikan. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan standar-standar dan prosedur sebagai acuan kerja secara sungguh-sungguh untuk menjadi sumber daya manusia yang professional, handal sehingga dapat mewujudkan tujuan perusahaan. Dengan demikian untuk menjalankan operasional perusahaan dibutuhkan adanya SOP (*standard operasional prosedur*).

SOP ini merupakan pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada didalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua

²⁴ Ibid.

keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas proses yang digunakan oleh orang-orang didalam organisasi adalah anggota-anggota organisasi yang berjalan secara efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis .

SOP ini dibentuk bertujuan agar pegawai/petugas menjaga konsistensi dari tingkat kinerja dalam unit kerjanya, agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi masing-masing posisi dalam organisasi, memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari pegawai terkait, melindungi unit kerja/pegawai dari kesalahan administrasi lainnya, dan sebagainya. SOP perbankan syariah ditinjau dari sisi *customer service*, *teller*, satpam dan telepon ini standarnya dilihat dari sikap, penampilan dan skill. Yang nanti akan dipantau dan dinilai oleh bank pusat untuk dibandingkan pelayanan mana yang baik sehingga para nasabah merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan selama berada di bank tersebut.

Dalam konteks bank syariah, Othman dan Owen menyatakan alasan bahwa bank syariah harus mengadopsi konsep kualitas layanan adalah bahwa produk dan layanan bank syariah dianggap berkualitas tinggi oleh pelanggan karena melakukan pekerjaan memberikan layanan dianggap sebagai melakukan ibadah. Model Othman dan Owen ini kemudian dikenal sebagai model *CARTER* dengan enam

dimensi yang membentuknya yakni *Compliance; Assurance; Responsiveness; Tangible; Empathy; dan Reliability*.²⁵

1. *Compliance* diartikan sebagai kepatuhan terhadap aturan atau hukum-hukum yang telah ditetapkan oleh Allah yakni Syariah.
2. *Assurance* adalah pengetahuan yang luas karyawan terhadap produk, kemahiran dalam menyampaikan jasa, sikap ramah/sopan, serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan.
3. *Responsiveness* menyangkut kerelaan sumber daya organisasi untuk memberikan bantuan kepada pelanggan dan kemampuan untuk memberikan pelayanan secara cepat (*responsif*) dan tepat.
4. *Tangible* (bukti fisik) menyangkut fasilitas fisik organisasi yang tampak, peralatan yang digunakan, serta bahan komunikasi yang digunakan oleh organisasi jasa.
5. *Empathy* menyangkut kepedulian organisasi terhadap maksud dan kebutuhan pelanggan, komunikasi yang baik dengan pelanggan, dan perhatian khusus terhadap mereka.
6. *Reliability* (keandalan) merupakan kemampuan penyampaian kinerja yang telah dijanjikan kepada pelanggan secara andal dan akurat.

²⁵ S0egeng Wahyoedi dan Saparso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah* (Yogyakarta: CV Budi utomo, 2019).

C. Pengorganisasian dan Penerapan Bank Syariah

Kepuasan pelanggan tersebut memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis jasa adalah untuk menciptakan pelanggan merasa puas terhadap pelayanan jasa yang diperolehnya. Kepuasan pelanggan tersebut memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Penyebab kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Apabila kinerjanya dibawah harapan, nasabah akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, nasabah akan puas. Dan bila kinerja melebihi harapan, nasabah akan sangat puas. Pelanggan yang setia bukan hanya akan terus menggunakan pelayanan tersebut, tetapi juga akan meyakinkan orang lain untuk turut serta merasakan pelayanan yang tersedia sebagai pelanggan baru.

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah :

1. Faktor Kendala Komunikasi
 - a. Tidak adanya kesalahan dalam transaksi.
 - b. Perhatian terhadap masalah antrian.
 - c. Kemampuan karyawan dalam memberi penjelasan mengenai produk yang ditawarkan.
 - d. Kemampuan karyawan melakukan koreksi dengan cepat pada waktu terjadi kekeliruan.
 - e. Karyawan memberi ucapan selamat datang atau sambutan lain ketika pelanggan datang-pulang.
 - f. Karyawan mendengarkan dengan baik setiap keluhan yang disampaikan oleh nasabah.
2. Faktor inovasi produk
 - a. Produk dan jasa yang diberikan Bank Syari'ah sangat menarik dan inovatif.
 - b. Jenis produk dan jasa Bank Syari'ah sangat beragam sehingga memberikan banyak pilihan sesuai kebutuhan nasabah.
3. Faktor fisik
 - a. Kebersihan ruangan.
 - b. Penampilan fisik dan kerapian karyawan.²⁶

²⁶ Purwanto and Hepu, -Manajemen Pelayanan Perbankan Syariah (Fakultas Syariah Dan Hukum UNISIQ.)

1. Etika pelayanan

Penerapan pelayanan pada intinya terletak pada komunikasi yang efektif dan beretika. Unsur terpenting dalam komunikasi terletak pada karakter dan cara penyampaian pesan kepada penerima. Proses komunikasi diharapkan harus efektif dan beretika agar tidak menimbulkan dampak negatif seperti salah paham yang dikarenakan penyampaian pesan dengan cara yang kurang benar. Adapun pedoman dasar dalam etika adalah IMPACT, yaitu singkatan dari beberapa kata berikut:

Integrity : bertindak benar, jujur, serta dapat dipercaya

Manners : bersikap dan berperilaku sopan, santun, dan disiplin

Personality : memiliki kepribadian nilai, sikap, dan pendapat sendiri

Appearance : berpenampilan rapi, serasi, dan sebaik mungkin

Consider : mempertimbangkan dan memahami sudut pandang orang lain

Tact : bijaksana dalam berperilaku dan berpikir sebelum berbicara

Berdasarkan pedoman diatas sebenarnya inti dari etika perusahaan atau perkantoran adalah bekerja secara efektif yaitu tepat sasaran dan efisien yaitu tepat guna serta berperilaku secara etis sesuai dengan ajaran moral yang benar. Terdapat dua jenis prinsip pokok agar etika *service work* dalam pelayanan kepada pelanggan dapat terwujud, yaitu 2 sebagai berikut:

- a. Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Tolong, Maaf, dan Terima kasih (SToMaT). Seorang penyedia layanan diharapkan selalu tersenyum ramah kemudian menyapa dengan salam secara sopan kepada seluruh pelanggan, meminta tolong apabila membutuhkan sesuatu, meminta maaf apabila pelayanan tidak sesuai harapan, dan mengucapkan terima kasih kepada semua pelanggan baik baru maupun lama.
- b. Cepat dan Tepat Dalam hal pelayanan dan melayani harus memenuhi dua kriteria sekaligus, pelayanan yang diberikan harus cepat dan tepat karena jika tidak sesuai harapan maka pelanggan akan merasa kecewa. Layanan yang tepat tidak boleh lama dan layanan yang cepat tidak boleh salah.

Dalam rangka memberikan pelayanan komunikasi lisan merupakan bagian yang penting untuk diperhatikan, etika dalam berbicara mampu mendukung terwujudnya sebuah pelayanan agar sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan menggunakan estetika berbicara maka komunikasi akan

berjalan dengan baik, berikut beberapa hal mengenai estetika berbicara menurut Endang dan Mulyani :

a. Pakaian

Pakaian dan penampilan sangat penting untuk diperhatikan karena merupakan hal pertama yang akan dilihat oleh nasabah jadi harus berpenampilan semenarik mungkin namun tidak boleh berlebihan, pakaian yang bersih, rapi dan serasi akan menumbuhkan rasa percaya diri, harga diri, serta menunjukkan kepribadian seseorang. Peraturan mengenai pakaian biasanya disesuaikan dengan perusahaan tempat bekerja, sebelum melakukan pelayanan kelengkapan dan atribut pakaian hendaknya diteliti terlebih dahulu.

b. Sikap badan

Saat memberikan pelayanan diusahakan menunjukkan sikap badan yang sempurna. Baik dari sikap ketika duduk, ketika berdiri, dan sikap saat melakukan pelayanan agar pelanggan merasa nyaman. cara berjalan, duduk, maupun berdiri harus diatur sebaik dan semenarik mungkin agar terkesan anggun dan berwibawa dimata nasabah.

c. Pandangan mata

Pandangan mata saat melakukan pelayanan harus mencerminkan kewibawaan seorang pemberi layanan, saat memberikan pelayanan diusahakan untuk

tidak hanya memandang satu objek saja, sikap menundukkan kepala, membuang muka dan tatapan curiga juga harus dihindari karena tidak sopan dan kurang menghargai pelanggan.

d. Gerak-gerak air muka wajah dan tangan

Perpaduan antara air muka dan gerakan tangan mengikuti isi pembicaraan. Pemberi layanan dituntut untuk memahami situasi yang ada, apabila isi pembicaraan bahagia harus menunjukkan raut wajah yang bahagia dan sebaliknya apabila isi pembicaraan sedih maka raut wajah juga ikut sedih. Penggunaan gerakan tangan sebagai bentuk visualisasi isi pembicaraan tidak boleh berlebihan sewajarnya saja karena mampu mengganggu pemahaman penerima layanan.

e. Suara dan ucapan

Dalam hal menyampaikan dan memberikan pelayanan suara dan ucapan merupakan hal kunci dalam komunikasi. Penyedia layanan diharapkan memiliki suara yang cukup untuk didengar para pelanggan, setiap kata yang disampaikan harus jelas dan tepat, serta mampu menggunakan ekspresi wajah dan tubuh yang sesuai dengan isi pembicaraan.

f. Ketegasan

Seorang penyedia layanan harus mampu bersikap tegas dan tidak ragu-ragu dalam menyampaikan serta memberikan pelayanan agar lebih dihargai.

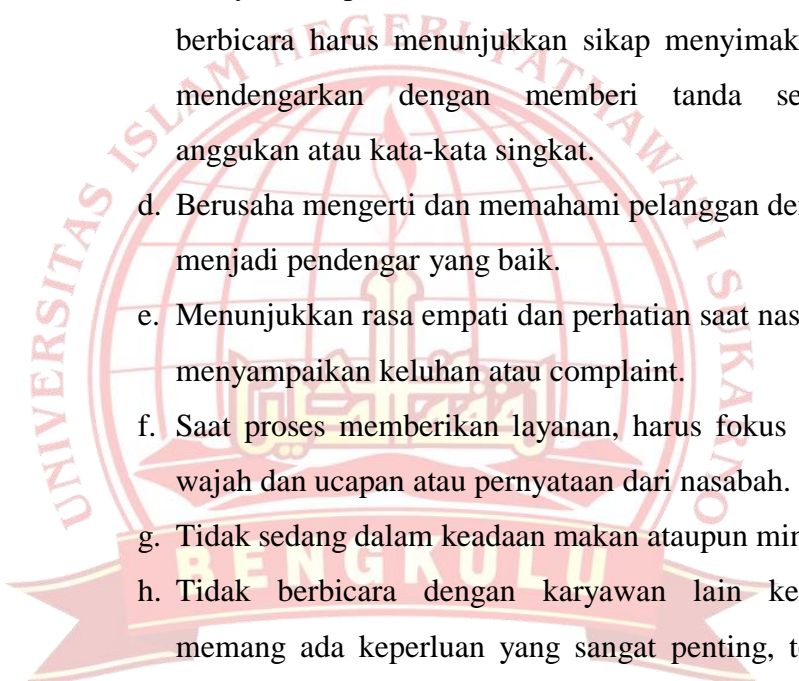
2. Sikap dan Perilaku dalam Melayani Nasabah

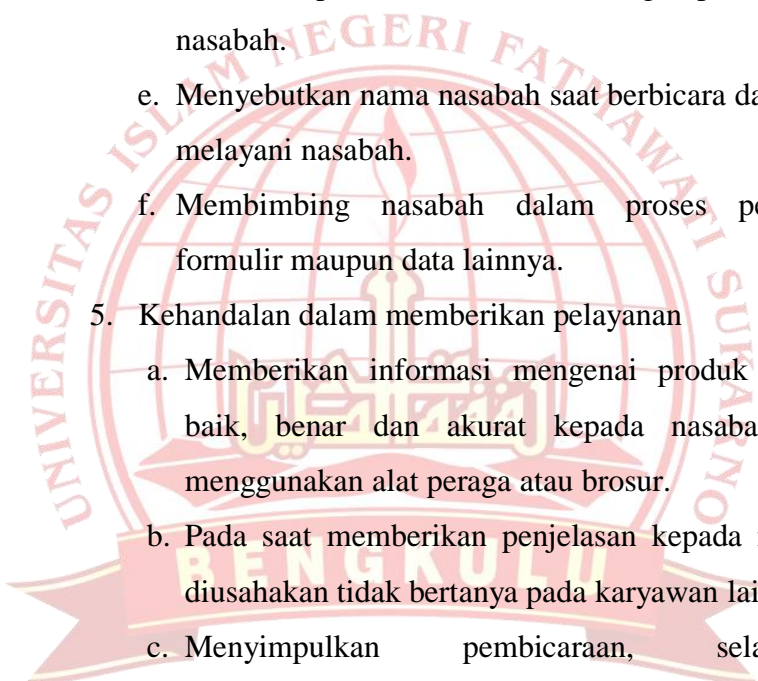
a. Sikap menyambut pelanggan

- 1) Berdiri dan menunjukkan senyum yang tulus dan ramah dengan menatap wajah pada saat menyambut kedatangan nasabah. Hal ini harus tetap dilakukan secara terus-menerus (konsisten).
- 2) Berdiri pada saat menyambut nasabah, menjabat tangan dengan hangat dan dengan sikap yang bersahabat, serta mengucapkan salam.
- 3) Menyapa nasabah dengan menyesuaikan waktu. Contoh mengucapkan -Selamat Pagi Bapak/Ibu saat waktu menunjukkan pagi hari.
- 4) Mempersilahkan nasabah untuk duduk dengan menunjukkan kursinya disertai dengan gerakan tangan Apabila akan memotong pembicaraan pelanggan diharuskan untuk meminta izin terlebih dahulu dengan mengucapkan -mohon maafll atau -maaf sebelumnya.

3. Sikap dalam memberikan pelayanan

- a. Sikap atau posisi duduk yang tegak menghadap nasabah, badan agak maju kedepan dan sikap tangan diletakkan di atas meja.

- 
- b. Menyebutkan dan menanyakan nama nasabah dalam percakapan dengan nasabah dan proses pelayanan.
 - c. Menyimak pembicaraan nasabah, saat nasabah berbicara harus menunjukkan sikap menyimak dan mendengarkan dengan memberi tanda seperti anggukan atau kata-kata singkat.
 - d. Berusaha mengerti dan memahami pelanggan dengan menjadi pendengar yang baik.
 - e. Menunjukkan rasa empati dan perhatian saat nasabah menyampaikan keluhan atau complaint.
 - f. Saat proses memberikan layanan, harus fokus pada wajah dan ucapan atau pernyataan dari nasabah.
 - g. Tidak sedang dalam keadaan makan ataupun minum.
 - h. Tidak berbicara dengan karyawan lain kecuali memang ada keperluan yang sangat penting, tetapi harus meminta izin kepada nasabah terlebih dahulu.
 - i. Tidak diperkenankan menerima telepon pribadi pada saat jam layanan serta saat melayani nasabah, baik itu menggunakan handphone.
4. Keramahan dalam memberikan layanan
 - a. Memberikan senyum dengan tulus dan ramah kepada semua nasabah, hal ini dapat diartikan sebagai sebuah kesiapan dalam melayani nasabah.
 - b. Melakukan kontak mata dengan nasabah saat berbicara.

- 
- c. Mendengarkan, mengerti dan memahami keluhan dan permasalahan nasabah.
 - d. Tidak diperkenankan memotong pembicaraan nasabah.
 - e. Menyebutkan nama nasabah saat berbicara dan melayani nasabah.
 - f. Membimbing nasabah dalam proses pengisian formulir maupun data lainnya.
5. Kehandalan dalam memberikan pelayanan
 - a. Memberikan informasi mengenai produk dengan baik, benar dan akurat kepada nasabah serta menggunakan alat peraga atau brosur.
 - b. Pada saat memberikan penjelasan kepada nasabah diusahakan tidak bertanya pada karyawan lain.
 - c. Menyimpulkan pembicaraan, selanjutnya menjelaskan langkah-langkah yang harus diambil untuk menindaklanjuti keluhan/permasalahan dan permintaan nasabah.
 - d. Menawarkan bantuan lain kepada nasabah atau memberikan kesempatan nasabah untuk bertanya.
 6. Sikap saat selesai melayani nasabah

Berdiri tegak dengan senyum ramah dan mengucapkan terimakasih, salam, serta ucapan selamat beraktivitas kembali kepada nasabah.

D. Pengawasan dan Evaluasi dalam Pelayanan

Pengawasan dan evaluasi perlu dilakukan oleh manajemen perusahaan khususnya institusi perbankan syariah kepada setiap tingkatan manajemen yang telah melaksanakan perencanaan, pengorganisasian dan penerapan dalam hal pelayanan terhadap para nasabah maupun nasabahnya. Pengawasan dilakukan agar fungsi dari perencanaan, pengorganisasian dan penerapan pelayanan kepada nasabah dapat berjalan dengan baik. Pengawasan adalah sebagai upaya kontrol apakah manajemen pelayanan dapat dilaksanakan atau tidak, maka tindakan terakhir dari sebuah manajemen pelayanan adalah melakukan evaluasi, apakah semua perencanaan sekaligus penerapannya sudah sesuai ataukah belum, apabila sudah sesuai maka apa yang harus dilakukan selanjutnya, apakah mempertahankan atau meningkatkan system pelayanan yang telah berjalan selama ini. Atau sebaliknya apabila perencanaan dan penerapan pelayanan yang telah dibuat dan dilaksanakan belum atau tidak sesuai dengan harapan perusahaan maka apakah akan dirubah atau dilakukan perencanaan ulan. Itulah fungsi pengawasan dan evaluasi dalam penerapan pelayanan perbankan syariah.²⁷

²⁷ Ibid.

BAB IV

KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH

A. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam perspektif Islam adalah bentuk evaluasi kognitif dari konsumen atas penyajian jasa oleh organisasi jasa yang menyandarkan setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral dan sesuai kepatuhan yang telah dijelaskan oleh syariat Islam, terdapat tiga karakteristik etika pemasaran dari perspektif Islam. Pertama, etika pemasaran Islam didasarkan pada al-Quran dan tidak meninggalkan ruang untuk interpretasi yang ambigu. Kedua, perbedaan utama adalah aspek transedental dari kemutlakan dan sifat non-lunak. Ketiga, pendekatan Islam yang menekankan pemaksimalan nilai dalam pandangan kebaikan di masyarakat daripada mengejar sifat egois pribadi dengan memaksimalkan keuntungan.

Pengertian hukum kualitas pelayanan tidak secara langsung dijumpai di dalam Al-Qur'an, akan tetapi didasarkan pada konsep memberikan pelayanan yang baik kepada manusia itu telah diperintahkan oleh Allah SWT, adapun dalil yang syara' terdapat dalam Al-Qur'an Surat Ali-Imran ayat 159 yang berbunyi:

فِيمَا رَحْمَةً مِنَ اللَّهِ لَئِنَّكَ لَمِنَ الْغَالِبِينَ
مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: -Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaralah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya. (Q.S. Ali-Imran ayat 159)

Menurut Ibn Katsir di dalam tafsirnya Al-Quran Al-Azhim, sikap lemah lembut yang dimiliki oleh nabi Muhammad SAW itu tiada lain disebabkan karena rahmat Allah yang dianugerahkan kepadanya, sehingga beliau bersikap lemah lembut terhadap mereka. Demikian juga Al-Hasan Al-Basri mengatakan bahwa begitulah akhlak nabi Muhammad SAW yang diutus oleh Allah kemudian ayat selanjutnya mengatakan -Dan jikalau kamu bersikap keras dan berhati kasar tentulah mereka akan menjauh darimu. Artinya adalah sekiranya kamu kasar dalam bertutur kata dan berkeras hati dalam menghadapi mereka, niscaya mereka bubar darimu dan menjahumu. Akan tetapi Allah menghimpun mereka disekelilingmu dan membuat hatimu lemah lembut terhadap

mereka sehingga mereka menyukaimu. Kemudian disini Rasulullah selalu bermusyawarah dengan mereka apabila menghadapi suatu masalah untuk mengenakan hati mereka, agar menjadi pendorong bagi mereka untuk melakukannya. Terutama dalam hal peperangan baik itu perang badar, uhud, khandaq, dll yang mana beliau selalu bermusyawarah ketika hendak mulai peperangan seperti mengatur strategi perang, dll. Sehingga ketika kamu telah mendapatkan hasil yang bulat, maka bertawakal kepada Allah, sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal kepadanya.²⁸

B. Karakteria Dalam Menilai Kualitas Layanan

Menurut Gronroos yang dikutip terdapat tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas layanan, yaitu:

1. Hasil Terkait (*Outcome related*)
2. Kriteria yang berhubungan dengan hasil kinerja layanan yang ditunjukkan oleh penyedia layanan menyangkut profesionalisme dan keterampilan. Konsumen menyadari bahwa penyedia layanan memiliki sistem operasi, sumber daya fisik, dan pekerja dengan pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan untuk memecahkan masalah konsumen secara profesional.

²⁸ Fabiana Meijon Fadul, —Kualitas Pelayanan‖ 01, no. 02 (2019): 22–24.

3. Proses Terkait (*Process related*)

Yang berhubungan dengan proses terjadinya layanan. kriteria ini terdiri dari:

- a. Sikap dan perilaku pekerja
- b. Keandalan dan sifat dapat dipercaya
- c. Tindakan perbaikan jika melakukan kesalahan.

4. Gambaran Terkait (*Image related*)

Yaitu reputasi dan kredibilitas penyedia layanan yang memberikan keyakinan konsumen bahwa penyediaan layanan mampu memberikan nilai atau imbalan sesuai pengorbanannya.²⁹

C. Dimensi Kualitas Layanan

Dalam mengukur kualitas layanan bank syariah dapat digunakan model *CARTER* adalah sebuah instrumen yang dapat digunakan untuk mendefinisikan dan mengukur layanan kualitas perbankan islam dan berguna sebagai alat penilaian kualitas. Mekanisme pengukuran metode *CARTER* sama dengan *SERVQUAL*, hanya saja dalam metode *CARTER* ditambahkan dimensi *compliance* (pemenuhan prinsip dan hukum islam) sehingga ada 6 dimensi yaitu: *compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness*.³⁰

²⁹ Zulkifli Rusby, *Manajemen Perbankan Syariah, Pusat Kajian Pendidikan Islam UR*, 2017, <http://www.penerbitsalemba.com>.

³⁰ Hariyanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*.

Keenam dimensi tersebut dijabarkan lebih lanjut oleh Othman and Owen, sebagai berikut

1. *Compliance* (Kepatuhan)

Menurut Ririn *compliance* adalah kepatuhan terhadap aturan atau hukum-hukum yang telah ditetapkan oleh Allah Ta'ala (Syariah). *Compliance* merupakan dimensi terpenting dalam pengukuran kualitas jasa syariah karena kepatuhan terhadap syariah merupakan wujud eksistensi seorang muslim.

Allah Ta'ala berfirman dalam Qs. Adz- Dzariyat [51]: 56

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ

Wa mā khalaqtu'l-jinna wa'l-insa illa liya'budun

Artinya : "dan Aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan supaya mereka mengabdikan kepada-Ku.ﷻ

وَأَنِ احْكُم بَيْنَهُم بِمَا أَنْزَلَ اللَّهُ وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَهُمْ وَاحْذَرْهُمْ أَنْ يَفْتِنُوكَ عَنْ بَعْضِ مَا أَنْزَلَ اللَّهُ إِلَيْكَ فَإِنْ تَوَلَّوْا فَاعْلَمْ أَنَّمَا يُرِيدُ اللَّهُ أَنْ يُصِيبَهُمْ بِبَعْضِ ذُنُوبِهِمْ وَإِنَّ كَثِيرًا مِّنَ النَّاسِ لَفَاسِقُونَ

Wa-anihkum bainahum bima anzala'l-Lahu wala tattabi' ahwa-ahum wahzarhum ai-yaftinuka 'am-ba'dhi ma anzalal Lahu ilaika fa-intawallau fa'lam an-nama yuridu'l-Lahu ay yuhsibahum bi ba'di zunubihim. Wa inna katsira'm-min'an-nāsi lafāsikūn.



Artinya : "Dan hendaklah engkau memutuskan perkara diantara mereka menurut apa yang diturunkan Allah, dan janganlah engkau mengikuti keinginan mereka. Dan waspadalah terhadap mereka, jangan sampai mereka memperdayakan engkau terhadap sebaaiaan apa yang telah diturunkan Allah kepadamu.

Jika mereka berpaling (dari hukum yang telah diturunkan Allah), maka ketahuilah bahwa Allah berkehendak menimpakan musibah disebabkan dosa-dosa mereka. Dan sungguh, kebanyakan manusia adalah orang fasik."

Pengetahuan seseorang tentang syariah akan meningkatkan kepatuhannya terhadap perintah dan larangan Allah Ta'ala, sehingga memunculkan kepribadian yang penuh moral dan etika. Keyakinan terhadap Allah Ta'ala akan memberikan stabilitas emosi pada individu dan motivasi positif dalam setiap aktifitas bisnisnya.

2. Assurance (Jaminan)

Menurut Tjiptono jaminan (*assurance*) merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf : bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing.

Menurut Ririn pengetahuan yang luas karyawan terhadap produk, kemahiran dalam menyampaikan jasa, sikap ramah/sopan, serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan. Pengetahuan dan

kemahiran atas suatu produk hanya akan diperoleh dari sebuah proses belajar yang tekun dan bersungguh-sungguh. Islam memerintahkan agar setiap muslim senantiasa belajar dengan tekun dan terus meningkatkan kemampuan dirinya. Hal ini berdasarkan firman Allah Ta'ala tentang keutamaan orang yang berilmu, sebagaimana dalam Qs. Al-'Ankabut [29]:43, yakni:

وَمَا يَعْزُبُهَا إِلَّا الْعَالَمُونَ

wa ma-ya'kiluha illä'l-'älimün

Artinya : "Tiada yang memahaminya kecuali bagi orang-orang yang berilmu"

Demikian juga Qs. Az-Zumar [39]: 9

قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ ۗ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولَٰئِكَ الْأَلْبَابُ

Qul hal yastawi'l-lazina ya'lamüna wa'l-ladzina lä ya'lamun
Artinya : "Katakanlah, apakah sama (kedudukan) orang-orang yang mengetahui (berilmu) dengan orang-orang yang tidak mengetahui (bodoh)."

Peningkatan pengetahuan personal sangatlah penting bagi organisasi jasa. Karyawan yang memiliki pengetahuan luas terhadap sebuah jasa, akan mampu berbicara lebih luas tentang jasa tersebut dan dapat menyampaikan jasa lebih baik kepada pelanggan. Proses penyampaian jasa yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap organisasi, karena

pelanggan akan membandingkan informasi yang dia dapat



dengan pengalaman setelah menggunakan jasa. Apabila informasi yang didapat berbanding lurus dengan pengalaman, maka persepsi positif pelanggan terhadap produk jasa tersebut akan semakin bertambah, dan selanjutnya dapat mendorong keputusan pelanggan untuk menggunakannya kembali pada masa yang akan datang. Bagian lain dari dimensi Assurance adalah sikap karyawan yang ramah dan sopan. Hal tersebut dapat menarik perhatian dan membentuk hubungan baik antara kedua belah pihak. Sikap tersebut merupakan bagian dari etika perdagangan yang harus dijalankan oleh setiap muslim.

3. *Reliability* (Kehandalan).

Menurut Tjiptono, keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati. Dalam unsur ini, pemasar dituntut untuk menyediakan produk/jasa yang handal. Produk/jasa jangan sampai mengalami kerusakan/kegagalan. Dengan kata lain, produk/jasa tersebut harus selalu baik. Para anggota perusahaan juga harus jujur dalam menyelesaikan masalah sehingga pelanggan tidak merasa ditipu. Selain itu,

pemasar harus tepat janji bila menjanjikan sesuatu kepada pelanggan. Sekali lagi perlu diperhatikan bahwa janji bukan sekedar janji, namun janji harus ditepati. Oleh karena itu, time *schedule* perlu disusun dengan teliti.

Menurut Ririn, *reability* (kehandalan) merupakan kemampuan penyampaian kinerja yang telah dijanjikan kepada pelanggan secara handal dan akurat, artinya pelanggan dapat melihat dan memberikan kesan spontan bahwa kinerja jasa yang diberikan oleh organisasi terjamin, tepat, dan terasa memberikan kemudahan bagi pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari sistematika layanan dan bentuk layanan. Kehandalan merupakan inti dari kualitas jasa, karena pelanggan menilainya berdasarkan pengalaman dalam menggunakan jasa tersebut. Oleh karena itu, sebuah organisasi jasa syariah harus mampu menyediakan jasa yang dipublikasikannya secara handal dan akurat.

4. *Tangible* (Bukti Fisik).

Menurut Tjiptono, bukti fisik (*tangible*) merupakan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan. Prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan juga harus diperhatikan oleh manajemen

perusahaan. Gedung yang megah dengan fasilitas pendingin (AC), alat telekomunikasi yang canggih atau perabot kantor yang berkualitas, dan lain-lain menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih suatu produk/jasa. Menurut Ririn, *tangible* (bukti fisik) menyangkut fasilitas fisik organisasi yang nampak, peralatan yang digunakan, serta bahan komunikasi yang digunakan oleh organisasi jasa. Bukti fisik merupakan tampilan fisik yang akan menunjukkan identitas organisasi sekaligus faktor pendorong munculnya persepsi awal pelanggan terhadap suatu organisasi jasa. Ketidakmampuan organisasi dalam menampilkan bukti fisiknya dengan baik, akan melemahkan citra serta membuat persepsi negatif pada pelanggan.

Profesionalitas sebuah organisasi jasa dapat dilihat dari bukti fisik yang ditampilkan. Hal ini mengandung konsekuensi bahwa sebuah organisasi jasa belum dapat dikatakan profesional ketika organisasi jasa tersebut belum mampu menampilkan bukti fisik yang dapat diindera oleh pelanggan dalam proses penyajian jasanya. Oleh karena itu, organisasi jasa syariah harus mengkreasi bentuk fisik bangunan dan peralatan yang menunjang operasionalnya sedemikian rupa sehingga pelanggan merasa nyaman dan memiliki kepercayaan terhadap organisasi tersebut, ini ditunjukkan dengan penampilan fisiknya mencerminkan nilai-nilai Islam, mulai dari kenyamanan, ketersediaan

fasilitas, kebersihan, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan penampilan fisik sebuah organisasi jasa syariah yang dapat membantu setiap muslim untuk meningkatkan keimanan dan ketaqwaannya.

5. *Empathy* (Empati)

Menurut Tjiptono empati (*empathy*) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung. Dering telepon usahakan maksimal tiga kali, lalu segera dijawab. Ingat, waktu yang dimiliki pelanggan sangat terbatas sehingga tidak mungkin menunggu terlalu lama. Usahakan pula untuk melakukan komunikasi individu agar hubungan dengan pelanggan lebih akrab. Anggota perusahaan juga harus memahami pelanggan, artinya pelanggan terkadang seperti anak kecil yang menginginkan segala sesuatu atau pelanggan terkadang seperti orang tua yang cerewet. Dengan memahami pelanggan, bukan berarti anggota perusahaan merasa "kalah" dan harus "mengiyakan" pendapat pelanggan, tetapi paling tidak mencoba untuk melakukan kompromi bukan melakukan perlawanan.

Menurut Ririn, *empathy* menyangkut kepedulian organisasi terhadap maksud dan kebutuhan pelanggan,

komunikasi yang baik dengan pelanggan, dan perhatian khusus terhadap mereka. Sebuah organisasi jasa syariah harus senantiasa memberikan perhatian khusus terhadap masing-masing pelanggannya yang ditunjukkan dengan sikap komunikatif yang diiringi kepekaan tentang kebutuhan pelanggan. Hal ini merupakan wujud kepatuhan penyedia jasa terhadap perintah Allah Ta'ala untuk selalu peduli terhadap kondisi dan kebutuhan orang lain, sebagaimana firman-Nya dalam Qs. An-Nahl [16]: 90 yakni:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَائِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُم لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

inna'l-Laha ya'muru bilad-li wa'l-ihsani wa-itä-i zilqurbā wa yanha ani'l-fahsyä-i wa'l-munkari wa'l-bagyi, ya'izukum la'allakum tazakkarun.

Artinya : "*Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.*"

Empathy dapat mendekatkan hubungan antara organisasi dan pelanggannya sehingga membentuk pola interaksi positif yang menguntungkan kedua belah pihak.

6. *Responsiveness* (Daya Tanggap).

Menurut Tjiptono daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan layanan dengan tanggap dan cepat. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat dan, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan Para anggota perusahaan harus memperhatikan janji spesifik kepada pelanggan. Unsur lain yang juga penting dalam elemen cepat tanggap ini adalah anggota perusahaan selalu siap membantu pelanggan. Apa pun posisi seseorang di perusahaan hendaknya selalu memperhatikan pelanggan yang menghubungi perusahaan.

Menurut Ririn, *responsiveness* (daya tanggap) menyangkut kerelaan sumber daya organisasi untuk memberikan bantuan kepada pelanggan dan kemampuan untuk memberikan layanan secara cepat (*responsif*) dan tepat. Daya tanggap merupakan bagian dari *profesionalitas*.

Organisasi yang profesional senantiasa berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik, memperhatikan harapan dan masukan dari pelanggan serta meresponnya dengan cepat dan tepat. Jika tidak demikian,

berarti manajemen organisasi tersebut telah menzalimi pelanggan.

Allah Ta'ala melarang setiap muslim untuk berbuat zalim dalam berserikat/berbisnis sebagaimana termaktub dalam Qs. Şaad [38] :24, yakni:

وَإِنَّ كَثِيرًا مِّنَ الْخُلَطَاءِ لَيَبْغِي بَعْضُهُمْ عَلَىٰ بَعْضٍ إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ

Wa inna katsira'm-min'al-khulaṭā-i liyab-gi ba'duhum 'alā ba'd, ila'l-lazina āmanu wa-'amilu's-salihāti

Artinya : "*dan sesungguhnya kebanyakan dari orang-orang yang berserikat itu sebahagian dari mereka berbuat zalim kepada yang lain, kecuali orang-orang yang beriman dan berbuat kebajikan*".

BAB V

STAFF BANK SYARIAH

A. TELLER

1. Pengertian *teller*

Teller bank atau sering disingkat *teller* adalah pegawai bank yang berhubungan langsung dengan nasabah. Di beberapa tempat, pegawai semacam ini juga dikenal sebagai kasir atau perwakilan nasabah. Sebagai besar pekerjaan *teller* membutuhkan pengalaman dalam menanganuag dan pendidikan tinggi. Sebagian besar bankmemberikan pelatihan dilokasi sambil bekerja. *Teller* dianggap sebagai garda depan dalam bisnis perbankan karena mereka biasanya adalah orang pertama yang dilihat pelagaan di bank.³¹

Seorang *teller* adalah salah satu posisi kunci dan merupakan pintu gerbang bagi banknya. Nasabah mengharapkan seorang *teller* ahli dibidangnya, dapat menjawab segala pertanyaan, bersikap profesional, dan ramah tamah. Sesungguhnya jika nasabah berbicara tentang bank tersebut, maka berarti ia berbicara mengenai *teller* di bank tersebut.³²

³¹ Arta Myari Putunii, *Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2021).

³² O.P. Simorangkir, -Pengantar Lembaga Keuangan Bnk Dan Non Bankl (Bogor, 2004), 98.

Teller adalah karyawan kasir yang dapat melayani dan mempertanggungjawabkan lalu lintas pembayaran uang tunai.

Teller adalah karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai. *Teller* disebut juga kuasa kas terbatas, karena dalam jumlah uang terbatas karyawan bank tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi.³³

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian *teller* adalah petugas bank yang dapat bekerja cepat, tepat, jujur, dan ramah tamah serta dapat melayani dan mempertanggungjawabkan lalu lintas pembayaran uang tunai.

Kegiatan *teller* merupakan peningkatan pelayanan dalam hal kecepatan pelayanan penerimaan / pembayaran uang tunai dengan tetap memperhatikan unsur-unsur keamanan, karena sistem *teller* merupakan serangkaian tata kerja pelayanan kepada nasabah di counter yang sebagian besar tugasnya diselesaikan sendiri oleh *teller* yang bersangkutan. Full *teller* system diharapkan dapat menghindarkan terjadinya hambatan-hambatan. Hubungan antara nasabah dan petugas bank yang melayani akan terjalin secara langsung, cepat, dan aman.

³³ Hasibuan Malayu, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta, 2004).

Sebenarnya yang membedakan sistem *teller* ini dengan sistem lainnya adalah tugas rangkap yang dilakukan oleh seorang karyawan, yaitu:

- a. Memeriksa identitas nasabah.
- b. Meneliti keabsahan nasabah.
- c. Menyetujui pembayaran dan pengesahan tanda terima setoran serta melakukan pembayaran tunai dalam plafon yang telah ditetapkan.
- d. Mencatat penerimaan dan pengeluaran uang tunai dalam pagu yang telah ditetapkan.
- e. Menerima uang setoran dan melakukan pembayaran uang tunai sesuai dengan plafon yang telah ditetapkan.³⁴

2. Fungsi *teller*

Menurut Ikatan Bankir Indonesia, *Teller* mempunyai fungsi yaitu memberikan pelayanan kepada nasabah dalam bentuk kegiatan penyetoran/penarikan tunai maupun non tunai dan melakukan pemindaahan bukuan.³⁵

³⁴ Simorangkir, "Pengantar Lembaga Keuangan Bnk Dan Non Bank.¶

³⁵ Meri Ajelita Kolo PAU, -*Pelayanan Teller Untuk Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia (PERSERO).TBK Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya,*¶ *Society* 2, no. 1 (2019): 1–19, <http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2s2.084865607390&partnerID=tZOtx3y1%0Ahttp://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=2LI>

Fungsi *Teller*, fungsi ini bertanggung jawab dalam dalam penerimaan dan pengeluaran kas.³⁶

3. Tugas dan tanggung jawab *teller*
 - a. Memproses/melaksanakan transaksi tunai dan non tunai termasuk warkat-warkat sesuai batasan wewenangnya.
 - b. Menyakini kebenaran dan keaslian uang tunai / bank notes dan warkat berharga.
 - c. Menyakini kesesuaian jumlah fisik uang dengan warkat transaksi.
 - d. Melaksanakan pembukuan dan validasi dengan benar.
 - e. Menjamin kerahasiaan *password* milik sendiri dan melakukan *sharing password* dengan pegawai lainnya.
 - f. Menjaga keamanan, kebersihan dan ketertiban pemakaian terminal komputer.
 - g. Melaksanakan penukaran uang lusuh kecabang *Koordinator/pooling cash/ Bank Indonesia*.
 - h. Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu specimen tanda tangan nasabah.
 - i. Menjaga kerapihan dan kebersihan *counter teller*.

MMD9FVXkC&oi=fnd&pg=PR5&dq=Principles+of+Digital+Image+Processing+fundamental+techniques&ots=HjrHeuS_.

³⁶ Sulistya Adi Putra, Kertahadi, and Zahroh Z. A, -*Evaluasi Sistem Dan Prosedur Pemberian Kredit Modal Kerja Dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Pengendalian Intern* (Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Jombang Unit Plandaan),*l Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 27, no. 2 (2015): 1–10.

- j. Menyediakan uang tunai pada ATM yang berada di bawah kelolaan *outlet*.
- k. Melakukan verifikasi antara voucher dengan validasi dan laporan transaksi *teller*.
- l. Menyakini keaslian dan keabsahan specimen tanda tangan nasabah pada warkat bank an form transaksi penarikan cabang.
- m. Memeriksa identitas nasabah dengan benar.
- n. Menjamin keamanan *boks teller* dan kewenangan memegang kunci *boks*.
- o. Melaukan verifikasi dan menandatangani warkat transaksi.
- p. Melaksanakan pengambilan dan pengantaran uang ke cabang *coordinator / pooling cash* atau nasabah.

Tanggung jawab *teller* :

- a. Melayani nasabah yang ingi setor,ambil uang, transfer dan lain-lain teliti dan cepat.
- b. Menjaga kerahasiaan bank dan nasabah.
- c. Menjaga kebersihan dan kerapian ruangan kerja.
- d. Menjaga keamanan alat-alat identitas *teller*, yaitu *user-id, password*, anak kunci *cash box* dan laci.

4. Transaksi *teller*

Untuk dapat menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya sebagai seorang *Teller*, *Teller* harus melakukan persiapan-persiapan terhadap tugas yang akan dijalankan.³⁷

Transaksi *Teller* meliputi transaksi:

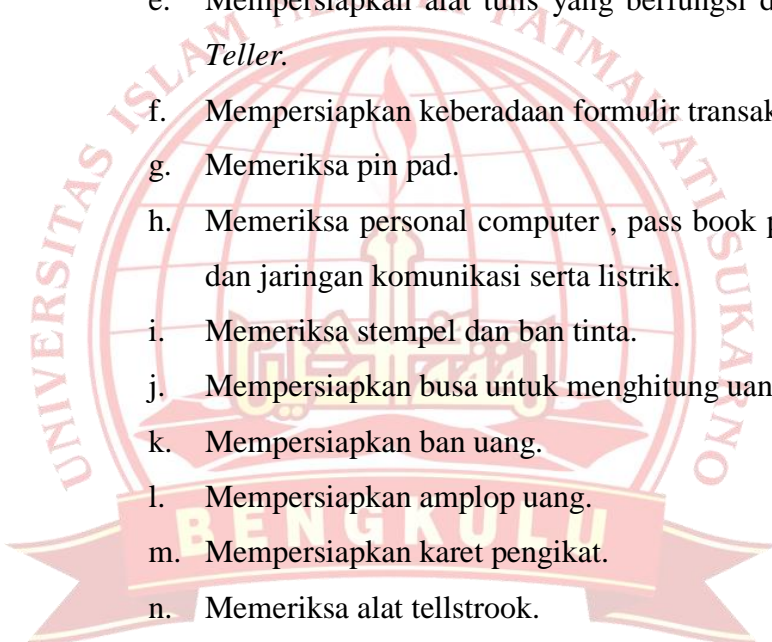
1. Proses awal hari

Saat awal hari *Teller* harus mengambil uang tunai dari khazanah. Jika *Teller* memiliki limit persediaan uang tunai, pada awal hari ia cukup mengambil *cash box* dari khazanah. *Sign on* awal hari dilakukan agar *Teller* dapat mengakses sistem aplikasi pendukung (PC Computer). *Teller* harus menginput saldo awal hari untuk setiap mata uang yang dipercayakan kepadanya. Pengaktifan Pinpad dilakukan setelah *sign on* awal hari agar transaksi yang memerlukan Pinpad dapat berjalan normal.

Berikut ini adalah persiapan yang harus dilakukan oleh *Teller* pada saat proses awal hari.

- a. Mempersiapkan peralatan kerja pada proses awal hari.
- b. Mempersiapkan *name desk*/papan nama.

³⁷ Ikatan Banker Indonesia, *Mengelolah Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014).

- 
- c. Mempersiapkan uang (*cash box*) untuk transaksi nasabah.
 - d. Mempersiapkan brosur produk di meja *Teller*.
 - e. Mempersiapkan alat tulis yang berfungsi di meja *Teller*.
 - f. Mempersiapkan keberadaan formulir transaksi.
 - g. Memeriksa pin pad.
 - h. Memeriksa personal computer , pass book printer, dan jaringan komunikasi serta listrik.
 - i. Memeriksa stempel dan ban tinta.
 - j. Mempersiapkan busa untuk menghitung uang.
 - k. Mempersiapkan ban uang.
 - l. Mempersiapkan amplop uang.
 - m. Mempersiapkan karet pengikat.
 - n. Memeriksa alat tellstrook.
 - o. Memeriksa lampu ultra violet.
 - p. Memeriksa mesin hitung uang.
2. Pada saat melakukan Transaksi dengan Nasabah
 - a. Mengidentifikasi transaksi nasabah.
 - b. Permintaan layanan perbankan yang diajukan oleh nasabah diidentifikasi sesuai dengan jenis produk/layanan yang ditawarkan oleh bank (tunai/non tunai).
 - c. Melakukan verifikasi terhadap nasabah dengan melakukan pengecekan pada dokumendan atau

formulir sesuai dengan kebijakan, sistem dan prosedur bank.

- d. Jika terdapat data/identitas yang mencurigakan melakukan tindakan contingency seperti rekomendasi pelaporan kepada PPATK, *enhance due diligence* dan penolakan transaksi dilakukan apabila terdapat indikasi transaksi AML.
- e. Melakukan layanan transaksi tunai dengan nasabah.
- f. Formulir dan dokumentransaksi dari nasabah diverifikasi sesuai dengan sistem dan prosedur bank.
- g. Setoran tunai dari nasabah diterima sesuai dengan sistem prosedur bank. Pembayaran tunai dilakukan kepada nasabah sesuai dengan sistem dan prosedur bank.
- h. Transaksi tunai di atas dibukukan sesuai dengan sistem dan prosedur bank
- i. Formulir dan dokumentransaksi nasabah divalidasi sesuai dengan sistem dan prosedur bank.
- j. Melakukan layanan transaksi non-tunai dengan nasabah.
- k. Transaksi non-tunai di atas dibukukan sesuai sistem dan prosedur bank.

1. Transaksi non tunai nasabah divalidasi sesuai dengan sistem dan prosedur bank.
3. Proses akhir hari

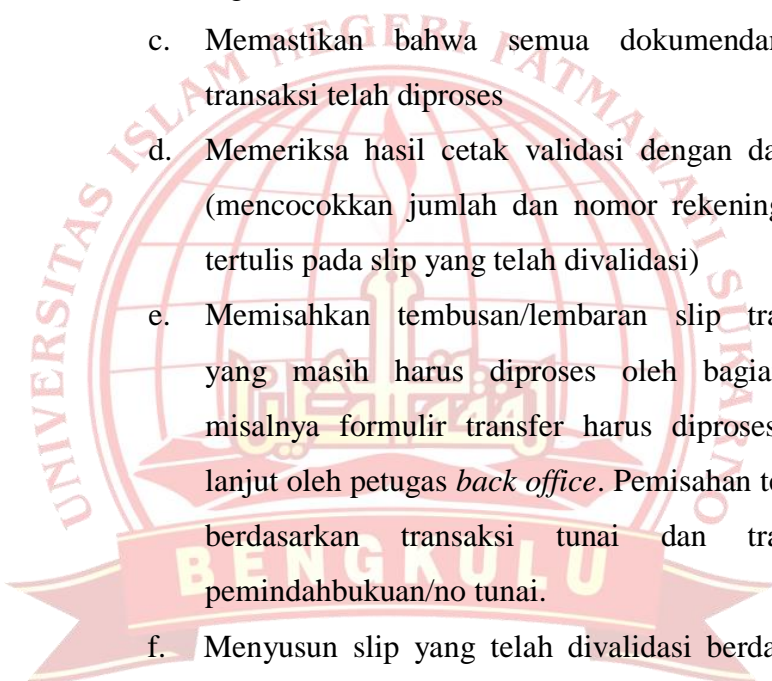
Pada akhir hari sebelum melakukan *balancing*, *Teller* harus memisahkan slip transaksi pada hari tersebut per masing-masing jenis transaksi dan mata uang, untuk kemudian dijumlahkan dengan mesin hitung.

Balancing Teller dilakukan untuk memastikan bahwa semua transaksi telah diinput dengan benar sesuai dengan bukti/slip transaksi dan transaksi telah dicatat dalam pembukuan bank.

Balancing tunai dilakukan untuk memastikan saldo fisik uang tunai pada *Teller* sesuai dengan saldo uang tunai yang tercatat pada komputer. Jika tidak terdapat selisih pada hasil *balancing* tunai, *Teller* harus melakukan penyetoran uang tunai atau *cash box* ke kasanah.

Berikut ini adalah hal-hal yang dilakukan oleh *Teller* pada saat melakukan proses akhir hari.

- a. Memeriksa kecocokan saldo akhir hari dengan laporan transaksi *teller* hari itu dan memeriksa ulang validasi posting.

- 
- b. Memposting setiap transaksi ke dalam rekening dengan benar dan melaksanakan validasi slip yang digunakan untuk transaksi.
 - c. Memastikan bahwa semua dokumen dan slip transaksi telah diproses
 - d. Memeriksa hasil cetak validasi dengan data asli (mencocokkan jumlah dan nomor rekening yang tertulis pada slip yang telah divalidasi)
 - e. Memisahkan tembusan/lembaran slip transaksi yang masih harus diproses oleh bagian lain misalnya formulir transfer harus diproses lebih lanjut oleh petugas *back office*. Pemisahan tersebut berdasarkan transaksi tunai dan transaksi pemindahbukuan/no tunai.
 - f. Menyusun slip yang telah divalidasi berdasarkan nomor urut transaksi
 - g. Meyakini nilai antara antara saldo pada sistem, fisik uang dan slip transaksi telah sesuai.
 - h. Menyerahkan semua fisik uang, slip setoran dan voucher transaksi tunai termasuk transaksi reversal diserahkan ke *Head teller* untuk diverifikasi.
 - i. Bila saldo akhir telah sesuai, *teller* mencetak laporan transaksi *teller* dan *summary teller* untuk diserahkan ke *Head teller*.

- j. Selisih kurang akibat kesalahan *Teller* dan tidak dapat diselesaikan dengan nasabah menjadi beban *Teller* yang bersangkutan.
- k. Melakukan penonaktifan Pinpad menutup sistem (*sign off*) sehingga tidak dapat digunakan lagi untuk bertransaksi lagi.
- l. Mematikan komputer dan meninggalkan tempat kerja tanpa mem bawa uang tunai dan dokumen transaksi.

5. Syarat – syarat *teller*

a. Pendidikan

Dalam hal pendidikan atau latar belakang pendidikan, menjadi *Teller* Bank tidak hanya bagi yang lulusan di jurusan keuangan (ekonomi/akuntansi) saja. Tetapi beberapa jurusan seperti matematika dan ilmu komunikasi bisa bekerja di posisi ini.

b. *Hard skill*

Hard skill merupakan keahlian yang terlihat. Untuk bekerja di posisi ini, kamu mesti punya beberapa keahlian seperti hitung cepat, serta kemampuan berbahasa asing (Inggris) baik verbal maupun non verbal yang baik.

c. *Soft skill*

Kemudian masalah *soft skill* yang perlu dimiliki oleh seorang pegawai *Teller* Bank adalah :

a) Ramah dan Sopan

Karena nanti akan berhadapan dengan nasabah setiap harinya, maka perlu punya sikap yang ramah dan sopan kepada orang lain karena ini juga berdampak pada citra Bank itu sendiri.

b) Komunikasi

Dalam hal komunikasi, *Teller* Bank harus punya kemampuan yang baik. Bisa berbicara dengan jelas dan tidak membuat nasabah menjadi bingung. Karena ketika nanti menjelaskan kepada nasabah, perlu komunikasi yang baik.

c) Sabar dan ulet

Seorang *Teller* Bank harus sabar dan mempunyai keuletan atas ketelitian yang tinggi, karena nanti akan berhadapan dengan uang yang jumlah tidak sedikit sehingga perlu teliti. Dan jangan sampai mudah emosi, harus sabar.

d) Fisik Dari segi fisik

Biasanya pihak yang menjadi kandidat yang berpenampilan menarik (*good looking*) intinya enak di pandang mata, baik dari berpakaian, hingga kelakuannya yang sama

baik. Good Looking ini bukan berarti harus cantik atau tampan. demikian pula ukuran badan misalnya tinggi harus ideal seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm, berat badan juga harus ideal dengan tinggi badan.³⁸

B. Customer service

1. Pengertian *Costomer Service Officer*

Customer service memegang peranan sangat penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau public relation. *Customer service* bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah selalu berusaha menarik calon nasabah yang bersangkutan. *Customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.

Pengertian *Customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan

³⁸ Fadjri Alihar, -Peran Teller Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah Pada Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep| 66 (2018): 37–39, https://www.fairportlibrary.org/images/files/RenovationProject/Concept_cost_estimate_accepted_031914.pdf.

yang diberikan seseorang sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.³⁹

2. Fungsi dan tugas *Customer service*

Adapun fungsi *Customer service* menurut

Kasmir adalah:

- a. Sebagai *Resepsionis Customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke Bank, Sebagai *Deskman Customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi.
- b. Sebagai *Salesman Customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.
- c. Sebagai *Customer Relation Officer Customer service* berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah,
- d. Sebagai komunikator *Customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

3. Konsep Pelayanan *Costemer service*

Pelayanan pelanggan (*customer service*) adalah elemen lain dari strategi produk. Penawaran perusahaan

³⁹ Kasrim, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Raja Grafindo Perseda, 2004).

kepada pasar biasanya meliputi beberapa jenis jasa, yang dapat menjadi minor atau mayor dari penawaran total. Perusahaan yang menggunakan jasa pendukung produk sebagai alat utama dalam memperoleh keunggulan kompetitif semakin banyak. Selanjutnya perusahaan dapat mengembangkan kemasan jasanya yang akan menyenangkan pelanggan, namun tetap memperhatikan laba perusahaan. *Customer service* merupakan bagian yang paling penting dari kegiatan pemasaran produk. Pihak konsumen menuntut pula bagaimana pelayanan purna jual dari produk yang dibeli.

Masih menurut Thurau juga menyatakan bahwa *service* yang baik akan membantu dalam rangka mempertahankan pelanggan.

4. Keterampilan dasar yang diperlukan oleh *Costomer servis*

Pada standar kompetensi tersebut di bagian *Customer service* yang ditetapkan tersebut bertujuan agar karyawan memiliki kemampuan yang dibutuhkan oleh pihak perusahaan tersebut dan bisabersaing dengan perusahaan lainnya. Standar kompetensi karyawan tersebut ditetapkan juga untuk mampu menghadapi persaingan bisnis *online* maupun *offline*. Salah satu masalah yang menjadi perhatian pada perusahaan adalah dengan menjaga kualitas layanan primadan produknya pada karyawan yang berkompeten mempunyai standar kompetensi

untuk menaikkan omset dan jumlah pelanggan dan membuat perusahaan menjadi kuat. Standar kompetensi penting, karena untuk mudah memberikan pelayanan yang prima dan kepuasan kepada pelanggan yang akan menjadi perusahaan berkembang dan maju.

Standar kompetensi bagi seorang *Customer service* antara lain:

a. Standar penampilan

Standar yang dibutuhkan untuk adanya kepercayaan pelanggan kepada perusahaan kita. Sehingga pelanggan merasa terlayani dengan baik dan membuat puas sesuai dengan standar pelayanan prima. Standar penampilan termasuk standar yang memakai baju rapi dan penampilan. Dari standar penampilan bisa membantu *customer service* mempunyai kepercayaan diri menjadi membangun image pada pelanggan menjadi pelayanan yang diberikan dengan menciptakan loyalitas pelanggan. Pelanggan merupakan aset yang sangat berharga sehingga harus terus dipertahankan. Standar penampilan *customer service* yaitu: sopan dan rapi dalam berpakaian, wajib menerapkan senyum, salam, sapa, terima kasih, memiliki sikap positif, beretika baik dan cepat, mendengarkan keluhan pelanggan dan bersikap perhatian kepada pelanggan.

b. Standar kebersihan dan kerapian ruang kerja

Standar kebersihan dan kerapihan ruang kerja harus membantu pada pelayanan prima. Pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan di ruang yang bersih dan rapi karena merasa aman, nyaman dan senang.

c. Pengetahuan mengenai produk

Bagi *Customer service* kemampuan dan pengetahuan tentang produk dan jasa harus dikuasai secara maksimal, sesuai dengan job desk dan fungsi jabatan yang diemban antaralain penguasaan tentang produk yang dijual beserta harga produk dan sebagainya.

d. Standar komunikasi dengan pelanggan

Kemampuan berkomunikasi merupakan salah satu standar yang sangat penting agar komunikasi kepada pelanggan agar membangun image positif dari pelanggan kepada perusahaan. Komunikasi yang baik memudahkan berhubung dengan pelanggan.

e. Standar penanganan keluhan pelanggan / komplain

Standar penanganan keluhan pelanggan adalah salah standar yang ditetapkan untuk menerima keluhan atau ungkapan ketidakpuasan seorang pelanggan.

5. Skill yang Harus Dimiliki *Customer service*

a. Berbahasa yang baik

Kemampuan berbahasa yang baik adalah skill utama seorang *customer service*. Ketika menjawab

pertanyaan pelanggan, *Costomer Service* harus bisa menggunakan bahasa yang positif.

Hal yang sama juga harus dilakukan ketika *Costomer Service* harus memberi informasi yang bakal mengecewakan atau tidak sesuai ekspektasi pelanggan. Kemampuan berbahasa ini sangat penting dimiliki *Costomer Service*.

b. *Problem solving*

Skill selanjutnya yang wajib dimiliki oleh seorang *Costomer Service* adalah *problem solving* alias kemampuan menyelesaikan masalah. Seorang *Costomer Service* harus bisa memberikan solusi yang tepat dan cepat kepada pelanggan yang melakukan *komplain*.

Costomer Service harus bisa memberikan solusi terbaik yang menguntungkan pelanggan sekaligus perusahaan. Pelanggan yang merasa terbantu akan merasa puas dan tidak jarang kembali lagi untuk membeli atau menggunakan produk yang ditawarkan perusahaan.

c. *Empati*

Empati menjadi skill yang harus dimiliki seorang *Costomer Service*. Seorang *Costomer Service* yang baik benar-benar memahami dan mau membantu

menyelesaikan masalah customer. *Costomer Service* harus bisa jadi pendengar yang baik.

Jangan sampai malah ogah-ogahan ketika dimintai tolong oleh pelanggan yang sedang menyampaikan keluhannya. Tanpa diminta pun, *Costomer Service* yang baik akan menawarkan solusi untuk pelanggannya.

d. Tekun dan teliti

Ketika menyampaikan informasi dan menerima keluhan dari konsumen, seorang *Costomer Service* harus memasukkan data konsumen dan melakukan *cross check* alias pemeriksaan ulang. Di sini pentingnya ketekunan dan ketelitian.

Jangan sampai *Costomer Service* salah memasukkan data pelanggan yang ujung-ujungnya bisa merugikan pelanggan dan perusahaan sekaligus.

e. Sabar

Ya, seorang *Costomer Service* harus bisa menjadi pribadi yang sabar saat menerima segudang pertanyaan dan komplain dari pelanggan. Jangan sampai *Costomer Service* terbawa perasaan dan ikutan kesal.

Seorang *customer service* memang harus kuat mental dan memiliki kesabaran, tidak peduli seberapa banyaknya pertanyaan dan komplain dari customer.

6. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Setiap bank selalu ingin dianggap yang terbaik di mata nasabahnya. Nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-cari pelayan yang baik ini harus segera dapat dipenuhi oleh bank sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh *Costomer Service*, yaitu:

a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

b. Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas *Costomer Service* yang melayaninya. Petugas *Costomer Service* harus ramah, sopan, dan menarik. Selain itu, petugas *Costomer Service* harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar. Petugas *Costomer Service* juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah

semakin tertarik. Demikian juga cara kerja harus cepat dan cekatan. Untuk ini semua sebelum menjadi *Costomer Service* harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus.

- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas *Costomer Service* harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka segera petugas *Costomer Service* yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan petugas *Costomer Service* harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayananyangdiberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

- e. Mampu berkomunikasi

Petugas *Costomer Service* harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Petugas *Costomer Service* pun mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Artinya, petugas *Costomer Service* harus dapat

berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit di mengerti.

- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, petugas *Costomer Service* harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapa pun. Rahasia bank merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.

- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi *Costomer Service* harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas *Costomer Service* selalu berhubungan dengan manusia, maka *Costomer Service* perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk mengadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

- h. Berusahamemahami kebutuhan nasabah

Costomer Service harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas *Costomer Service* yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti danmemahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

- i. Mampumemberikankepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehinga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga

nasabah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan petugas *Costomer Service* khususnya dan seluruh karyawan bank umumnya.

7. Sikap melayani nasabah

Setelah mengerti sifat-sifat nasabah secara umum, maka langkah atau sikap melayani nasabah pun harus diperhatikan. Sikap yang kurang baik akan berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan. Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah.

1. Beri kesempatan nasabah berbicara

Artinya, petugas *Costomer Service* memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan keinginannya. Dalam hal ini petugas *Costomer Service* harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

2. Dengarkan baik-baik

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya *Costomer Service* harus mendengar dan menyimak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.

3. Jangan menyela pembicaraan

Sebelum nasabah selesai bicara petugas *Costomer Service* dilarang memotong atau menyela pembicaraan.

Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai bicara baru petugas *Costomer Service* menanggapi.

4. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara

Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan jika nasabah sudah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik singkat dan jelas.

5. Jangan marah dan jangan mudah tersinggung

Cara bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian *Costomer Service* jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertemperamen tinggi. Usahakan tetap sabar dalam melayaninya.

6. Jangan mendebat nasabah

Jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah.

7. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang

Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

8. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya, sebaiknya petugas *Costomer Service* tidak

menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada petugas yang berhak sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

8. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Setiap bank selalu ingin dianggap yang terbaik di mata nasabahnya. Nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik ini harus segera dapat dipenuhi oleh bank sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh *Costomer Service*, yaitu:

a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

b. Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas *Costomer Service* yang melayaninya. Petugas *Costomer Service* harus ramah, sopan, dan

menarik. Selain itu, petugas *Costomer Service* harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar. Petugas *Costomer Service* juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga cara kerja harus cepat dan cekatan. Untuk ini semua sebelum menjadi *Costomer Service* harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus.

- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas *Costomer Service* harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka segera petugas *Costomer Service* yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan petugas *Costomer Service* harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

- e. Mampu berkomunikasi

Petugas *Costomer Service* harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Petugas *Costomer Service* pun mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Artinya, petugas *Costomer Service* harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit di mengerti.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, petugas *Costomer Service* harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapa pun. Rahasia bank merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi *Costomer Service* harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas *Costomer Service* selalu berhubungan dengan manusia, maka *Costomer Service* perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk mengadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

h. Berusahamemahami kebutuhan nasabah

Costomer Service harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas *Costomer Service* yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah
Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan petugas *Customer Service* khususnya dan seluruh karyawan bank umumnya.

C. FUNDING SALES REPRESENTATIVE / OFFICER

1. Pengertian *Funding Sales Representative / Officer*

Funding Officer merupakan kegiatan, serangkaian lembaga, dan prosedur menciptakan, menyampaikan, mengkomunikasikan serta mempertukarkan tawaran yang bernilai bagi nasabah atau masyarakat umum.

Funding officer pada bidang layanan Koperasi BMT adalah prosedur atau aktivitas untuk memasarkan barang, layanan dan produk yang di tawarkan oleh Koperasi BMT. Pada dunia Koperasi BMT *Funding Officer* kerap disebut *funding sales Representative*. *Funding Sales Representative* adalah aktivitas menghimpun dana atau menarik dana dari nasabah atau pihak ketiga.⁴⁰

⁴⁰ Fabiana Meijon Fadul, -Peran *Funding Officer* (2019): 7–24.

2. Fungsi *Funding Sales Representative / Officer*

Fungsi *Funding Officer* harus benar-benar dipahami sehingga seorang *Funding Officer* dapat menjalankan fungsinya secara prima. Dalam praktiknya fungsi *Funding Officer* adalah:

- a. Untuk mencari nasabah (pihak ketiga) yang mempunyai dana lebih agar mau untuk menyimpannya ke dalam bank dalam bentuk produk yang ditawarkan oleh bank itu sendiri.
- b. Memperkenalkan, mempromosikan, memasarkan produk perbankan, dan memperluas relasi antar perbankan atau dengan dunia diluar perbankan itu sendiri.⁴¹

3. Marketing Strategy

Seorang *Funding Officer* tidak jauh dari seorang Marketing, itu dikarenakan mereka harus menguasai berbagai Produk yang akan ditawarkan kepada Nasabah, baik itu jasa ataupun produk. *Funding Officer* bertanggungjawab dalam memasarkan produk sesuai Syariat Islam dan memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah sehingga memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah sehingga memberikan kontribusi

⁴¹ Mas Rahmah, —Hukum Pasar Modall (2019): 1–5. N B Sapa, —Strategi Pemasaran Funding Officer (Marketing Funding) Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KCP Parepare, | *Study of Scientific and Behavioral Management ...* (n.d.), <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/ssbm/article/view/16603>.

terhadap laba perusahaan dengan memperhatikan kelancaran dan keamanan atas pembiayaan yang telah diberikan. *Marketing funding* harus memiliki jiwa tanggung jawab yang tinggi atas target yang terpenuhi dan memiliki kemampuan komunikasi sekaligus hubungan yang baik dengan para nasabahnya.

Ada beberapa tips agar *marketing funding* berhasil antara lain :

a. Memberikan Rasa Penasaran Seringkali dalam menawarkan produk seorang *Funding Officer* terlalu ngotot agar pelanggan mau berinvestasi dalam produk tersebut. Jatuhnya pelanggan merasa kurang nyaman bahkan lebih buruk citra perusahaan akan rusak. Karenanya dalam penawaran tersebut seorang *Funding Officer* harus bisa membuat pelanggan penasaran dan tertarik untuk menginvestasikan uangnya ke produk yang ditawarkan.

b. *Real Time Gross Settlement* (RTGS)

RTGS berarti memberikan keuntungan dari berbagai produk hanya dengan sekali berinvestasi di satu produk. Dengan melihat kemudahan ini pelanggan akan tertarik dan tahu apa yang ia perlukan dari produk tersebut.

c. Skala Prioritas Dengan memberikan prioritas target akan memudahkan *Funding Officer* untuk menentukan

cara yang tepat dan mana calon pelanggan yang paling besar peluangnya untuk berinvestasi.

- d. Pendekatan Kultur Pendekatan kultur maksudnya adalah anda harus memahami karakteristik dari pelanggan anda. Dengan begitu anda dapat menawarkan produk tanpa mengganggu kenyamanan pelanggan. Cara ini dapat anda lakukan step by step agar tidak terlihat memaksa dan malah merusak kenyamanan pelanggan anda.⁴²

4. *Sales dan Service Relation*

Banyak perusahaan memilah antara fungsi pelayanan dengan kegiatan penjualan mereka. Namun di lain sisi ada juga yang menggabungkan fungsi ini, seperti fungsi pelayanan *teller* digabungkan dengan proses menjual. Prosesnya dilaksanakan pada saat nasabah datang ke cabang menurut *steven howard*, semakin besar pula kemungkinan perusahaan dapat memadukan kegiatan-kegiatan pelayanan dan penjualan, semakin besar pula kemungkinan perusahaan sukses. Nasabah jarang memilih antara kegiatan penjualan dengan kegiatan pelayanan. Bagi

⁴² HANA PUTRI RAHMAWATI, *Strategi Pemasaran Funding Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di BPRS BUMI ARTHA Cilacap*, 2021.

mereka, semua kegiatan yang dilakukan oleh petugas bank adalah pelayanan.

Resep untuk memadukan kedua aktivitas tersebut adalah:

- a. Mengubah kesempatan melayani menjadi kesempatan menjual.
- b. Melakukan *follow up* terhadap kesempatan menjual untuk memberikan pelayanan yang efisien dan bermanfaat.

Cara lain untuk menjelaskannya adalah: PENJUALAN = PELAYANAN . SUKSES. Beberapa orang membantah bahwa tulisan tersebut seharusnya dibaca "penjualan + pelayanan = sukses " Tapi bisa jadi ini hal yang benar. Itulah yang dilakukan orang saat ini, memilah antara penjualan dan pelayan.

Mengubah pemikiran Anda menjadi PENJUALAN - PELAYANAN = SUKSES berarti memahami bahwa sukses dapat diraih bila tidak ada pemilahan antara penjualan dan pelayanan. Dalam era *consultative selling* saat ini, salah satu pelayanan terbaik yang dapat perusahaan berikan adalah menjual produk yang tepat pada nasabah dan pada waktu yang tepat sehingga kita dapat memberikan solusi terhadap kebutuhan khusus nasabah tersebut. Itulah yang disebut pelayanan yang sebenarnya. Pelayanan yang dibutuhkan oleh nasabah.

Banyak orang bertanya, "Bagaimana kita tahu bahwa nasabah telah puas?" Jawaban yang sederhana dan terbaik adalah, "Tanyakan saja langsung." Kita harus proaktif. Telepon dan tanyakan pada nasabah "Apakah pelayanan kami sesuai dengan harapan Anda?", "Apakah kami telah melayani sesuai dengan janji kami?", dan "Apakah kami telah memenuhi harapan-harapan Anda?"

Petugas bank/staf harus didorong untuk tidak pernah takut dalam menangani permasalahan. Bagaimana kalau kita menelpon memang ada masalah? Setidaknya kita menyadarinya dan memiliki kesempatan untuk memperbaiki masalah yang langsung diatasi sebelum masalah tersebut berkembang menjadi rumit dan tidak dapat ditangani. Dengan melakukannya, kita tidak saja menunjukkan pada nasabah bahwa kita peduli kepada mereka, tapi terlihat bahwa kita juga berniat untuk membuat mereka benar-benar puas dua hal yang akan sangat dinilai oleh nasabah di abad 21.

Tidak dilakukannya *follow up* sering berakibat pada hilangnya kesempatan menjual. Kapan waktu yang terbaik untuk memulai siklus penjualan baru? Saat nasabah kita merasa puas terhadap kita. Jadi, bila semua berjalan lancar dan nasabah benar-benar puas, di situlah waktu yang tepat untuk mulai melakukan penjualan berikutnya. Atau, bila kita telah dapat menyelesaikan suatu masalah dan nasabah merasa puas

dengan usaha pelayanan yang kita lakukan, kita berada di saat yang tepat untuk melakukan penjualan berikutnya.

Golden rule dari penjualan: buatlah nasabah membeli dan selalu merasa puas. Ingatlah persamaan sebelumnya: kualitas akan menghasilkan kepuasan nasabah; kepuasan nasabah akan mengakibatkan pembelian berulang (repeat buying]; dan pembelian berulang akan mengarah pada loyalitas nasabah. Dengan memadukan penjualan dan pelayanan, serta proaktif dalam melayani nasabah, kita akan mencapai tingkat loyalitas nasabah yang diinginkan.

Marketing bukanlah ilmu tentang roket. Sebenarnya kesuksesan marketing berasal dari dua prinsip utama: memahami kebutuhan nasabah dan memberikannya sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh perusahaan. Kita dapat mencapai kedua prinsip ini melalui pemahaman menyeluruh tentang hubungan penjualan/pelayanan.

Key Point : sangat penting untuk memadukan kegiatan penjualan dan pelayanan sehingga kedua hal tersebut tidak tampak berbeda bagi nasabah.

D. FUNDING PRODUCT DEVELOPEMENT MANAGER

1. Pengertian Funding Product Developement Manager

Funding Product Development Manager adalah petugas Bank dengan jenjang kualifikasi V KKNi yang bertanggung jawab dalam penyusunan strategi, kebijakan

dan pengawasan dalam kegiatan penghimpunan dana pihak ketiga dan layanan kepada nasabah.⁴³

Funding product developent manager adalah petugas bank yang bertanggung jawab dalam penyusunan strategi, kebijakan, dan pengawasan dalam kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat dan layanan kepada nasabah.⁴⁴

2. Sumber Dana Bank Syariah

Sumber-sumber dana bank syariah, diperoleh dari tiga jenis yaitu :

a. Modal inti (*core capital*)

Modal ini adalah dana modal sendiri yaitu dana yang berasal dari pemegang saham bank yakni pemilik bank.

Pada umumnya dana modal inti terdiri dari :

- 1) Modal yang disetor oleh para pemegang saham
Sumber utama dari modal perusahaan adalah saham
Sumber dana ini hanya akan timbul apabila pemilik menyertakan dananya pada bank melalui pembelian saham dan untuk penambahan dana berikutnya dapat dilakukan oleh bank dengan mengeluarkan dan menjual tambahan saham.

⁴³ Richard Steven Dompas, —Skema Sertifikasi Kompetensi (2014).

⁴⁴ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelolah Kualitas Layanan Perbankan*.(Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,2004)

- 2) Cadangan, yaitu sebagian laba bank yang tidak dibagi, yang disisihkan untuk menutup timbulnya resiko kerugian dikemudian hari.
- 3) Laba ditahan, yaitu sebagian laba yang seharusnya dibagi kepada para pemegang saham, tetapi oleh para pemegang saham sendiri (melalui rapat umum pemegang saham) diputuskan untuk ditanam kembali dalam bank. Laba ditahan ini juga merupakan cara untuk menambah dana modal lebih lanjut.⁴⁵

b. Kuasi Ekuitas (*mudharabah account*)

Bank menghimpun dana berbagi hasil atas dasar prinsip *mudharabah*, yaitu akad kerjasama antara pemilik dana (*shahib al maal*) dengan pengusaha (*mudharib*) untuk melakukan suatu usaha bersama, pemilik dana tidak boleh mencampuri pengelolaan bisnis sehari-hari.

c. Dana Titipan (*wadiah/non remunerated deposit*)

Selain bank menerima dana investasi, juga menerima dan titipan. Dana titipan adalah dana pihak ketiga yang dititipkan pada bank, yang pada umumnya berupa giro atau tabungan.

Untuk dapat menghimpun dana pihak ketiga (DPK) maka bank harus memiliki strategi untuk

⁴⁵ Rusby, *Manajemen Perbankan Syariah*.

kemudian dana tersebut dapat disalurkan kepada masyarakat melalui pembiayaan. Dalam hal ini, bank harus mempersiapkan strategi penggunaan dana-dana yang dihimpunnya sesuai dengan rencana alokasi berdasarkan kebijakan yang telah digariskan. Alokasi dana ini mempunyai beberapa tujuan yaitu, mencapai tingkat profitabilitas yang cukup dan tingkat risiko yang rendah dan mempertahankan kepercayaan masyarakat dengan menjaga agar posisi likuiditas tetap aman.⁴⁶

3. Rencana kerja

Seorang *funding product development manager* juga memiliki tanggung jawab menyusun rencana kerja pengembangan produk dan kaya bab baru. Hal ini penting sgsr strategi penghimpun dana yang telah dirumuskan sebelumnya dapat diimplementasikan secara efektif dan efisien sampai level individu petugas bank terkait

Suatu rencana kerja penghimpun dana umumnya terdiri dari tahap-tahap berikut ini:

Penentuan
*key result
area*

Penentuan *key
performance
indicator*

Pengembangan
program, aktivitas
dan pekerjaan

Perencanaan
sumber daya

Evaluasi dan
pengendalian

⁴⁶ Strategi Penghimpunan Dana et al., -Strategi Penghimpun Dana Pada Produk Deposito Mudrabah (Program Diploma III Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokertol (2018).

a. Penentuan *key result area*

Key result area adalah area–area strategi yang harus ditentukan agar strategi dapat dieksekusi secara komprehensif dari semua perspektif kunci yang saling terkait, misalnya:

- Perspektif *finansial*
- Perspektif *customer*
- Perspektif proses bisnis *internal*
- Perspektif pembelajaran dan pengembangan

b. Penentuan *key performance indicators*

Setiap *key result area* harus dapat diukur indikator kesuksesannya secara kuantitatif sehingga harus ditentukan apa yang dinamakan *key performance indicator* (KPI). Untuk produk baru, umumnya KPI yang paling efektif adalah:

- *Product awareness*, yaitu sejauh mana konsumen mengetahui produk yang ditawarkan beserta manfaat utamanya.
- *Growth*, yaitu pertumbuhan periodik bisnis dari segi jumlah nasabah maupun volume dana.
- *Market share*, yaitu seberapa besar pasar produk dana dibandingkan dengan total pasar.

c. Pengembangan program, aktivitas, dan pekerjaan
Inisiatif strategi yang telah dikembangkan harus dapat diturunkan secara lebih detail menjadi program-program. Program yang telah ditentukan akan dibagi lagi menjadi pekerjaan-pekerjaan yang masing-masing harus memiliki penanggung jawab.

d. Perencanaan sumber daya

Masing-masing pekerja yang telah ditentukan memiliki kebutuhan akan sumber daya. Seorang *funding product development manager* juga harus mampu memiliki perencanaan yang baik terhadap kebutuhan sumber daya secara kuantitas maupun kualitas. Sumber daya yang dapat direncanakan adalah:

1. Sumber daya manusia

- Kompetensi

- Alokasi

2. *Finansial*

3. Infrastruktur

e. Evaluasi dan pengendalian

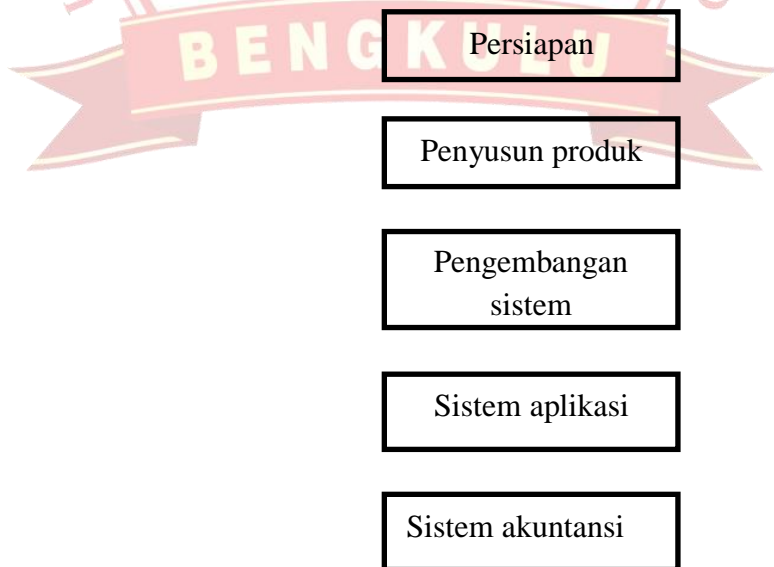
Target dan *key performance indicator* setiap unit kerja terkait dimonitor secara periodic minimal bulanan. Realisasi pencapaian target dan *key performance indicator* dievaluasi penyebabnya, khususnya perbedaan yang signifikan. Sebagai bentuk pengendalian, konsep

reward dan punishment dapat diterapkan bagi setiap unit kerja yang terkait.⁴⁷

4. Produk dan aktivitas baru

Dalam kaitannya dengan pengembangan/revisi atas produk yang telah ada ataupun produ-produk baru, seorang *funding product development manager* harus mampu menyusun produk dan aktivitas baru. Penyusun dalam bentuk usulan produk penghimpun dana dan layanan baru tersebut harus selalu berpedoman pada ketentuan yang berlaku di bank

Umumnya, proses pada bank yang melingkupi usulan PAB adalah sebagai berikut:



⁴⁷ Ikatan Bangkir Indonesia, *Mengelolah Kualitas Layanan Perbankan.* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,2014)

Uji coba

Dokumentasi dan administrasi

Peluncuran

Pengawasan

a. Persiapan

Dalam tahap ini perlu ditentukan terlebih dahulu siapa pihak-pihak yang terkait secara internal beserta tugas dan tanggung jawabnya. Umumnya pihak-pihak tersebut adalah:

1) Unit pengelola produk

Tugas utamanya adalah untuk menyampaikan usulan produk dan aktivitas baru dalam penghimpunan dana serta melakukan sosialisasi atas peluncuran produk dan aktivitas tersebut. Termasuk memimpin koordinasi dan meminta konsultasi dengan pihak-pihak terkait lainnya.

2) Unit bisnis

Tugas utamanya adalah untuk memberikan penjelasan mengenai produk dan aktivitas kepada

konsumen serta mengelola portofolia produk setelah diluncurkan.

3) Unit manajemen resiko

Tugas utamanya adalah untuk memberikan *advice* atas permintaan konsultasi terkait aspek resiko.

4) Unit kepatuhan perbankan

Tugas utamanya adalah untuk memberikan *advice* atas permintaan konsultasi terkait aspek hukum, kepatuhan, serta pengendalian internal.

5) Unit pengelola sistem

Tugas utamanya adalah memastikan tersediannya sarana untuk mendukung operasional produk dan aktivitas.

Dalam penyusunan produk dan aktivitas baru tersebut, *funding product development manager* juga harus tetap berpedoman pada hal-hal sebagai berikut:

- Visi dan misi
- Kebutuhan dan kepentingan konsumen
- Kebijakan dan strategi bisnis bank
- Rencana kerja
- Masukan pihak terkait

b. Penyusunan produk

Dalam tahap ini *funding product development manager* akan melakukan penyusunan produk dan aktivitas penghimpunan dana yang umumnya terdiri dari:

- Jenis dan deskripsi produk
- Tujuan produk (target nilai transaksi)
- Target pasar
- Nama produk
- Persyaratan dan ketentuan produk
- Rencana waktu peluncuran
- Fitur produk
- *Skim insentif* produk (jika ada)
- *Cost dan benefit*

Penyusunan produk dan aktivitas ini harus selalu memperhatikan kebutuhan dan kepentingan dari sisi konsumen. Untuk itu *funding product development manager* harus memperhatikan aspek-aspek berikut ini:

- Nama produk dirancang agar unik, menarik, dan mudah di ingat oleh konsumen.
- Persyaratan untuk menetapkan dana tidak berbelit-belit dan di buat sederhana mungkin.
- Insentif untuk konsumen dapat diberikan untuk memberikan efek yang lebih efektif.

c. Pengembangan sistem

Funding product development manager juga harus berkoordinasi dengan unit terkait dalam pengembangan sistem sebagai sarana yang mendukung operasional produk dan aktivitas penghimpunan dana.

d. Sistem aplikasi

Sistem yang digunakan untuk memastikan berjalannya operasional produk dan aktivitas penghimpunan dana.

e. Sistem akuntansi

Sistem yang digunakan untuk memastikan pencatatan akuntansi produk termasuk pencatatan pajak.

d. Uji coba

Dalam tahap ini akan dilakukan uji coba terhadap produk penghimpunan dana yang telah disusun sebelumnya. Uji coba atau simulasi dilakukan dengan melaksanakan seluruh sistem dan prosedur yang diberlakukan dengan menggunakan format yang telah disepakati sebelumnya dengan pihak-pihak terkait.

Hasil uji coba kemudian dievaluasi untuk mendapatkan gambaran tentang:

- Kesiapan dan keunggulan produk.
- Kelemahan sistem dan prosedur
- Potensi risiko
- Alternatif pengaman risiko

e. Akseptasi risiko

Walaupun dalam penyusunan produk penghimpunan dana harus selalu memperhatikan kebutuhan dari kepentingan dari sisi konsumen, seorang *funding development manager* juga harus tetap menerapkan manajemen risiko yang memindai untuk dapat memitigasi

risiko yang ditimbulkan oleh penerbitan produk atau pelaksanaan aktivitas sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai penerapan manajemen risiko.

Tahapan yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Penilaian resiko

Funding product development manager sebagai unit pengelola produk dapat melakukan sendiri indentifikasi, penilaian, dan mitigasi risiko atas produk dan aktivitas penghimpunan dana. Jenis-jenis risiko yang dilakukan penilainnya meliputi seluruh jenis risiko, yaitu:

- Risiko pasar
- Risiko kredit
- Risiko operasional
- Risiko hukum
- Risiko kepatuhan
- Risiko strategis
- Risiko reputasi

2. Evaluasi resiko

Unit pengelola produk bersama-sama dengan unit manajemen risiko akan melakukan evaluasi atas penilaian risiko yang telah dilakukan penilaian tingkat

risiko berdasarkan kriteria dan parameter yang telah ditetapkan.

3. Akseptasi risiko

Dalam tahap ini, unit pengelola produk akan mengajukan usulan akseptasi atas risiko dari produk dan aktivitas penghimpunan dana kepada pemegang kewenangan di bank. Unit pengelola produk kemudian akan menindaklanjuti keputusan pemegang kewenangan, dengan alternative keputusan sebagai berikut:

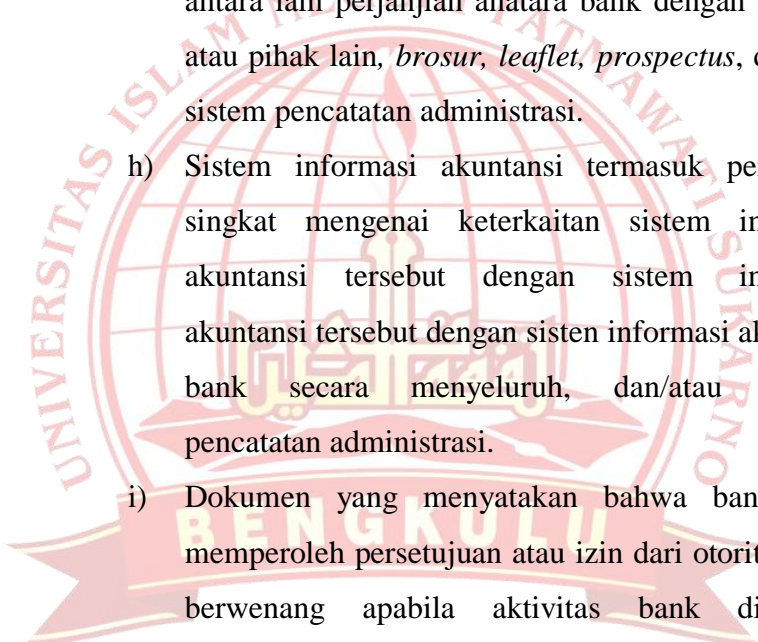
- Apabila akseptasi disetujui, maka unit pengelola produk dapat melanjutkan proses peluncuran produk dan aktivitas penghimpun dana.
- Apabila akseptasi disetujui dengan perbaikan, maka unit pengelola produk akan melakukan perbaikan dan mengajukan kembali usulnya kepada pemegang kewenangan.
- Apabila akseptasi tidak disetujui, unit pengelola produk harus menghentikan proses penyusunan produk dan aktivitas penghimpunan dana tersebut.

f. Dokumentasi dan administrasi

Sebelum produk dan aktivitas penghimpun dana diluncurkan, penyusunan produk dana diselesaikan dalam bentuk pembuatan paket produk penghimpunan dana yang harus didokumentasikan dan diadministrasikan *funding*

product development manager. Paket produk tersebut terdiri dari kumpulan dokumen-dokumen yang dapat dilihat, dibaca, dan/atau didengar terkait dengan penyusunan produk dan aktivitas penghimpunan dana meliputi:

- a) Informasi umum mengenai produk atau aktivitas baru meliputi antara lain nama produk atau jenis aktivitas, rencana waktu penerbitan produk atau pelaksanaan aktivitas, target pasar dan/atau nasabah, rencana atau target nilai transaksi dalam setahun pertama, informasi mengenai skem atau fitur produk yang akan diterbitkan atau penjelasan mengenai aktivitas yang akan dilaksanakan.
- b) Manfaat dan biaya bagi bank.
- c) Manfaat dan risiko bagi nasabah.
- d) Prosedur pelaksanaan (standard operating procedures), organisasi, dan kewenangan untuk menerbitkan produk atau melaksanakan aktivitas baru.
- e) Rencana kebijakan dan prosedur terkait dengan penerapan program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Teror (APU dan PPT).
- f) Identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian terhadap risiko melekat pada produk atau aktivitas baru.

- 
- g) Dokum atau konsep dokumen dalam rangka transparasi kepada nasabah terkait penerbitan produk atau pelaksanaan aktivitas yang meliputi antara lain perjanjian anantara bank dengan nasabah atau pihak lain, *brosur, leaflet, prospectus*, dan/atau sistem pencatatan administrasi.
- h) Sistem informasi akuntansi termasuk penjelasan singkat mengenai keterkaitan sistem informasi akuntansi tersebut dengan sistem informasi akuntansi tersebut dengan sisten informasi akuntansi bank secara menyeluruh, dan/atau sistenm pencatatan administrasi.
- i) Dokumen yang menyatakan bahwa bank telah memperoleh persetujuan atau izin dari otoritas yang berwenang apabila aktivitas bank dimaksud memerlukan persetujuan dari otoritas tersebut.

Kesiapan dan hasil uji coba bank (apabila ada) atas produk atau aktivitas baru.

Dalam proses dokumentasi dan administrasi tersebut, *funding product development manager* harus menyiapkan paket produk tersebut selain dalam kedua bentuk, yaitu:

1. *Hardcopy*, yaitu dokumen tertulis termasuk dokumen faksimili.

2. *Softcopy*, yaitu dokumen yang terekam secara elektronik dalam bentuk file *images*, *text*, dan *dbf*.

Dokumen-dokumen dimaksud nantinya harus dapat disimpan dan diadministrasikan secara tertib dalam sistem informasi yang dimiliki bank, meliputi *personsl computer*, *server*, *compact disc*, dan/atau media penyimpanan elektronik lainnya.

Jika bank tidak memiliki kompetensi yang spesifik dalam proses dokumentasi atas administrasi *funding* product development manager bisa bekerja sama menggunakan bantuan jasa untuk menyempurnakan penampilan paket produk tersebut. Sebelum produk benar-benar pengumpulan dana tersebut harus dikonsultasikan terlebih dahulu kepada Dewan Komandaris atau Dewan Direksi untuk memperoleh masukan, koreksi dan persetujuan.

k. Peluncuran

Setelah itu, *funding* product development manager dapat melanjutkan proses peluncuran produk dan aktivitas pengumpul dana.

l. Pengawasan

Pengawasan yang dilaksanakan disini adalah dengan menunjukan pada tanggung jawab *funding* product development manager dalam melakukan analisis terhadap hasil pemantauan produk-produk penghimpunan dana yang telah diluncurkan dan dipasarkan kepada konsumen.⁴⁸



⁴⁸ Ikatan bankir Indonesia, (Jakarta: Gramedia pustaka utama), hal 270-277

BAB VI

FUNDING, LEDING DAN SERVICE

A. Penghimpun dana (*Funding*)

Bank memainkan peranan penting dalam kehidupan ekonomi modern, dan pada banyak Negara mempunyai aturan Undang-undang, dan struktur yang lengkap dan komprehensif dimana bank dijadikan sebagai media efektif dalam membangkitkan kehidupan sosial ekonomi negeri tersebut. Sebagaimana diketahui, bank mempunyai kegiatan menarik, tabungan dan deposito sehingga ia mempunyai suatu kemampuan keuangan untuk melakukan berbagai investasi.

Proses penghimpunan dana (*Funding*), padanya bank menarik simpanan dan tabungan dari masyarakat guna membuat suatu kemampuan keuangan ditambah dengan modalnya sendiri yang cukup kuat sehingga ia dapat terjun pada lapangan investasi dengan mantap dan berani. Pelayanan jasa simpanan/tabungan berupa simpanan/tabungan yang diselenggarakan adalah bentuk simpanan/tabungan yang terikat dan tidak terikat atas jangka waktu dan syarat-syarat tertentu dalam penyertaan dan penarikannya. Berkaitan dengan itu, jenis simpanan/tabungan yang dapat dikumpulkan oleh bank

syariah adalah sangat beragam sesuai dengan kebutuhan dan kemudahan yang dimiliki simpanan tersebut.⁴⁹

a. Penghimpun Dana Wadi'ah

Dilihat dari segi sifat Akad wadi'ah, para ulama fiqih sepakat menyatakan bahwa akad wadi'ah mengikat bagi kedua belah pihak yang melakukan akad. Apabila seseorang dititipi barang/dana oleh orang lain dan akadnya ini memenuhi rukun dan syarat wadi'ah, maka pihak yang dititipi bertanggung jawab untuk memelihara barang/dana titipan, namun demikian apakah tanggung jawab memelihara barang atau dana itu bersifat amanah atau bersifat ganti rugi (ad dhaman) Dalam kaitan dengan ini, para ulama fiqih sepakat menyatakan bahwa status wadi'ah ditangan orang yang dititipi bersifat amanah (titipan murni tanpa ganti rugi), tetapi dikembangkan dalam bentuk yad addhamanah (dengan resiko ganti rugi) oleh perbankan syariah dan mendapat keuntungan, maka seluruh keuntungan menjadi milik bank. Disamping itu, atas kehendak perbankan syariah, tanpa adanya persetujuan sebelumnya dengan pemilik

⁴⁹ Helmi Kamal, -Menelusuri Fatwa Dsn-Mui Tentang Ekonomi Syari'ah (Produk Penghimpunan Dana),*l Jurnal Muamalah* Vol.4, no. No.2 (2014): 27-32.

barang/dana dapat memberikan semacam bonus kepada nasabah wadi'ah . Wadi'ah terdiri dari dua jenis yaitu:

1. Wadi'ah Yad Al Amanah, dengan karakteristik yaitu: merupakan titipan murni, barang/dana yang dititipkan tidak boleh digunakan (diambil manfaatnya) oleh penitip, sewaktu titipan dikembalikan harus dalam keadaan utuh baik nilai maupun fisik barangnya, jika selama dalam penitipan terjadi kerusakan maka pihak yang menerima titipan tidak dibebani tanggung jawab, sebagai kompensasi atas tanggung jawab pemeliharaan dapat dikenakan biaya titipan.

2. Wadi'ah Yad Dhamanah, dengan karakteristik yaitu: merupakan pengembangan dari wadi'ah yad al amanah yang disesuaikan dengan aktivitas perekonomian. penerima titipan diberi izin untuk menggunakan dan mengambil manfaat dari titipan tersebut. Penyimpan mempunyai kewajiban untuk bertanggung jawab terhadap kehilangan/kerusakan barang tersebut. Semua keuntungan yang

diperoleh dari titipan tersebut menjadi hak penerima titipan. Sebagai imbalan kepada pemilik barang/dana bank dapat diberikan semacam insentif berupa bonus yang tidak disyaratkan sebelumnya.

Wadi'ah yad dhamanah dalam usaha bank Islam dapat diaplikasikan pada rekening giro (*Current Account*) dan rekening tabungan (*Saving Account*), bank dapat menggunakan titipan tersebut terbatas, karena pemilik barang/dana bisa mengambil barang/dananya sewaktu-waktu melalui cek, bilyet giro atau pemindahbukuan lainnya.⁵⁰

a. Akad Mudharabah

Akad *Mudharabah* adalah penanaman dana dari pemilik dana (*shahibul maal*) kepada pengelola dana (*mudharib*) untuk melakukan kegiatan usaha tertentu, dengan pembagian menggunakan metode bagi untung dan rugi (*profit and loss sharing*) atau metode bagi pendapatan (*revenue sharing*) antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah

⁵⁰ Siti Aisyah, -Penghimpunan Dana Masyarakat Dengan Akad Wadi ' Ah Dan Penerapannya Pada Perbankan Syariah,| *Jurnal Syari'ah* 5, No. 1, no. 1 (2016): 109–122.

disepakati sebelumnya. Jadi akad *mudharabah* merupakan akad engi hasil antara satu pihak dengan pihak lain dimana pihak pemilik dana atau modal (Shahibul Maal) memberikan modalnya (100%) kepada pengelola (mudharib) untuk melakukan usaha produktif.

Dalam Fatwa DSN No. 07/DSN-MUI/IV/2000 tentang *Mudharabah* yang menjelaskan akad *mudharabah* adalah akad kerjasama suatu usaha antara dua pihak di mana pihak perlama (malik,shahi al mal, lembaga keuang syariah) menvediakan seluruh modal, sedang pihak kedus (amil, mudharih) bertindak selaku pengelola dan keuntungun usaha dibagi diantara mereka sesuai kesepakatan vang dituangkan dalam kontrak.

Dilihat dari segi kuasa yang diberikan kepada pengusaha, *mudharabah* terbagi menjadi 2 jenis, yaitu sebagai berikut:

1. *Mudharabah* Muthlagah (investasi tidak terikat) yaitu pihak pengusaha diberi kuasa penuh untuk menjalankan proyek tanpa larangan/gangguan apapun urusan yang berkaitan dengan proyek itu dan tidak terikat dengan

waktu, tempat, jenis, perusahaan, dan pelanggan. Investasi tidak terikat ini pada usaha perbankan syariah diaplikasikan pada tabungan dan deposito.

2. *Mudharabah Muqayyadah* (investasi terikat) yaitu pemilik dana (shahibul maal) membatasi memberi syarat kepada mudharib dalam pengelolaan dana seperti misalnya hanya untuk melakukan *mudharabah* bidang tertentu, cara, waktu, dan tempat tertentu saja. Bank dilarang mencampurkan rekening investasi terikat dengan dana bank atau dana rekening lainnya pada saat investasi. Bank dilarang untuk investasi dananya pada transaksi penjualan cicilan tanpa penjamin atau jaminan. Bank diharuskan melakukan investasu sendiri tidak melalui pihak ketiga. Jadi, dalam investasi terikat ini pada prinsipnya kedudukan bank sebagai agen sajudan atas kegiatannya tersebut bank menerima imbalan berupa *fee*.

Pola dalam investasi terikat dapat dilakukan dengan cara *chanelling* dan *executing*, yakni *chanelling*, apabila risiko ditanggung oleh pemilik dana dan bank sebagai agen tidak menanggung risikoi apapun; dan *executing*, apabila bank sebagai agen juga menanggung risiko dan hal ini banyak yang menganggap bahwa investasi terikat *executing* ini sudah tidak sesuai lagi dengan prinsip *mudharabah*, namun dalam Akuntansi Perbankan Syariah diakomodir karena dalam praktiknya pola ini dijalankan oleh bank syariah.

Penghimpunan dana yang terkait dengan perhitungan distribusi hasil usaha adalah penghimpunan dana yang mempergunakan prinsip *mudharabah* yang diaplikasikan oleh bank syariah dalam produk deposito *mudharabah* dan tabungan *mudharabah*. Dalam penyaluran dana yang dilakukan bank svariah, salah satu prinsipnya adalah bari hasil yaitu pembiavaan *mudharabah* dan pembiayaan *musyarakah*. Lain halnya kedudukan bank syariah sebagai agen dalam dana *mudharabah*. Jadi, sebelum dilakukan pembahasan penghimpunan dana dengan

prinsip *mudharabah* secara rinci, hendaknya harus diketahui terlebih dahulu kedudukan bank dalam *mudharabah*.⁵¹

B. Penyalur dana (*Lending*)

Produk penyaluran dana pada bank konvensional disebut dengan kredit, sedangkan produk penyaluran dana pada bank syariah disebut dengan pembiayaan. Dalam bahasa latin, kredit disebut (*credere*) yang artinya percaya Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 dijelaskan bahwa kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain, yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. Adapun produk-produk pembiayaan yang ada pada bank syariah yaitu pembiayaan berdasarkan akad jual beli, pembiayaan berdasarkan akad sewa-menyewa, pembiayaan berdasarkan akad bagi hasil, dan pembiayaan berdasarkan akad pinjam meminjam yang bersifat sosial.⁵²

⁵¹ M.B.A. Wiroso S..E., *Penghimpun Dana Dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*, Surya Ubha. (Jakarta: PT Grasando, 2005).

⁵²Rini Fatriani, -Bentuk-Bentuk Produk Bank Konvensional Dan Bank Syariah Di Indonesia,| *Ensiklopedia Of Journal* 1, no. 1 (2018): 218–224.

a. Pembiayaan *Musyarakah*

Prinsip *musyarakah* memberi manfaat dimana bank menikmati peningkatan dalam jumlah tertentu jika keuntungan nasabah meningkat. Bank juga tidak berkewajiban membayar dalam jumlah tertentu kepada nasabah pendanaan secara tetap, tetapi disesuaikan dengan hasil usaha bank, sehingga bank tidak pernah mengalami negative spread. Dalam hal pengembalian pinjaman pokok, pembiayaan akan disesuaikan dengan cash flow usaha nasabah, sehingga tidak memberatkan nasabah. Karena ini adalah usaha patungan maka prinsip kehati-hatian akan benar-benar dipegang bank dalam mencari dan memilih nasabah yang akan dibiayai.

b. Pembiayaan *Mudharabah*

Mudharabah adalah akad kerja sama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (shahibul mal) menyediakan seluruh (100%) modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola (mudharib). Keuntungan yang diperoleh dibagi menurut perbandingan (nisbah) yang sudah disepakati. Prinsip bagi hasil dalam *musyarakah* dan *mudharabah* ini

berbeda dengan prinsip bunga tetap dalam perbankan konvensional, dimana bank akan menagih penerimaan pembiayaan (nasabah) dalam jumlah bunga yang tetap berapapun keuntungan yang dihasilkan nasabah, bahkan ketika rugi.

a. Pembiayaan *Murabahah*

Pembiayaan *Murabahah* adalah akad jual beli antara bank dan nasabah atas suatu jenis barang tertentu dengan harga yang disepakati bersama. Bank akan mengadakan barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah dengan harga setelah ditambah keuntungan yang disepakati. Dengan memperhatikan kemampuan mengangsur ataupun arus kas usahanya. Pembayaran secara angsuran ini dikenal dengan istilah Bai'u Bitsaman Ajil (BBA). Baik harga jual maupun besar angsuran yang telah disepakati tidak berubah hingga akad pembiayaan berakhir dan tidak ada denda atas keterlambatan pembayaran angsuran.

b. Pembiayaan Bai'u Salam Pembiayaan

Salam adalah akad jual beli atas suatu barang dengan jenis dan dalam jumlah tertentu

yang penyerahannya dilakukan beberapa waktu kemudian, sedangkan pembayarannya segera dimuka. Bank membeli barang dari produsen kemudian menjualnya kembali kepada pihak lain yaitu nasabah yang memesan barang tersebut. Dalam istilah perbankan Islam proses ini dikenal dengan nama salam pararel.

c. Pembiayaan Bai' u Istishna

Bai' u Istishna adalah kontrak penjualan antara pembeli dan pembuat barang atau juga pembiayaan modal kerja misalnya untuk modal kerja industri barang-barang konsumsi, pembiayaan investasi misalnya untuk mengadakan barang-barang modal seperti mesin-mesin, atau juga pembiayaan konstruksi. Bank sebagai shani atau pihak yang siap membuat atau mengadakan barang, bertanggung jawab kepada nasabah atas kelalaian pelaksanaan sub kontrak dan jaminan yang timbul darinya. Kewajiban inilah yang membenarkan keabsahan istishna pararel, sebagai dasar bahwa bank boleh memungut keuntungan kalau ada.

d. Pembiayaan Qardh Al Hasan

Konsep perbankan Islam mengharuskan bank-bank Islam memberikan pelayanan sosial apakah melalui dan qardh (pinjaman kebijakan) atau zakat dan dana sumbangan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Disamping itu konsep perbankan Islam mengharuskan bank-bank Islam untuk memainkan peran penting di dalam pengembangan sumber daya manusianya dan member kobtribusi bagi kesejahteraan sosial

e. Pembiayaan qardh hasan

Merupakan pinjaman kebajikan yang diterapkan sebagai produk pelengkap kepada nasabah yang terbukti loyalitas dan bonafiditasnya, yang membutuhkan dana talangan segera untuk masa yang relative pendek. Nasabah tersebut akan mengembalikan secepatnya sejumlah uang yang dipinjamn yaitu.

f. Pembiayaan *Ijarah*

Akad *ijarah* adalah akad penyediaan dana dalam rangka memindahkan hak guna atau manfaat dari suatu barang atau jasa berdasarkan transaksi sewa, tanpa diikuti

dengan pemindahan kepemilikan barang itu sendiri. Obyek *ijarah* adalah manfaat dari penggunaan barang dan/atau jasa yang harus bisa dinilai dan dapat dilaksanakan dalam kontrak. Spesifikasi manfaat harus dinyatakan dengan jelas, termasuk jangka waktunya. Kewajiban bank syariah adalah menyediakan aset yang disewakan dan menanggung biaya pemeliharaan aset. Kewajiban nasabah adalah membayar sewa dan bertanggung jawab untuk menjaga keutuhan aset yang disewa serta menggunakannya sesuai kontrak.

C. Service Melalui *Fintech*

FinTech atau teknologi keuangan adalah istilah yang digunakan untuk menunjukkan perusahaan yang menawarkan teknologi modern di sektor keuangan. Perusahaan-perusahaan tersebut telah menjadi tren yang nyata sejak tahun 2010. Perusahaan-perusahaan FinTech kebanyakan adalah perusahaan mikro, kecil atau menengah yang tidak memiliki banyak ekuitas, tetapi memiliki gagasan yang jelas tentang bagaimana memperkenalkan baru atau bagaimana meningkatkan layanan yang ada dalam keuangan pasar layanan. Umumnya, ini adalah fintech start-up, jumlah yang terus meningkat (dengan berbagai perkiraan, jumlah mereka telah melampaui sepuluh ribu perusahaan). Sebagai aturan,

investasi *ventura* dan *crowd funding* digunakan untuk membiayai perusahaan-perusahaan FinTech.

Menurut, model bisnis dan infrastruktur teknologi bank didasarkan pada era digitalisasi, Selain itu, bank melakukan kompetisi *Head to Head* dengan bank lain dalam efisiensi operasional. Apabila bank syariah gagal beradaptasi dengan Fintech maka bank syariah kemungkinan kehilangan nasabah terutama segmen nasabah jangka panjang yang lebih muda dan bankable. Tindakan konkret harus diambil untuk menjamin kelangsungan hidup bank di era FinTech ini.⁵³

a. Internet Banking

Internet banking adalah fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang dapat diakses 24 jam, kapan dan dimanapun nasabah berada menggunakan *personal computer*, laptop, hp, notebook atau PDA. Internet banking akan memberikan kemudahan, kepraktisan, keamanan serta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi secara *online*. Dengan layanan internet banking, transaksi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.⁵⁴

⁵³ Ridwan Muchlis, —Analisis SWOT Financial Technology (Fintech) Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Kasus 4 Bank Syariah Di Kota Medan), *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam* 1, no. 1 (2018): 335.

⁵⁴ Dedi Hartawan, —Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah, *I-ECONOMICS: A Research Journal on Islamic Economics* 3, no. 2 (2018): 149.

Manfaat *Internet Banking* Manfaat internet banking adalah sebagai berikut:14

1. Melakukan transaksi non financial, seperti informasi saldo dan mutasi rekening, dan transaksi financial seperti transfer antar rekening, transfer *online* antar bank, SKN (kiliring) dan RTGS.
2. Melakkan proses tagihan bulanan nasabah, seperti pembayaran listrik dan telepon.
3. Melakukan transaksi pembelian

Keuntungan *Internet Banking* Keuntungan internet banking adalah sebagai berikut:

- a. Dapat bertransaksi kapan saja dan di mana saja.
- b. Sangat efisien, hanya dengan menggunakan perintah melalui komputer dan/atau handphone, nasabah dapat langsung melakukan transaksi perbanka tanpa harus datang ke kantor bank. Efisiensi waktu dan efisiensi biaya.
- c. Aman, *Electronic Banking* dilengkapi dengan *security user ID* dan PIN untuk menjamin keamanan dan menggunakan *Key Token* alat tambahan untuk mengamankan transaksi. Pengiriman data dengan melalui acak terlebih dahulu.

b. *Automatic Teller Machine* (ATM)

Automatic Teller Machine (ATM) atau dalam bahasa Indonesia disebut Anjungan Tunai Mandiri adalah saluran E-Banking paling populer yang kita kenal. Fitur tradisional ATM adalah untuk mengetahui informasi saldo dan melakukan penarikan uang tunai. Bila kita mengenal ATM sebagai mesin untuk mengambil uang, belakangan muncul pula ATM yang dapat menerima setoran uang yang dikenal sebagai CDM (*Cash Deposit Machine*).

1. Komponen ATM

Komponen yang terdapat di dalam mesin ATM, sehingga mampu melayani berbagai macam transaksi. Sebenarnya komponen ATM terdiri dari kotak ATM, tombol angka (*Numeric Keypad*), layar monitor dan kamer (*optional*) sebagai komponen yang biasa nampak dari luar. Sementara didalamnya bisa terdiri dari satu unit *computer* CPU, keyboard, modem, kotak uang, printer kecil, dan *card reader*.

2. Jenis-Jenis ATM

Selain ATM yang digunakan untuk melakukan penarikan uang, sebenarnya juga terdapat beberapa jenis ATM lainnya, diantaranya:

- a. ATM Setoran Tunai/*Cash Deposit Machine*
- b. ATM Non Tunai

c. Mengenal EDC (*Electronic Data Capture*)⁵⁵

c. *Mobile banking*

Mobile banking adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi financial secara real time. *Mobile banking* dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui ponsel yang memiliki teknologi GPRS. Produk layanan mobile banking adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi GPRS dengan dengan sarana telfon seluler (ponsel). Perkembangan teknologi informasi yang sedemikian pesat mendukung dalam kecepatan dan kemudahan layanan transaksi perbankan terhadap nasabah.

Jika dilihat dari aktifitas financial yang dilakukan, layanan mobile banking lebih banyak digunakan untuk mencari informasi. Bankan, jumlah aktivitas pencarian informasi bisa tiga kali lipat dibandingkan dengan kegiatan transaksi. Hal ini dikarenakan karakter masyarakat Indonesia yangm masih belum percaya akan transaksi menggunakan mobile banking. Selain itu juga kepercayaan nasabah terhadap resiko keamanan dalam menggunakan *mobile banking*.

⁵⁵ Dedy Mainata, -Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Performa Automatic Teller Machine (ATM) Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tenggarong Seberang,| *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan* 3, no. 2 (2019): 259.

BAB VII

A. Hasil:

Buku Manajemen Pelayanan Kualitas Bank Syariah

Nama Penulis :Veni Apriyani, Eka Sri Wahyuni, MM
Yenti Sumarni,MM.

Nama Penerbit : CV Brimedia Global

Alamat penerbit : Jl. Timur Idah ujung gang TPU,
Perum Bukit Timur No 38, RT 09/ RW
04 Singaran Pati Kota Bengkulu

B. KESIMPULAN

Umat Islam diharapkan dapat memahami perkembangan bank syariah dan mengembangkannya apabila dalam posisi sebagai pengelola bank syariah yang perlu secara cermat mengenali dan mengidentifikasi semua mitra kerja yang sudah ada maupun yang potensial untuk pengembangan bank syariah.

Perbedaan bank syariah dan konvensional Bank Syariah dan Bank Konvensional Investasi yang halal saja Investasi halal dan haram Status bank *-intermediary dan investor* Status bank *-intermediary* Sistem bagi hasil, margin dan fee Sistem bunga dan fee Nisbah bagi hasil dari proyeksi penjualan bunga atas dasar pokok Pembayaran bunga tidak mempertimbangkan Usaha Pembayaran bunga tidak mempertimbangkan Usaha Umat Islam diharapkan dapat memahami perkembangan bank syariah dan mengembangkannya apabila dalam posisi sebagai

pengelola bank syariah yang perlu secara cermat mengenali dan mengidentifikasi semua mitra kerja yang sudah ada maupun yang potensial untuk pengembangan bank syariah.

Dalam hal memprioritaskan nasabah yang didahulukan atau yang tidak dapat didahulukan ini terbagi menjadi dua klasifikasi yaitu: Nasabah yang memang pertama kali datang, klasifikasi ini tidak menentukan dan tidak memperdulikan prioritas yang ada, namun langsung melayani individu yang ada dalam antrian pertama dan sekaligus merupakan yang pertama kali datang.

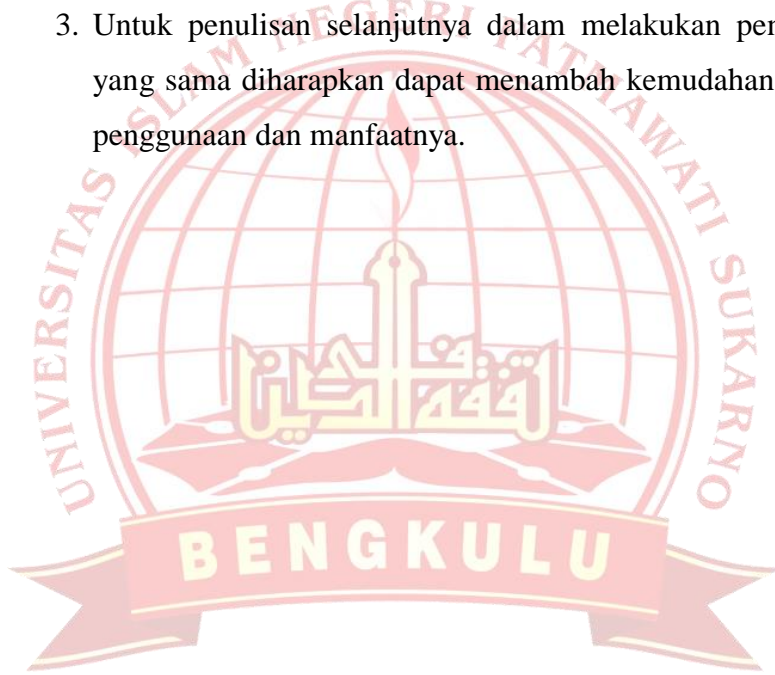
SOP ini merupakan pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada didalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang digunakan oleh orang-orang didalam organisasi adalah anggota-anggota organisasi yang berjalan secara efektif dan efisien, konsisten, standard dan sistematis.

C.Saran

1. Untuk mahasiswa Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu diharapkan dapat menggunakan produk jasa di Perbankan Syariah dalam transaksi sehari-hari agar produk syariah lebih dikenal masyarakat luas dan agar senantiasa selalu beretika dengan baik dan benar.
2. Untuk perusahaan atau pengelola bank syariah diharapkan untuk terus menerapkan manajemen pelayanan kualitas

pada bank dan memaksimalkan keunggulan serta dalam produk atau jasa untuk lebih baik lagi dan leboh banyak lagi nasabah bank syariah.

3. Untuk penulisan selanjutnya dalam melakukan penelitian yang sama diharapkan dapat menambah kemudahan dalam penggunaan dan manfaatnya.



L

A

M

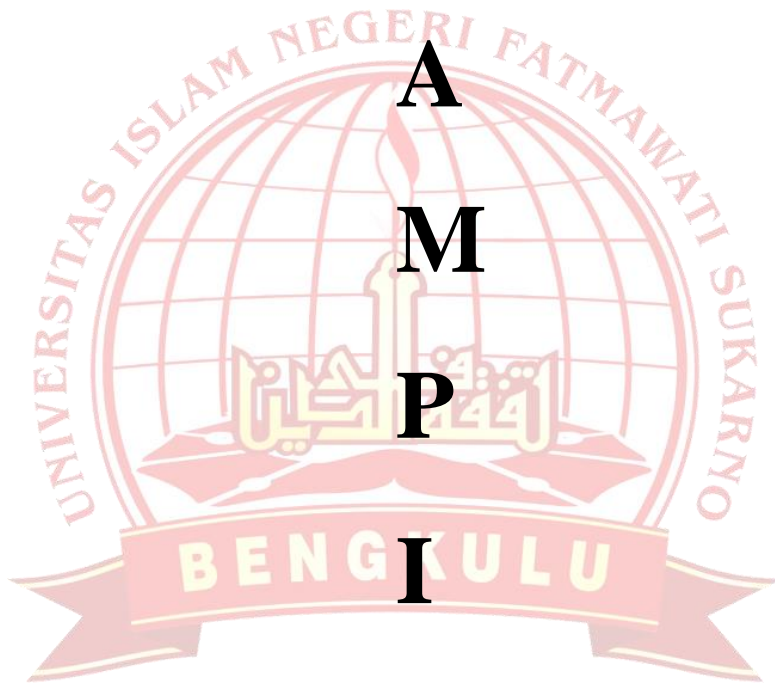
P

I

R

A

N



DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, Siti. —Penghimpunan Dana Masyarakat Dengan Akad Wadi ' Ah Dan Penerapannya Pada Perbankan Syariah. *Jurnal Syari'ah* 5, No. 1, no. 1 (2016): 109–122.
- Alihar, Fadjri. –Peran *Teller* Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah Pada Bank Jatim Kantor Cabang Sumenepl 66 (2018): 37–39.
https://www.fairportlibrary.org/images/files/RenovationProject/Concept_cost_estimate_accepted_031914.pdf.
- Arifin, Drs. Zainul. *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Ciputat: Azkia Publisher, 2009.
- Ariska, Della. –Strategi Penerapan *Costemer servicell* (2020): 151–156.
- Dana, Strategi Penghimpunan, D I Pt, Bprs Bumi, Artha Sampang, Laporan Tugas Akhir, and Pedoman Transliserasi Arab-latin. —Strategi Penghimpun Dana Pada Produk Deposito Mudrabah (Program Diploma III Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokertoll (2018).
- Dompas, Richard Steven. –Skema Sertifikasi Kompetensi (2014).
- Drs. Ismail, MBA., AK. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group, n.d.
- Fabiana Meijon Fadul. –Kualitas Pelayanan (2019): 22–24.

- . -Peran *Funding Officer* (2019): 7–24.
- Fahmi, Irham. *Pengantar Perbankan Teori Dan Aplikasi*. Bandung, 2014.
- Fatriani, Rini. —Bentuk-Bentuk Produk Bank Konvensional Dan Bank Syariah Di Indonesia. || *Ensiklopedia Of Journal* 1, no. 1 (2018): 218–224.
- Hak, Nurul. *Ekonomi Islam Hukum Bisnis Syariah*. Bengkulu, 2011.
- Hariyanto, Dr. Rudy. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Yogyakarta: Duta Media Publishing, 2020.
- Hartawan, Dedi. —Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. || *I-ECONOMICS: A Research Journal on Islamic Economics* 3, no. 2 (2018): 149.
- Hasanah, Fadhilatul. -Pengaruh Tingkat Religiusitas, Pengetahuan, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang Pada Bank Syariah. || *BALANCE Jurnal Akuntansi dan Bisnis* 4, no. 1 (2019): 485.
- Ilyas, Rahmat, and A Pendahuluan. -Manajemen Permodalan Bank Syariah || 5, no. 2 (n.d.): 323–338.
- Indonesia, Ikatan Banker. *Mengelolah Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Kamal, Helmi. —Menelusuri Fatwa Dsn-Mui Tentang Ekonomi Syari'ah (Produk Penghimpunan Dana). || *Jurnal Muamalah* Vol.4, no. No.2 (2014): 27–32.

- Karim, Adiwarmarman A. *Bank Islam Analisis Fiqh Dan Keuangan*. Jakarta: PT Grapindo Persada, 2008.
- Kasrim. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.
- Mainata, Dedy. –Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Performa Automatic Teller Machine (ATM) Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tenggara Seberang. || *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan* 3, no. 2 (2019): 259.
- Malayu, Hasibuan. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta, 2004.
- Muchlis, Ridwan. –Analisis SWOT Financial Technology (Fintech) Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Kasus 4 Bank Syariah Di Kota Medan). || *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam* 1, no. 1 (2018): 335.
- Najib, Mohamad Ainun, Universitas Sultan, Ageng Tirtayasa, and Serang Banten. –Penguatan Prinsip Syariah Pada Produk Bank Syariah || (n.d.): 15–28.
- Nonie Afrianty, Desi Isnaini, Uswatun Hasanah. *Lembaga Keuangan Syariah*. Bengkulu: CV Zigie Utama, 2019.
- PAU, Meri Ajelita Kolo. –Pelayanan Teller Untuk Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia (PERSERO). TBK Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya. || *Society* 2, no. 1 (2019): 1–19.
- <http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-84865607390&partnerID=tZOtx3y1%0Ahttp://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=2LIMMD9FVXkC&a>

mp;oi=fnd&pg=PR5&dq=Principles+of+Digital+Image+Processing+fundamental+techniques&ots=HjrHeuS_.

Prizka Rismawati Arum, Sugito, Yuciana Wilandari. –Analisis Sistem Antrian Pelayanan Nasabah Bank X Kantor Wilayah Semarangl 3 (2014): 791–800.

Purwanto, Hery, and Fakultas Syariah dan Hukum UNSIQ Jawa Tengah di Wonosobo e-mail: Hepu. –Manajemen Pelayanan Perbankan Syariah (Fakultas Syariah Dan Hukum UNISIQ, no. jawa tengah (2019): 107.

Putunii, Arta Myari. *Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2021.

Rahmah, Mas. —Hukum Pasar Modall (2019): 1–5.

RAHMAWATI, HANA PUTRI. *Strategi Pemasaran Funding Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di BPRS BUMI ARTHA Cilacap*, 2021.

Rusby, Zulkifli. *Manajemen Perbankan Syariah. Pusat Kajian Pendidikan Islam UR*, 2017.

<http://www.penerbitsalemba.com>.

Sapa, N B. –Strategi Pemasaran *Funding* Officer (Marketing *Funding*) Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. KCP Parepare. *Study of Scientific and Behavioral Management ...* (n.d.).
<http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/ssbm/article/view/16603>.

- Saparso, S0egeng Wahyoedi dan. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. Yogyakarta: CV Budi utomo, 2019.
- Sari, Siti Laela. -Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Cikande).*Journal information* 10 (2009): 1–16.
- Shandy Utama, Andrew. -Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia.*UNES Law Review* 2, no. 3 (2020): 290–298.
- Sigit riandaru, Toto Budisantoso. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta, 2006.
- Simorangkir, O.P. -Pengantar Lembaga Keuangan Bnk Dan Non Bank.*198*. Bogor, 2004.
- Sulistya Adi Putra, Kertahadi, and Zahroh Z. A. -Evaluasi Sistem Dan Prosedur Pemberian Kredit Modal Kerja Dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Pengendalian Intern (Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Jombang Unit Plandaan).*Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 27, no. 2 (2015): 1–10.
- Suparyanto dan Rosad (2015). -Perkembangan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Di Gresik.*Suparyanto dan Rosad (2015 5*, no. 3 (2020): 248–253.
- Wansawidjaja. *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, n.d.
- Wiroso S..E., M.B.A. *Penghimpun Dana Dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*. Surya Ubha. Jakarta: PT Grasando, 2005.

978-623-8055-22-7



Judul

Kepengarangan

Penerbit

ISBN

Hasil pencarian '978-623-8055-22-7' berdasarkan kategori 'ISBN'

Judul	Seri	Kepengarangan	Penerbit	ISBN
+ Manajemen pelayanan kualitas bank syariah		Veni Apriyani, Eka Sri Wahyuni, SE., M.M., Yenti Sumarni, M.M. ; editor, Susi Seles, M.Pd.	Brimedia Global, CV	978- 623- 8055- 22-7

Menampilkan 1 sampai 1 dari 1 baris



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

FORM VALIDASI TEMA TUGAS AKHIR

A. Identitas Mahasiswa

Nama YENI APPYANI
NIM 1911140054
Prodi PBS 6B
Semester 6

B. Pilihan Tugas Akhir:

Skripsi
 Jurnal Ilmiah
 Buku
 Pengabdian Kepada Masyarakat
 Program Kreativitas Mahasiswa (Karya di Bidang Kewirausahaan)

C. Tema Yang Diajukan sesuai prodi :

Tema Strategi Meningkatkan kualitas Pelayanan
Pada bank Syariah

Pemunjukkan Dosen RTA (Rencana Tugas Akhir Skripsi):
Nama DEBBY KASANDI MBA
NIP/NIDN 198609192019032012

Ko Prodi Deby

D. Konsultasi Judul sesuai tema dan Prodi

1. Validasi RTA oleh Dosen Rencana Tugas Akhir (Disertai Proposal Mini)

Caratan MANAJEMEN SISTEM INFORMATIKA
Bank Syariah

Dosen Rencana Tugas Akhir
Yeni Suardi NIM
NIP. 197904163007012020



2. Konsultasi kesesuaian tema prodi untuk Persetujuan RTA

Catatan *Juypt ke*

Sekretaris Jurusan

[Signature]
Nip. *198408062019031008*
Name *Shar MM*
Bank *Bank Syariah*

E. Judul Yang Disahkan
Manajemen Pelayanan Kualitas

Penunjukkan Dosen Penyeminar (Tugas Akhir Skripsi)

Nama

NIP/NIDN

Bengkulu, *Kamis, 23 Agustus 2022*

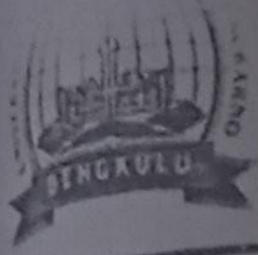
Mengesahkan

Kaput Ekis/Manajemen

[Signature]
Name *Yenti Sumarni MM*
Nip. *199004162007012020*

Mahasiswa

[Signature]
Name *Vani Periyani*



FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 1013/Un.23/ F.IV/PP.00.9/09/2022

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

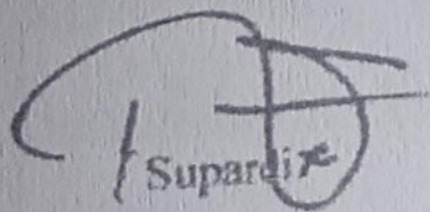
1. N A M A : Eka Sri Wahyuni, S.E., MM
NIP : 197705092008012014
Tugas : Pembimbing Tugas Akhir
2. N A M A : Yenti Sumarni, M. M.
NIP : 197904162007012020
Tugas : Pembimbing Tugas Akhir

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft buku, kegiatan penyusunan buku ini dilakukan sampai persiapan ujian tugas akhir bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

- N A M A : Veni Apriyani
NIM : 1911140054
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Mnajemen Pelayanan Kualitas Bank Syariah
Keterangan : Buku

Demikian surat penunjukkan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu
Pada Tanggal : 5 September 2022
Dekan.


Supardi

- Tembusan :
1. Wakil Rektor I
 2. Dosen yang bersangkutan;
 3. Mahasiswa yang bersangkutan;
 4. Arsip.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu
38211 Telepon (0736) 51276-51171-51172-Faksimili (0736) 51171-51172

LEMBAR BIMBINGAN

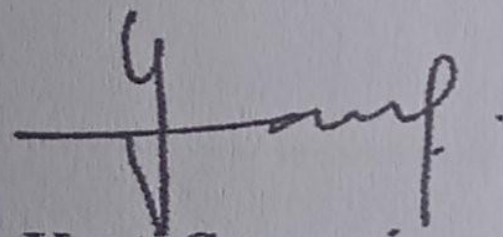
Nama Mahasiswa : Veni Apriyani
NIM : 1911140054
Program Studi : Perbankan Syariah
Nama Pembimbing 2 : Yenti Sumarni, MM.
Judul Buku : Manajemen pelayanan kualitas Bank Syariah

No	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1	Jum'at, 14 Oktober 2022	Bimbingan judul	Mencari judul dan refrensi	
2	Selasa, 08 November 2022	Bab I dan II	Revisi dan penambahan bab	
3	Jum'at, 09 Desember 2022	Bab I-III	Tambahkan lagi refrensi dan jurnal	

4	Selasa, 03 Januari 2023	Bab I - VII	Penulisan ikuti pedoman, body noot, jarak space, tabel dan perbaiki lagi penulisan arab	YH
5	Jum'at, 06 Januari 2023	Bab I - VII	Perbaiki penulisan dan rapihkan lagi	YH
6	Selasa, 09 Januari 2023	Bab I - VII	Perbaiki penulisan sesuai dengan pedoman	YH
7	Jumat, 13 Januari 2023	Bab I - VII	ACC, lanjutkan ke pembimbing 1	YH

Bengkulu, Januari 2023

Pembimbing II



Yenti Sumarni

NIP. 1979041620007012020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon (0736) 51276-51171-
51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN

Nama Mahasiswa : Veni Apriyani
NIM : 1911140054
Program Studi : Perbankan Syariah
Nama Pembimbing 1 : Eka Sri Wahyuni, S.E., MM
Judul buku : Manajemen pelayanan kualitas bank syariah

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1	20/2022 01	Bab VIII	Penambahan BAB dan revisi Bab I	
			cek bahan arab dan polanya jangan besar	
			Perbaiki footnote	
			Perbaiki daftar pustaka	
			Perbaiki tulisan jangan menggunakan simbol	
			katkan ayat al-Quran dengan tema	
		ACC		

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Islam

Yenti Sumarni, M.M
NIP. 197904162007012020

Bengkulu, September 2022
Pembimbing 1

Eka Sri Wahyuni, S.E., MM
NIP. 197705092008012014

Jl. Timur Indah Ujuang. Gang TPU. Perum Bukit Timur, no.38 Kota Bengkulu
Tlp. 0736-23527/0823-7590-2065



: 013/BrimediaGlobal/BM-G/i/2023

: -

: **Surat Keterangan Proses Pengajuan ISBN Buku**

YTH
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)

Tempat

Assalamualikum wr wb,

Sama ini kami sampaikan bahwa, buku;

Judul : **Manajemen Pelayanan Kualitas Bank Syariah**

Penulis:

Penulis 1: Veni Apriyani

Penulis 2: Eka sri wahyuni, .E., MM

Penulis 3: Yenti Sumarni, M.M

Koordinator: Yenti Sumarni, M.M

Surat ini telah diterima oleh penerbit, dan saat ini buku masih dalam proses pengajuan ISBN serta ISBN telah diterbitkan oleh perpustakaan nasional RI.

Surat ini dibuat dengan sebenarnya oleh penerbit CV Brimedia Global dan besar harapan dapat digunakan sebagaimana mestinya oleh penulis.

Assalamualaikum wr wb.

CV Brimedia

Bengkulu, Januari 2023

Hormat kami,
Penerbit Brimedia Global



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172. Faksimil (0736) 51171/51172
Website: www.uin-sukarno-bengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIARISME
Nomor: 228/SKLP-FEBI/02/02/2023

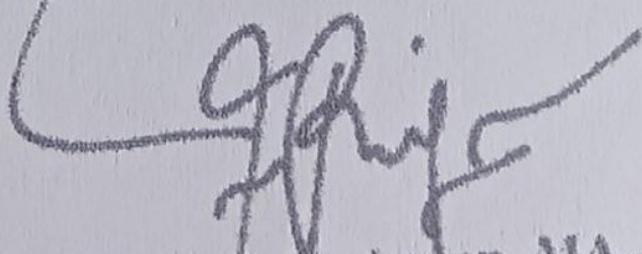
Ketua Tim Uji Plagiarisme Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : VENI APRIYANI
NIM : 1911140054
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Jenis Tugas Akhir : BUKU
Judul Tugas Akhir : MANAJEMEN PELAYANAN KUALITAS BANK SYARIAH

Dinyatakan lulus uji cek plagiasi menggunakan turnitin dengan hasil 24%. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian tugas akhir.

Demikian surat keterangan ini disampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bengkulu, 2 Februari 2023
Ketua TIM / Wakil Dekan I


Romi Adetio Setiawan, MA., Ph.D
NIP. 198312172014031001

