

PELAYANAN PRIMA PADA PERBANKAN SYARIAH



Penyusun:
Mochamad Mukhlis
S.Pd., ME

**Institut Agama Islam Sunan Kalijogo
Malang**

2026

Pelayanan Prima Pada Perbankan Syariah

Penulis

Mochamad Mukhlis S.Pd., M.E

INSTITUT AGAMA ISLAM SUNAN KALIJOGO
MALANG
2026

Pelayanan Prima Pada Perbankan Syariah

Penulis

Mochamad Mukhlis S.Pd., M.E

ISBN:

.....

Layout dan Desain

Nabila Wahyu Maulidya

Tahun Terbit:

2026

Penerbit:

Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang

Redaksi:

Jl. Keramat, Dusun Gandon Barat, Desa Sukolilo,

Jabung, Malang, Jawa Timur 65155

Hak cipta dilindungi undang-undang

Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan dengan cara apapun tanpa ijin tertulis dari penerbit

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih disampaikan kepada Pimpinan dan seluruh civitas akademika Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang yang telah memberi dukungan dan motivasi atas terselesaikannya buku ajar “**Pelayanan Prima pada Bank Syariah**” ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah, segala puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga buku ajar yang berjudul “**Pelayanan Prima pada Bank Syariah**” ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, suri teladan utama dalam akhlak, etika, dan pelayanan terbaik kepada umat.

Kemajuan dan perkembangan industri perbankan syariah yang semakin pesat menuntut peningkatan kualitas dan mutu pelayanan yang tidak hanya profesional dan kompetitif, tetapi juga berlandaskan nilai-nilai dan prinsip syariah. Pelayanan prima dalam bank syariah bukan semata-mata strategi bisnis, melainkan bagian dari implementasi prinsip amanah, keadilan, kejujuran, dan tanggung jawab sosial, sebagaimana diajarkan dalam Islam. Oleh karena itu, diperlukan referensi akademik yang mampu mengintegrasikan konsep pelayanan modern dengan nilai-nilai syariah secara komprehensif.

Buku ini disusun sebagai **buku ajar** bagi mahasiswa perguruan tinggi, khususnya pada program studi perbankan syariah, ekonomi syariah, dan keuangan Islam. Materi dalam buku ini mencakup konsep dasar pelayanan prima, etika dan prinsip syariah, standar operasional pelayanan, regulasi perbankan syariah, komunikasi dan

hubungan dengan nasabah, manajemen keluhan, pemanfaatan teknologi informasi, hingga evaluasi dan pengembangan layanan berbasis prinsip syariah. Penyajian materi dirancang secara sistematis, aplikatif, dan mudah dipahami, serta dilengkapi dengan ringkasan dan soal evaluasi pada setiap bab.

Penulis menyadari bahwa buku ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, saran dan masukan yang konstruktif dari berbagai pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap buku ini dapat memberikan manfaat bagi dunia akademik dan praktisi perbankan syariah, serta menjadi bagian dari ikhtiar dalam mengembangkan keilmuan dan praktik ekonomi Islam yang berkeadilan dan berkelanjutan.

Semoga buku ini bermanfaat dan bernilai ibadah serta menjadi amal jariyah bagi semua pihak yang terlibat. Aamiin ya Rabbal ‘ālamīn.

DAFTAR ISI

UCAPAN TERIMAKASIH.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENGANTAR PELAYANAN PRIMA DALAM PERBANKAN SYARIAH	1
1.2 Konsep Dasar Pelayanan dalam Industri Jasa	2
1.3 Pengertian Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>)	3
1.4 Pelayanan Prima dalam bingkai Perbankan Syariah	4
1.5 Urgensi Pelayanan Prima	4
1.6 Bentuk Tantangan Pelayanan dalam Perbankan Syariah	5
1.7 Pelayanan adalah Amanah dan Ibadah.....	6
1.8 Pelayanan Prima menjadi Budaya Organisasi Bank Syariah.....	7
1.9 Ringkasan Bab.....	7
1.10 Soal Latihan dan Diskusi.....	7
BAB II PRINSIP DASAR PELAYANAN PRIMA DAN ETIKA SYARIAH.....	9
2.2 Prinsip Dasar Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>).....	9
2.3 Konsep Etika dalam Perspektif Syariah	11
2.4 Nilai-Nilai Etika Syariah dalam Pelayanan Bank Syariah .	12
2.5 Akhlak Pelayanan dalam Islam	13
2.6 Integrasi Prinsip Pelayanan Prima dan Etika Syariah	13
2.7 Prinsip Larangan dalam Etika Pelayanan Syariah.....	14

2.8 Etika Profesionalisme Sumber Daya Insani Bank Syariah	14
2.10 Ringkasan Bab.....	15
2.11 Soal Latihan dan Diskusi.....	16
BAB III STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN DI BANK SYARIAH.....	17
3.2 Pengertian dan Fungsi Standar Operasional Pelayanan	17
3.3 Karakteristik SOP Pelayanan Bank Syariah.....	18
3.4 SOP Pelayanan Frontliner Bank Syariah.....	19
3.5 Standar Waktu dan Kualitas Pelayanan.....	20
3.6 Kepatuhan Syariah dalam SOP Pelayanan.....	20
3.7 SOP Pelayanan dan Manajemen Risiko Operasional.....	21
3.8 Implementasi SOP Pelayanan di Bank Syariah.....	22
3.9 Tantangan dalam Penerapan SOP Pelayanan.....	22
3.10 SOP Pelayanan sebagai Instrumen Pelayanan Prima	23
3.11 Ringkasan Bab.....	23
3.12 Soal Latihan dan Diskusi.....	23
BAB IV REGULASI DAN KEBIJAKAN PELAYANAN PERBANKAN SYARIAH	25
4.2 Bentuk Kerangka Regulasi Perbankan Syariah di Indonesia	26
4.3 Regulasi Pelayanan dan Perlindungan Konsumen	26
4.4 Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam Pengawasan Pelayanan.....	27

4.5 Kebijakan Internal Pelayanan Bank Syariah	27
4.6 Peran Dewan Pengawas Syariah (DPS) dalam Kebijakan Pelayanan.....	28
4.7 Regulasi Kepatuhan dan Manajemen Risiko Pelayanan	29
4.8 Regulasi Transparansi dan Keterbukaan Informasi.....	29
4.9 Tantangan Implementasi Regulasi Pelayanan	30
4.10 Sinergi Regulasi, Kebijakan, dan Pelayanan Prima	31
4.11 Ringkasan Bab.....	31
4.12 Soal Latihan dan Diskusi.....	31
BAB V KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM PELAYANAN	
NASABAH	33
5.2 Pengertian dan Peran Komunikasi dalam Pelayanan	33
5.3 Unsur-Unsur Komunikasi Pelayanan	35
5.4 Prinsip Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Bank Syariah	35
5.5 Komunikasi Verbal dalam Pelayanan Nasabah.....	36
5.6 Komunikasi Nonverbal dalam Pelayanan Nasabah.....	37
5.7 Komunikasi Efektif Berbasis Nilai Syariah	37
5.8 Hambatan Komunikasi dalam Pelayanan Nasabah	38
5.9 Teknik Meningkatkan Kualitas Komunikasi Pelayanan	38
5.10 Komunikasi Efektif sebagai Sarana Pelayanan Prima	39
5.11 Ringkasan Bab.....	39
5.12 Soal Latihan dan Diskusi.....	39

BAB VI TEKNIK MEMBANGUN HUBUNGAN BAIK DENGAN NASABAH	41
6.2 Konsep Hubungan Bank dan Nasabah	41
6.3 Relationship Marketing dalam Bank Syariah.....	42
6.4 Kepercayaan (<i>Trust</i>) sebagai Fondasi Hubungan Nasabah	43
6.5 Teknik Membangun Hubungan Baik dengan Nasabah	44
6.6 Peran Frontliner dalam Membangun Hubungan Nasabah .	44
6.7 Hubungan Nasabah dalam Perspektif Nilai Syariah	45
6.8 Menjaga Hubungan Jangka Panjang dengan Nasabah	46
6.9 Tantangan dalam Membangun Hubungan Nasabah.....	46
6.10 Hubungan Nasabah sebagai Strategi Pelayanan Prima	46
6.11 Ringkasan Bab.....	47
6.12 Soal Latihan dan Diskusi.....	47
BAB VII MANAJEMEN KELUHAN DAN PENANGANAN MASALAH NASABAH.....	49
7.1 Pendahuluan	49
7.2 Pengertian dan Jenis Keluhan Nasabah.....	49
7.3 Pentingnya Manajemen Keluhan dalam Bank Syariah	50
7.4 Prinsip Penanganan Keluhan Berbasis Syariah.....	51
7.5 Prosedur Penanganan Keluhan Nasabah	52
7.6 Peran Frontliner dalam Penanganan Keluhan	53
7.7 Penanganan Keluhan sebagai Sarana Pelayanan Prima	53
7.8 Penyelesaian Sengketa Nasabah dalam Perspektif Syariah	54

7.9 Tantangan dalam Manajemen Keluhan Nasabah	54
7.10 Manajemen Keluhan dan Reputasi Bank Syariah	55
7.11 Ringkasan Bab.....	55
7.12 Soal Latihan dan Diskusi.....	55
BAB VIII STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN	
NASABAH BANK SYARIAH	57
8.1 Pendahuluan	57
8.2 Konsep Kepuasan Nasabah dalam Perbankan Syariah	57
8.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	58
8.4 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	59
8.5 Inovasi Produk dan Layanan Syariah.....	60
8.6 Peran Sumber Daya Insani dalam Kepuasan Nasabah.....	60
8.7 Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Nilai Syariah	61
8.8 Pengukuran dan Evaluasi Kepuasan Nasabah.....	61
8.9 Tantangan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.....	62
8.10 Kepuasan Nasabah sebagai Strategi Keberlanjutan Bank Syariah.....	62
8.11 Ringkasan Bab.....	63
8.12 Soal Latihan dan Diskusi.....	63
BAB IX LOYALITAS NASABAH DAN PENTINGNYA	
PELAYANAN PRIMA.....	64
9.1 Pendahuluan	64
9.2 Pengertian Loyalitas Nasabah	64

9.3	Tingkatan Loyalitas Nasabah	65
9.4	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah	66
9.5	Pelayanan Prima sebagai Kunci Loyalitas Nasabah	67
9.6	Hubungan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah	67
9.7	Loyalitas Nasabah dalam Perspektif Syariah	68
9.8	Strategi Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Syariah ..	68
9.9	Peran Teknologi dalam Mendukung Loyalitas Nasabah	69
9.10	Tantangan dalam Membangun Loyalitas Nasabah	69
9.11	Ringkasan Bab	70
9.12	Soal Latihan dan Diskusi	70
BAB X PERAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM		
PELAYANAN BANK SYARIAH		
10.1	Pendahuluan	71
10.2	Konsep Teknologi Informasi dalam Perbankan	71
10.3	Peran Teknologi Informasi dalam Pelayanan Nasabah	72
10.4	Transformasi Digital dalam Bank Syariah	73
10.5	Teknologi Informasi dan Pelayanan Prima	73
10.6	Keamanan dan Kerahasiaan Data Nasabah	74
10.7	Teknologi Informasi dalam Perspektif Syariah	75
10.8	Peran SDI dalam Implementasi Teknologi Informasi	75
10.9	Tantangan Pemanfaatan Teknologi Informasi	76
10.10	Teknologi Informasi sebagai Keunggulan Kompetitif	76
10.11	Ringkasan Bab	77

10.12 Soal Latihan dan Diskusi.....	77
BAB XI SISTEM LAYANAN DIGITAL DAN APLIKASI	
PERBANKAN SYARIAH	78
11.1 Pendahuluan	78
11.2 Konsep Sistem Layanan Digital Perbankan	78
11.3 Jenis-Jenis Layanan Digital Bank Syariah	79
11.4 Aplikasi Perbankan Syariah dan Fungsinya.....	80
11.5 Layanan Digital sebagai Bagian dari Pelayanan Prima....	81
11.6 Keamanan Transaksi Digital dalam Bank Syariah.....	81
11.7 Kepatuhan Syariah dalam Layanan Digital.....	82
11.8 Peran SDI dalam Pengelolaan Layanan Digital	82
11.9 Tantangan Pengembangan Layanan Digital Bank Syariah	83
11.10 Masa Depan Layanan Digital Perbankan Syariah	83
11.11 Ringkasan Bab.....	84
11.12 Soal Latihan dan Diskusi.....	84
BAB XII PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN DAN	
INDIKATOR KINERJA	85
12.1 Pendahuluan	85
12.2 Konsep Kualitas Pelayanan dalam Perbankan Syariah	85
12.3 Tujuan Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	86
12.4 Model Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	87
12.5 Indikator Kinerja Pelayanan Bank Syariah	87

12.6 Pengukuran Kepuasan Nasabah sebagai Indikator Kinerja	88
12.7 Indikator Kinerja Berbasis Nilai Syariah	88
12.8 Peran Manajemen dalam Pengukuran Kinerja Pelayanan	89
12.9 Tantangan dalam Pengukuran Kualitas Pelayanan	89
12.10 Pengukuran Kualitas Pelayanan sebagai Alat Peningkatan Layanan	90
12.11 Ringkasan Bab.....	91
12.12 Soal Latihan dan Diskusi.....	91
BAB XIII STUDI KASUS PELAYANAN PRIMA DI PERBANKAN SYARIAH	92
13.1 Pendahuluan	92
13.2 Konsep dan Tujuan Studi Kasus dalam Pelayanan Bank Syariah.....	92
13.3 Karakteristik Studi Kasus Pelayanan Bank Syariah.....	93
13.4 Studi Kasus 1: Penanganan Keluhan Nasabah Pembiayaan	93
13.5 Studi Kasus 2: Pelayanan Frontliner dan Etika Syariah... ..	94
13.6 Studi Kasus 3: Implementasi Layanan Digital Syariah....	95
13.7 Studi Kasus 4: Kepatuhan Syariah dalam Pelayanan	96
13.8 Analisis Umum Studi Kasus Pelayanan Prima	96
13.9 Pembelajaran dan Rekomendasi Strategis.....	97
13.10 Studi Kasus sebagai Alat Evaluasi Pelayanan.....	98

13.11 Ringkasan Bab.....	98
13.12 Soal Latihan dan Diskusi.....	98
BAB XIV EVALUASI DAN PENGEMBANGAN LAYANAN	
BERBASIS PRINSIP SYARIAH.....	100
14.1 Pendahuluan	100
14.2 Konsep Evaluasi Layanan dalam Bank Syariah.....	100
14.3 Tujuan Evaluasi Layanan Berbasis Prinsip Syariah.....	101
14.4 Metode Evaluasi Layanan Bank Syariah.....	102
14.5 Peran Dewan Pengawas Syariah dalam Evaluasi Layanan	102
14.6 Konsep Pengembangan Layanan Bank Syariah.....	103
14.7 Prinsip Syariah dalam Pengembangan Layanan	104
14.8 Inovasi Layanan Berbasis Kebutuhan Nasabah	104
14.9 Pengembangan SDI sebagai Kunci Keberhasilan Layanan	105
14.10 Evaluasi dan Pengembangan Layanan untuk Keberlanjutan Bank Syariah.....	105
14.11 Ringkasan Bab dan Penutup Buku	106
14.12 Soal Evaluasi Akhir dan Refleksi.....	106
DAFTAR PUSTAKA	108
PROFIL PENULIS	110
DESKRIPSI BUKU	111

BAB I

PENGANTAR PELAYANAN PRIMA DALAM PERBANKAN SYARIAH

1.1 Pendahuluan

Industri perbankan Syariah merupakan industri yang menjual dan menawarkan jasa, hal ini sangat bergantung pada bagaimana kualitas pelayanan. Jenis- jenis Produk dalam perbankan relatif mudah ditiru oleh pesaing pada industri tersebut, namun kualitas pelayanan yang unggul akan menjadi pembeda yang utama dalam memenangkan kepercayaan dan menumbuh kembangkan loyalitas nasabah. Pada konteks perbankan syariah, pelayanan tidak hanya dipahami sebagai aktivitas bisnis semata, tetapi juga merupakan bentuk menjaga amanah dan tanggung jawab secara moral yang harus dijalankan, dikembangkan bahkan disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah.

Pelayanan prima (*service excellence*) menjadi salah satu faktor penting dalam keberlangsungan bank syariah tersebut. Eksistensi bank syariah tidak hanya diukur dari kinerja keuangan, tetapi juga dari bank tersebut mampu memberikan pelayanan yang optimal, adil, transparan, jujur, dan berorientasi pada kemaslahatan nasabah. Dari hal tersebut, pemahaman mengenai konsep dan urgensi pelayanan prima pada perbankan syariah menjadi fondasi

penting bagi mahasiswa, praktisi, dan seluruh pemangku kepentingan.

1.2 Konsep Dasar Pelayanan dalam Industri Jasa

Bicara pelayanan (*service*) dapat diartikan sebagai aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak berwujud yang terjadi akibat interaksi antara penyedia jasa dan pengguna jasa. Dalam industri jasa keuangan, termasuk perbankan, pelayanan menjadi faktor utama dari nilai yang ditawarkan kepada nasabah.

Ada beberapa ciri utama jasa antara lain:

1. **Tidak berwujud (*intangibility*)** – pelayanan tidak dapat dilihat atau disentuh sebelum diterima.
2. **Tidak terpisahkan (*inseparability*)** – produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan.
3. **Bervariasi (*variability*)** – kualitas pelayanan sangat bergantung pada penyedia jasa.
4. **Tidak tahan lama (*perishability*)** – jasa tidak dapat disimpan untuk digunakan di kemudian hari.

Dalam dunia perbankan syariah, ciri khas ini menuntut adanya standar pelayanan yang jelas agar kualitas layanan tetap konsisten dan sesuai dengan nilai syariah bahkan menjadi daya saing pembeda.

1.3 Pengertian Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014), pelayanan prima adalah “pelayanan yang terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan” (Kusnandar & Andini, 2024)

Makna lain pelayanan prima menurut penulis adalah upaya atau kegiatan baik verbal nonverbal dalam upaya memberikan pelayanan terbaik yang melebihi harapan nasabah secara konsisten. Pelayanan prima tidak hanya bertujuan pada kepuasan sesaat, tetapi bertujuan membangun hubungan simbiosis mutualisme jangka panjang yang saling menguntungkan antara bank dan nasabah.

Berikut ini adalah konsep pelayanan prima umumnya mencakup:

- Kecepatan dalam layanan pelayanan
- Ketepatan dan keakuratan pelayanan
- Keramahan dan kesopanan pelayanan
- Kemudahan akses pelayanan
- Keamanan dan kenyamanan pelayanan

Dalam industri perbankan syariah, pelayanan prima wajib dijalankan tanpa mengabaikan prinsip syariah, sehingga tidak hanya unggul secara teknis, tetapi juga bernilai etis dilandasi semangat spiritual.

1.4 Pelayanan Prima dalam bingkai Perbankan Syariah

Bank syariah dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah, seperti keadilan, transparansi, dan larangan riba, gharar, serta maisir. Prinsip-prinsip ini memiliki dampak langsung terhadap cara bank memberikan pelayanan kepada nasabahnya.

Pelayanan prima dalam perbankan syariah dapat diartikan sebagai berikut:

- Unjuk informasi produk secara jujur dan transparan
- Transparansi dalam artian tidak menyembunyikan risiko atau biaya
- Kepentingan dan kemaslahatan nasabah menjadi hal yang utama
- Bentuk usaha penuh tanggung jawab dan amanah dalam menjalankan pelayanan

Jadi dalam bank syariah, pelayanan prima bukan hanya tuntutan bisnis, tetapi juga bagian dari implementasi nilai-nilai syariah dalam praktik perbankan.

1.5 Urgensi Pelayanan Prima

Pelayanan prima memiliki peran penting dalam pengembangan bank syariah, antara lain:

1. Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan (trust) adalah modal utama bank syariah. Pelayanan yang baik akan menumbuh kembangkan rasa aman dan keyakinan nasabah terhadap bank.

2. Kepuasan dan Loyalitas

Puasanya nasabah dalam hal layanan cenderung membuat nasabah tersebut akan melakukan transaksi berulang dan merekomendasikan bank kepada pihak lain.

3. Daya Saing

Dengan adanya persaingan antara bank konvensional dan lembaga keuangan digital, pelayanan prima menjadi keunggulan kompetitif bank syariah.

4. Reputasi dan Keberlanjutan yang harus dijaga

Bentuk pelayanan yang buruk dan tidak profesional dapat merusak citra bank syariah dan menurunkan kepercayaan publik terhadap sistem keuangan syariah secara keseluruhan.

1.6 Bentuk Tantangan Pelayanan dalam Perbankan Syariah

Beberapa bentuk tantangan utama dalam penerapan pelayanan prima di bank syariah sebagai berikut:

- Adanya keterbatasan sumber daya insani yang memahami sekaligus aspek perbankan dan syariah
- Masih ada persepsi / anggapan masyarakat bahwa layanan bank syariah lebih lambat atau kurang inovatif

- Adanya teknologi yang menuntut pelayanan cepat dan digital
- Minimnya literasi dan pemahaman tentang keuangan syariah di kalangan nasabah

Tantangan-tantangan hal tersebut diatas menuntut bank syariah untuk terus melakukan inovasi, komparasi, evaluasi dan peningkatan kualitas layanan tanpa meninggalkan prinsip syariah.

1.7 Pelayanan adalah Amanah dan Ibadah

Dalam Mafahim dinul Islam, pelayanan tidak hanya bernilai sosial dan ekonomi, tetapi juga bernilai ibadah apabila dilakukan dengan niat yang benar dan cara yang sesuai syariah. Allah SWT berfirman:

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya.” (QS. An-Nisa: 58)

Rasulullah SAW juga bersabda:

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya.” (HR. Ahmad)

Dari kajian Ayat dan hadis tersebut menegaskan bahwa pelayanan kepada nasabah merupakan amanah yang harus dijalankan dengan penuh tanggung jawab, kejujuran, dan profesionalisme dengan menata niat.

1.8 Pelayanan Prima menjadi Budaya Organisasi Bank Syariah

Pelayanan prima tidak cukup hanya diterapkan sebagai prosedur teknis, tetapi harus menjadi budaya organisasi bank syariah. Seyogyanya seluruh elemen bank syariah, mulai dari manajemen hingga frontliner, bahkan satpam harus memiliki komitmen yang sama terhadap kualitas pelayanan. Budaya pelayanan prima yang berhaluan syariah akan menciptakan lingkungan kerja yang profesional, etis, dan berorientasi pada kemaslahatan bersama.

1.9 Ringkasan Bab

Pelayanan prima merupakan asas dan fondasi utama dalam keberhasilan perbankan syariah. Pelayanan prima tidak boleh hanya dipandang sebagai aktivitas operasional, tetapi juga sebagai amanah, bentuk ibadah, dan sarana mewujudkan nilai-nilai syariah dalam praktik perbankan. Pemahaman yang menyeluruh mengenai konsep pelayanan prima akan menjadi dasar penting bagi pembahasan bab-bab selanjutnya.

1.10 Soal Latihan dan Diskusi

1. Coba Jelaskan pengertian pelayanan prima dan relevansinya dalam perbankan syariah.
2. Mengapa pelayanan prima menjadi faktor utama bagi keberlanjutan bank syariah?

3. Tantangan apa saja dalam pelayanan bank syariah di era digital.
4. Jelaskan konsep amanah dalam Islam sehingga dapat diimplementasikan dalam pelayanan bank syariah!

BAB II

PRINSIP DASAR PELAYANAN PRIMA DAN ETIKA SYARIAH

2.1 Pendahuluan

Pelayanan prima dalam dunia perbankan syariah tidak dapat dilepaskan dari prinsip dasar pelayanan dan etika syariah yang menjadi fondasi operasional lembaga keuangan Islam. Hal ini berbeda dengan perbankan konvensional yang berorientasi utama pada kepuasan dan keuntungan, bank syariah menempatkan nilai-nilai syariah sebagai rujukan utama dalam setiap aktivitas pelayanan kepada nasabah, tentunya diawali dengan niat ibadah. Dua faktor asas yakni pelayanan prima dan etika syariah harus berjalan secara berdampingan. Jika ada Pelayanan yang cepat dan ramah, tetapi mengabaikan kejujuran dan keadilan hal ini tidak dapat dikategorikan sebagai pelayanan prima dalam perspektif syariah. Maka, pemahaman yang komprehensif mengenai dua prinsip asas yakni pelayanan dan etika syariah menjadi keharusan bagi sumber daya insani bank syariah untuk dipahami dan diamankan.

2.2 Prinsip Dasar Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

Dasar komunikasi pelayanan prima adalah prinsip-prinsip dan keterampilan yang digunakan dalam interaksi dengan

pelanggan untuk menciptakan pengalaman layanan yang baik.(Kusnandar & Andini, 2024). Pelayanan prima (*service excellence*) merupakan konsep pelayanan yang menekankan pemberian layanan purna dan terbaik, dilakukan secara konsisten untuk memenuhi dan melampaui harapan nasabah. Dalam praktik perbankan, pelayanan prima dilandaskan pada beberapa prinsip-prinsip utama, sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang akurat, tenggat waktu, tidak bertele-tele dan sesuai dengan janji yang telah disampaikan kepada nasabah.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kesediaan dan kecepatan stake holder bank dalam membantu nasabah serta menanggapi kebutuhan dan komplain / keluhan secara profesional.

3. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, kecakapan, kompetensi, serta sikap sopan pegawai bank yang menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan nasabah.

4. Empati (*Empathy*)

Kemampuan memahami kebutuhan, antusias dan kondisi nasabah secara personal tanpa diskriminasi.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Penampilan pegawai, verbal non verbal, fasilitas, serta sarana pendukung pelayanan yang mencerminkan profesionalisme bank. Prinsip-prinsip ini menjadi kerangka paling mendasar dalam memberikan pelayanan prima dan juga relevan untuk perbankan syariah, namun harus diintegrasikan dengan nilai-nilai syariah.

2.3 Konsep Etika dalam Perspektif Syariah

Etika syariah bersumber dari Al-Qur'an, Hadis, ijma' qiyas dan kaidah fiqh yang mengatur hubungan manusia dengan Allah SWT dan sesama manusia (hablum minallah dan hablum minannas). Dalam kajian perbankan syariah, etika syariah menjadi pedoman dalam setiap aktivitas pelayanan.

Adapun etika syariah menekankan pada:

- Kejujuran (shiddiq)
- Amanah dan tanggung jawab
- Keadilan dan keseimbangan
- Menghindari kemudharatan dan ketidakjelasan

Etika ini seyogyanya tidak hanya bersifat normatif saja, tetapi juga harus aplikatif dalam praktik pelayanan sehari-hari.

2.4 Nilai-Nilai Etika Syariah dalam Pelayanan Bank Syariah

1. Amanah

Amanah mempunyai arti dapat dipercaya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Stake holder bank syariah wajib menjaga kepercayaan nasabah, termasuk kerahasiaan data dan dana.

Allah SWT berfirman:

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya.” (QS. An-Nisa: 58)

2. Shiddiq (Kejujuran)

Kejujuran merupakan fondasi penting dalam pelayanan syariah. Informasi produk, risiko, dan biaya harus disampaikan secara jelas dan transparan.

3. Adil

Pelayanan harus diberikan secara adil tanpa membedakan latar belakang suku, status sosial, tingkat ekonomi, atau agama nasabah.

4. Ihsan

Ihsan berarti berusaha memberikan pelayanan terbaik melebihi kewajiban formal, selama tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

2.5 Akhlak Pelayanan dalam Islam

Islam menempatkan akhlak syarat utama dan faktor inti dari muamalah. Gambaran akhlak yang baik mencerminkan keimanan seseorang dan menjadi ukuran kualitas pelayanan dalam perspektif Islam.

Rasulullah SAW bersabda:

“Sesungguhnya aku diutus untuk menyempurnakan akhlak yang mulia.” (HR. Ahmad)

Gambaran akhlak pelayanan dalam perbankan syariah tercermin dalam:

- Sikap santun dan rendah hati
- Kesabaran dalam menghadapi nasabah
- Tidak berkata kasar atau meremehkan
- Menjaga adab dan etika komunikasi

Pelayanan yang disandarkan pada akhlak mulia akan menciptakan hubungan harmonis antara bank dan nasabah.

2.6 Integrasi Prinsip Pelayanan Prima dan Etika Syariah

Dua faktor yakni pelayanan prima dan etika syariah tidak boleh dipisahkan. Integrasi keduanya akan menghasilkan pelayanan yang tidak hanya memuaskan secara teknis, tetapi juga membawa keberkahan.

Contoh integrasi tersebut antara lain:

- Kecepatan dalam layanan dengan tetap mengutamakan kejujuran
- Keramahan perilaku yang disertai keadilan dan empati
- Sikap Profesionalisme yang tidak melanggar prinsip syariah

Integrasi hal tersebut akan menjadikan pelayanan bank syariah memiliki nilai tambah dibandingkan lembaga keuangan lainnya.

2.7 Prinsip Larangan dalam Etika Pelayanan Syariah

Dalam memberikan pelayanan perbankan syariah, terdapat beberapa praktik yang harus dihindari, antara lain:

- Segala bentuk Penipuan meski sekedar manipulasi informasi
- Bentuk paksaan dalam menawarkan produk
- Aktifitas penyalahgunaan jabatan atau wewenang
- Bentuk perlakuan diskriminatif terhadap nasabah

Larangan-larangan diatas bertujuan melindungi nasabah dan menjaga integritas bank syariah.

2.8 Etika Profesionalisme Sumber Daya Insani Bank Syariah

Divisi Sumber daya insani (SDI) merupakan ujung tombak pelayanan bank syariah. Profesionalisme SDI harus mencerminkan kompetensi teknis dan integritas moral yang beratutan.

Profesionalisme divisi / bidang SDI meliputi:

- Kemampuan penguasaan produk dan layanan bank syariah

- Bentuk kepatuhan terhadap SOP dan prinsip syariah
- Rasa komitmen terhadap pelayanan berkualitas
- Bentuk tanggung jawab moral dan spiritual

Divisi atau bidang SDI yang profesional dan beretika akan meningkatkan kepercayaan nasabah dan reputasi bank.

2.9 Dampak Etika Syariah terhadap Kualitas Pelayanan

Dampak positif dari penerapan etika syariah secara konsisten akan memberikan hal - hal sebagai berikut:

- Kepuasan dan loyalitas nasabah meningkat
- Potensi sengketa dan keluhan akan berkurang
- citra positif bank syariah akan tercipta
- Keberkahan dalam bisnis tumbuh kembang

Jadi, etika syariah bukan sekadar norma, tetapi merupakan strategi penting dalam peningkatan kualitas pelayanan.

2.10 Ringkasan Bab

Dua faktor penting yakni prinsip dasar pelayanan prima dan etika syariah merupakan fondasi utama dalam pelayanan perbankan syariah. Pelayanan yang purna harus dilaksanakan secara profesional, jujur, adil, dan berorientasi pada kemaslahatan. Integrasi 2 faktor penting yakni service excellence dan etika syariah akan menghasilkan pelayanan yang tidak hanya memuaskan nasabah, tetapi juga bernilai ibadah dan membawa keberkahan.

2.11 Soal Latihan dan Diskusi

1. Beri penjelasan prinsip dasar pelayanan prima dan relevansinya dalam perbankan syariah.
2. Coba analisa peran etika syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan bank syariah.
3. contohkan penerapan nilai amanah dan ihsan dalam pelayanan bank syariah.
4. Beri alasan mengapa integrasi pelayanan prima dan etika syariah menjadi keunggulan kompetitif bank syariah?

BAB III

STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN DI BANK SYARIAH

3.1 Pendahuluan

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman tertulis yang menjadi acuan dalam pelaksanaan aktivitas pelayanan di bank syariah. SOP mempunyai fungsi untuk memastikan bahwa setiap proses pelayanan berjalan secara konsisten, efektif, efisien, serta sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan syariah. Dalam industri perbankan yang penuh dengan risiko dan regulasi, keberadaan SOP menjadi kebutuhan penting dan mutlak dimiliki instansi perbankan.

Pada bank syariah, SOP pelayanan tidak hanya berorientasi pada kualitas layanan dan kepuasan nasabah, tetapi juga harus menimbulkan implikasi nilai-nilai syariah seperti keadilan, transparansi, amanah, dan tanggung jawab. Dari hal tersebut, pemahaman mengenai standar operasional pelayanan menjadi aspek penting dalam mewujudkan pelayanan prima yang berkelanjutan.

3.2 Pengertian dan Fungsi Standar Operasional Pelayanan

Standar Operasional Prosedur adalah perangkat instruksi tertulis yang menjelaskan langkah-langkah kerja, kegiatan kerja,

penggunaan, pengendalian secara sistematis untuk menyelesaikan suatu aktivitas pelayanan. SOP dirancang agar seluruh stake holder bank menjalankan tugas dengan cara yang seragam dan sesuai dengan kebijakan institusi.

Fungsi utama SOP pelayanan di bank syariah antara lain:

1. Pedoman kerja bagi pegawai
2. Bentuk konsistensi dan kualitas pelayanan
3. Meminimalisir kesalahan dan risiko operasional
4. Bentuk efisiensi dan efektivitas pelayanan
5. Alat pengendalian dan evaluasi kinerja

Dengan menggunakan SOP yang baik, pelayanan bank syariah dapat berjalan secara profesional dan terukur.

3.3 Karakteristik SOP Pelayanan Bank Syariah

SOP pelayanan di bank syariah memiliki karakteristik tersendiri yang menjadi pembeda antara bank syariah dan bank konvensional, antara lain:

- Landasn utama adalah prinsip syariah dan fatwa DSN-MUI
- Transparansi dan keadilan
- Menghindari unsur gharar, riba, dan maisir
- Semata-mata untuk kepentingan dan kemaslahatan nasabah

Dari karakteristik ini menjadikan SOP pelayanan bank syariah agar tidak hanya patuh secara administratif, tetapi juga patuh secara syariah.

3.4 SOP Pelayanan Frontliner Bank Syariah

Frontliner merupakan garda terdepan pelayanan bank syariah yang behadapan langsung dengan nasabah. Frontliner pada umumnya terdiri dari teller, customer service, dan petugas layanan lainnya.

1. SOP Pelayanan Teller

SOP pelayanan teller mencakup:

- Prosedur penerimaan dan pembayaran transaksi
- Verifikasi identitas dan dokumen nasabah
- Ketepatan dan kecepatan pelayanan
- Keamanan dana dan transaksi
- Maintenance job dis teller

Teller wajib melaksanakan dan menjalankan pelayanan dengan penuh kehati-hatian, kejujuran, dan tanggung jawab.

2. SOP Pelayanan Customer Service

Customer service memiliki tugas memberikan informasi dan membantu kebutuhan administrasi nasabah. Adapun SOP-nya meliputi:

- Menyampaikan informasi produk secara transparan

- Melayani pembukaan dan penutupan rekening
- Memberikan penanganan permintaan dan keluhan nasabah
- Membrikan edukasi produk perbankan syariah

Customer service wajib memberikan layanan secara ramah, komunikatif, dapat dipahami dan sesuai adab Islam.

3.5 Standar Waktu dan Kualitas Pelayanan

Hal lain indikator pelayanan prima adalah ketepatan waktu. SOP pelayanan bank syariah menetapkan standar waktu layanan untuk setiap jenis transaksi, sebagaimana berikut:

- Pembukaan rekening
- Setoran dan penarikan tunai
- Transfer dan pembayaran
- Complain / Penanganan keluhan
- Pembiayaan
- Layanan jasa lain

Standar waktu dalam memberikan pelayanan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan nasabah tanpa mengorbankan kualitas dan kepatuhan syariah.

3.6 Kepatuhan Syariah dalam SOP Pelayanan

Nilai kepatuhan syariah merupakan aspek utama dalam SOP pelayanan bank syariah. Dalam setiap prosedur pelayanan

harus memastikan bahwa transaksi dan layanan yang diberikan sesuai dengan prinsip syariah.

Disini peran Dewan Pengawas Syariah (DPS) sangat penting dalam hal:

- Pengawasan penerapan SOP
- Rekomendasi perbaikan
- Kesesuaian dengan fatwa syariah

Allah SWT berfirman:

“Dan janganlah kamu memakan harta di antara kamu dengan jalan yang batil.” (QS. Al-Baqarah: 188)

Ayat ini menegaskan pentingnya kehati-hatian dan kepatuhan syariah dalam setiap aktivitas pelayanan perbankan.

3.7 SOP Pelayanan dan Manajemen Risiko Operasional

Pelayanan perbankan pasti memiliki risiko operasional yang tinggi, seperti kesalahan transaksi, penyalahgunaan wewenang, fraud, dan kelalaian prosedur. SOP pelayanan berfungsi sebagai alat kendali risiko dengan menetapkan hal berikut:

- Prosedur verifikasi yang berlapis
- Adanya pemisahan tugas (segregation of duties)
- Kendali dokumentasi dan pelaporan transaksi
- Bentuk mekanisme pengawasan internal

Dengan adanya SOP yang baik, risiko operasional dapat diminimalisir dengan tidak menghambat kualitas pelayanan.

3.8 Implementasi SOP Pelayanan di Bank Syariah

Bentuk implementasi SOP pelayanan memerlukan komitmen dari seluruh unsur organisasi. Ada beberapa faktor pendukung implementasi SOP yakni:

- Adanya Sosialisasi SOP secara berkala
- Mengadakan pelatihan dan pembinaan pegawai
- Monitoring / Pengawasan dan evaluasi rutin
- Adanya punishment / sanksi dan reward / penghargaan

Bentuk implementasi SOP yang konsisten akan menciptakan budaya pelayanan yang profesional dan beretika.

3.9 Tantangan dalam Penerapan SOP Pelayanan

Pada kenyataannya praktik, penerapan SOP pelayanan di bank syariah menghadapi beberapa tantangan, antara lain:

- Pemahaman pegawai terhadap SOP kurang
- Adnya Perubahan regulasi dan kebijakan internal
- Bentuk tekanan target kinerja yang tinggi
- Adanya perkembangan teknologi yang cepat

Adanya tantangan ini memerlukan pembaruan SOP secara berkelanjutan agar tetap relevan / up to date dan efektif.

3.10 SOP Pelayanan sebagai Instrumen Pelayanan Prima

Dalam memahami dan menjalankan SOP pelayanan, tidak boleh dipandang sebagai beban administratif, melainkan sebagai instrumen penting dalam mewujudkan pelayanan prima. Dengan memiliki SOP yang dirancang dengan baik akan membantu pegawai memberikan pelayanan yang cepat, tepat, aman, dan sesuai prinsip syariah. Pelayanan prima yang berbasis SOP akan meningkatkan kepercayaan nasabah dan memperkuat reputasi bank syariah.

3.11 Ringkasan Bab

Standar operasional pelayanan merupakan fondasi utama dan sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan bank syariah. SOP tidak hanya berfungsi sebagai pedoman kerja, alat pengendalian risiko, dan sarana menjamin kualitas pelayanan. Dengan SOP yang patuh syariah dan diterapkan secara konsisten, bank syariah dapat mewujudkan pelayanan prima yang profesional, amanah, dan berkelanjutan.

3.12 Soal Latihan dan Diskusi

1. Coba Jelaskan pengertian dan fungsi SOP pelayanan di bank syariah.
2. Beri alasan mengapa kepatuhan syariah harus menjadi bagian integral dalam SOP pelayanan?

3. Coba Analisa peran frontliner dalam penerapan SOP pelayanan bank syariah.
4. Mengapa SOP pelayanan dapat berfungsi sebagai alat manajemen risiko operasional?

BAB IV

REGULASI DAN KEBIJAKAN PELAYANAN PERBANKAN SYARIAH

4.1 Pendahuluan

Regulasi dan kebijakan merupakan alat yang menjadi landasan hukum dan operasional dalam penyelenggaraan pelayanan perbankan syariah. Peran dan fungsi bank adalah sebagai lembaga intermediasi yang menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat, maka, bank syariah wajib menjalankan pelayanan yang tidak hanya berkualitas, tetapi juga harus patuh terhadap ketentuan perundang-undangan dan prinsip syariah. Regulasi tersebut berfungsi melindungi kepentingan nasabah, menjaga stabilitas sistem keuangan, serta memastikan praktik perbankan syariah berjalan secara sehat dan berkeadilan.

Regulasi dan kebijakan menjadi acuan bagi bank syariah dalam menyusun standar pelayanan, menangani complain / keluhan nasabah, serta mengelola risiko (managemen resiko) yang timbul dari aktivitas layanan. Karenanya, pemahaman terhadap regulasi dan kebijakan pelayanan perbankan syariah sangat penting bagi kalangan akademisi, mahasiswa dan praktisi perbankan syariah.

4.2 Bentuk Kerangka Regulasi Perbankan Syariah di Indonesia

Sistem perbankan syariah di Indonesia beroperasi dalam kerangka regulasi nasional yang ditetapkan oleh pemerintah dan otoritas terkait biasanya disebut OJK (Otoritas Jasa Keuangan). Regulasi ini bertujuan menciptakan sistem perbankan syariah yang stabil, transparan, kompetitif dan terpercaya.

Kerangka regulasi perbankan syariah mencakup:

- Undang-Undang Perbankan Syariah
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK)
- Kebijakan Bank Indonesia terkait sistem pembayaran
- Fatwa Dewan Syariah Nasional–Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI)

Kerangka regulasi diatas menjadi dasar dalam penyelenggaraan pelayanan perbankan syariah.

4.3 Regulasi Pelayanan dan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen menjadi salah satu aspek penting dalam pelayanan perbankan syariah. Regulasi perlindungan konsumen ini bertujuan menjamin hak-hak nasabah serta mencegah praktik pelayanan yang merugikan nasabah.

Berikut ini adalah bentuk Prinsip perlindungan konsumen dalam perbankan syariah :

1. Transparansi informasi produk dan layanan
2. Perlakuan yang adil dan tidak diskriminatif

3. Keamanan dana dan data nasabah
4. Mekanisme penanganan pengaduan yang jelas

Dengan adanya regulasi perlindungan konsumen akan mendorong bank syariah untuk memberikan pelayanan yang bertanggung jawab dan berorientasi pada kepentingan nasabah.

4.4 Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam Pengawasan Pelayanan

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memiliki peran penting dan strategis dalam mengatur dan mengawasi kegiatan perbankan syariah, termasuk aspek pelayanan kepada nasabah. OJK menetapkan berbagai peraturan yang harus dipatuhi oleh bank syariah dalam memberikan layanan.

Peran OJK dalam pengawasan pelayanan bank syariah meliputi:

- Penyusunan regulasi dan kebijakan pelayanan prima
- Pengawasan kepatuhan bank terhadap standar pelayanan
- Recovery / perlindungan konsumen sektor jasa keuangan
- Penanganan sengketa antara bank dan nasabah

Pengawasan yang kontinyu dan efektif akan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah.

4.5 Kebijakan Internal Pelayanan Bank Syariah

Tidak hanya regulasi eksternal, bank syariah juga menetapkan kebijakan internal sebagai pedoman operasional

pelayanan. Kebijakan internal disusun berdasarkan regulasi yang berlaku dan karakteristik masing-masing bank.

Kebijakan internal pelayanan mencakup:

- Standar pelayanan minimum
- Prosedur pelayanan frontliner
- Kebijakan penanganan keluhan nasabah
- Kebijakan perlindungan data dan kerahasiaan nasabah

Kebijakan internal yang sudah dibuat harus disosialisasikan dan diterapkan secara konsisten oleh seluruh pegawai bank syariah.

4.6 Peran Dewan Pengawas Syariah (DPS) dalam Kebijakan Pelayanan

Dewan Pengawas Syariah (DPS) memiliki peran dan fungsi yakni memastikan bahwa kebijakan dan praktik pelayanan bank syariah sesuai dengan prinsip syariah. DPS bertugas memberikan advice / nasihat dan pengawasan terhadap aktivitas bank, termasuk aspek pelayanan.

Beberapa peran DPS dalam kebijakan pelayanan antara lain:

- Mengawasi kesesuaian dan hubungan layanan dengan fatwa DSN-MUI
- Memberikan rekomendasi untuk perbaikan kebijakan pelayanan
- Menjaga integritas dan kepatuhan syariah bank

DPS menjadi pembeda utama antara bank syariah dan bank konvensional dalam aspek tata kelola dan pelayanan.

4.7 Regulasi Kepatuhan dan Manajemen Risiko Pelayanan

Pelayanan perbankan memiliki berbagai risiko, seperti risiko operasional, risiko hukum, dan risiko reputasi. Disini, regulasi mewajibkan bank syariah untuk menerapkan manajemen risiko yang efektif dalam setiap aktivitas pelayanan.

Manajemen risiko pelayanan meliputi:

- Mengidentifikasi dan pengukuran risiko pelayanan
- Pengendali dan mitigasi risiko
- Maintenance pelaporan dan pemantauan risiko secara berkala
- Mengevaluasi efektivitas kebijakan pelayanan

Penerapan manajemen risiko yang baik akan melindungi bank dan nasabah dari potensi kerugian baik jangka pendek maupun jangka panjang.

4.8 Regulasi Transparansi dan Keterbukaan Informasi

Transparansi di dunia perbankan menjadi prinsip utama dalam perbankan syariah. Regulasi mewajibkan bank syariah untuk memberikan informasi produk dan layanan secara jelas, akurat, dan mudah dipahami oleh nasabah.

Transparansi pelayanan mencakup:

- Informasi bentuk- bentuk akad dan mekanisme transaksi
- Biaya-biaya yang muncul dan risiko produk
- Hak dan kewajiban nasabah
- Prosedur pengaduan dan penyelesaian sengketa

Allah SWT berfirman:

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perdagangan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu.” (QS. An-Nisa: 29)

Ayat diatas menegaskan pentingnya transparansi dan keadilan dalam setiap transaksi dan pelayanan.

4.9 Tantangan Implementasi Regulasi Pelayanan

Praktik, implementasi regulasi pelayanan perbankan syariah menghadapi berbagai tantangan, antara lain:

- Kompleksitas regulasi yang terus berkembang
- Keterbatasan knowledge / pemahaman pegawai terhadap regulasi
- Perkembangan teknologi dan model bisnis
- Keseimbangan / balancing antara kepatuhan dan efisiensi layanan

Tantangan ini mengharuskan bank syariah untuk terus meningkatkan kapasitas sumber daya insani dan sistem kepatuhan.

4.10 Sinergi Regulasi, Kebijakan, dan Pelayanan Prima

Pelayanan prima akan dapat terwujud jika, terdapat sinergi antara regulasi eksternal, kebijakan internal, dan praktik pelayanan di lapangan. Regulasi akan memberikan batasan dan arah, kebijakan internal mengatur implementasi, sementara pegawai bank menjadi pelaksana utama pelayanan.

Penerapan sinergi ini akan menciptakan pelayanan bank syariah yang:

- Kepatuhan regulasi
- Beretika syariah
- Orientasi pada kepuasan dan perlindungan nasabah

4.11 Ringkasan Bab

Regulasi dan kebijakan pelayanan merupakan fondasi utama dan sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan perbankan syariah. Regulasi ini berfungsi melindungi nasabah, menjaga stabilitas sistem keuangan, dan memastikan kepatuhan syariah. Penerapan regulasi dan kebijakan yang konsisten, bank syariah dapat mewujudkan pelayanan prima yang aman, adil, dan terpercaya.

4.12 Soal Latihan dan Diskusi

1. Coba jelaskan peran regulasi dalam pelayanan perbankan syariah.

2. Apa peran OJK dan DPS dalam pengawasan pelayanan bank syariah.
3. Beri alasan transparansi menjadi prinsip utama dalam pelayanan perbankan syariah?
4. Bagaimana pendapatmu sinergi regulasi dan kebijakan internal dapat meningkatkan kualitas pelayanan bank syariah?

BAB V

KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM PELAYANAN NASABAH

5.1 Pendahuluan

Komunikasi merupakan bagian inti dari pelayanan jasa, termasuk dalam perbankan syariah. Kualitas komunikasi yang paripurna antara pegawai bank dan nasabah sangat menentukan persepsi, kepuasan, serta kepercayaan nasabah terhadap bank. Pelayanan yang baik dapat kehilangan nilainya apabila tidak disampaikan melalui komunikasi yang efektif, jelas, dan santun.

Di dunia perbankan syariah, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana penerapan nilai-nilai syariah seperti kejujuran, kesantunan, dan empati. Karena itu, pemahaman mengenai konsep dan praktik komunikasi efektif menjadi kompetensi penting bagi sumber daya insani bank syariah.

5.2 Pengertian dan Peran Komunikasi dalam Pelayanan

Komunikasi berasal dari bahasa latin, yaitu *communication* yang mempunyai arti sama makna. Beberapa definisi tentang komunikasi, antara lain:

1. Wilbur schramm Komunikasi mempunyai arti sama maksudnya, bila kita mengadakan komunikasi dengan suatu

pihak, maka kita menyampaikan gagasan untuk memperoleh kesamaan dengan pihak lain tentang suatu objek tertentu.

2. William C. Himstreet Komunikasi ialah suatu proses pertukaran individu-individu melalui sistem baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal maupun perilaku.
3. Kamus Besar Bahasa Indonesia Komunikasi dapat disimpulkan bahwa komunikasi dapat terjadi bila ada orang yang menyampaikan pesan atau komunikator dan yang menerima pesan atau komunikan, serta adanya isi pesan yang hendak disampaikan. (Ritonga, 2020).

Komunikasi dapat diartikan sebagai proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan dengan tujuan mencapai kesamaan pemahaman. Pada konteks pelayanan perbankan syariah, komunikator adalah pegawai bank, sedangkan komunikan adalah nasabah.

Peran komunikasi dalam pelayanan sebagai berikut:

1. Publikasi informasi produk dan layanan
2. Membangun trust / kepercayaan dan hubungan baik
3. Menghindari misundersrtanding / kesalahpahaman dan konflik
4. Meningkatkan mutu kepuasan nasabah

Dengan adanya komunikasi yang efektif akan memperlancar proses pelayanan dan memperkuat citra bank syariah.

5.3 Unsur-Unsur Komunikasi Pelayanan

Komunikasi pelayanan melibatkan beberapa unsur utama, antaralain:

- **Komunikator:** pegawai/karyawan bank yang memberikan pelayanan
- **Pesan:** informasi produk, prosedur, atau solusi
- **Media:** tatap muka, telepon, email, tiktok, instagram, facebook, youtube atau aplikasi digital
- **Komunikan:** nasabah sebagai penerima pesan
- **Umpan balik:** respons atau tanggapan nasabah

Keberhasilan komunikasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan pegawai bank mengelola seluruh unsur tersebut secara tepat.

5.4 Prinsip Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Bank Syariah

Komunikasi efektif dalam pelayanan bank syariah harus berlandaskan pada prinsip-prinsip antara lain:

1. Kejelasan (*Clarity*)

Informasi harus disampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami, to the point, simple, lugas dan tidak menimbulkan multitafsir.

2. Kejujuran (*Honesty*)

Pegawai / karyawan bank wajib memberikan informasi produk dan risiko secara jujur dan transparan.

3. Kesantunan (*Courtesy*)

Bahasa dan sikap perilaku yang sopan mencerminkan profesionalisme dan akhlak Islami.

4. Empati (*Empathy*)

Kemampuan memahami / care kondisi dan kebutuhan nasabah secara emosional.

Prinsip-prinsip diatas akan membantu pegawai bank membangun komunikasi yang efektif dan bermakna.

5.5 Komunikasi Verbal dalam Pelayanan Nasabah

Komunikasi verbal merupakan komunikasi yang dapat mengaplikasikan menggunakan kata-kata, baik secara lisan maupun tertulis. Dalam pelayanan bank syariah, komunikasi verbal meliputi beberapa hal:

- Penjelasan berkaitan dengan produk dan akad
- Penyampaian tentang prosedur transaksi
- Penanganan pertanyaan dan keluhan nasabah

Komunikasi verbal yang berkualitas harus memperhatikan pilihan kata, intonasi suara, serta kejelasan pesan. Bahasa yang digunakan seyogyanya sederhana, sopan, dan sesuai dengan latar belakang nasabah.

5.6 Komunikasi Nonverbal dalam Pelayanan Nasabah

Perlu diperhatikan bahwa, disamping komunikasi verbal, komunikasi nonverbal juga memiliki pengaruh besar dalam pelayanan. Komunikasi nonverbal meliputi:

- Ekspresi wajah (face)
- Kontak mata (eye contac)
- Gestur dan bahasa tubuh
- Penampilan dan sikap

Sikap yang ramah, senyum, dan bahasa tubuh yang terbuka akan menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan bersahabat bagi nasabah.

5.7 Komunikasi Efektif Berbasis Nilai Syariah

Komunikasi dalam perbankan syariah harus mencerminkan nilai-nilai keislaman. Al-Qur'an memberikan pedoman dalam berkomunikasi, yakni:

“Dan katakanlah kepada manusia perkataan yang baik.”

(QS. Al-Baqarah: 83)

Ayat diatas menegaskan bahwa komunikasi harus dilakukan dengan perkataan yang baik, sopan, dan tidak menyakiti perasaan orang lain. Dalam pelayanan bank syariah, komunikasi yang baik merupakan bagian dari akhlak mulia/akhlaqul karimah dan bernilai ibadah.

5.8 Hambatan Komunikasi dalam Pelayanan Nasabah

Dalam praktik pelayanan, komunikasi sering menghadapi berbagai hambatan, yakni:

- Adanya perbedaan latar belakang pendidikan dan budaya
- Minimnya pemahaman nasabah terhadap produk syariah
- Tingkat emosi dan tekanan waktu
- Kendala media komunikasi

Pegawai bank syariah harus mampu mengenali, memahami dan mengatasi hambatan komunikasi agar pelayanan tetap berjalan efektif.

5.9 Teknik Meningkatkan Kualitas Komunikasi Pelayanan

Ada beberapa teknik yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas komunikasi pelayanan antara lain:

- Mendengarkan secara aktif (active listening)
- Mengajukan pertanyaan klarifikasi
- Menggunakan bahasa positif
- Memberikan umpan balik yang jelas
- Follow up

Teknik-teknik diatas membantu menciptakan interaksi yang lebih efektif dan produktif antara bank dan nasabah.

5.10 Komunikasi Efektif sebagai Sarana Pelayanan Prima

Komunikasi efektif merupakan salah satu bagian penting dan pilar utama pelayanan prima. Dengan komunikasi yang baik, pegawai bank dapat:

- Memberikan solusi yang tepat
- Memahami kebutuhan nasabah
- Meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah
- Mencegah kesalahpahaman
- Membentuk militansi nasabah

Dengan komunikasi yang efektif dan beretika akan memperkuat kepercayaan/trus dan citra positif bank.

5.11 Ringkasan Bab

Komunikasi efektif memiliki peranan penting dalam pelayanan nasabah bank syariah. Pelayanan yang berkualitas wajib didukung oleh kemampuan komunikasi verbal dan nonverbal yang baik, jujur, santun, dan empatik. Bentuknya adalah dengan mengintegrasikan prinsip komunikasi modern dan nilai-nilai syariah, bank syariah dapat mewujudkan pelayanan prima yang profesional dan bermakna.

5.12 Soal Latihan dan Diskusi

1. Coba jelaskan peran komunikasi dalam pelayanan nasabah bank syariah.

2. Bedakan komunikasi verbal dan nonverbal dalam konteks pelayanan perbankan.
3. Beri uraian tentang nilai-nilai syariah mempengaruhi cara berkomunikasi dalam pelayanan bank syariah?
4. Jelaskan hambatan komunikasi yang sering terjadi dalam pelayanan nasabah dan cara mengatasinya.

BAB VI

TEKNIK MEMBANGUN HUBUNGAN BAIK DENGAN NASABAH

6.1 Pendahuluan

Dalam industri jasa perbankan, perlu ditekankan dan dipahami bahwa hubungan antara bank dan nasabah tidak bersifat transaksional semata, melainkan relasional dan berkelanjutan. Keberhasilan bank syariah sangat ditentukan oleh kemampuannya membangun relasi hubungan jangka panjang yang dilandasi kepercayaan, kepuasan, dan komitmen nasabah. Hubungan yang baik dengan nasabah akan mendorong loyalitas (customer loyal) serta menciptakan citra positif bagi bank syariah.

Membangun hubungan dengan nasabah bukan hanya strategi bisnis, tetapi juga bagian dari muamalah yang harus dilandasi akhlak mulia, keadilan, dan prinsip saling menguntungkan. Oleh karena itu, pemahaman mengenai teknik membangun hubungan baik dengan nasabah menjadi kompetensi utama bagi sumber daya insani bank syariah.

6.2 Konsep Hubungan Bank dan Nasabah

Hubungan antara bank dan nasabah dapat dipahami sebagai interaksi berkelanjutan yang didasarkan pada pertukaran nilai antara kedua belah pihak. Bank menyediakan produk dan layanan

jasa keuangan, sementara nasabah memberikan kepercayaan dan loyalitas.

Dalam perbankan syariah, hubungan ini memiliki karakteristik khusus, yaitu:

- Berbasis kepercayaan (trust-based relationship)
- Berorientasi jangka panjang
- Mengedepankan prinsip keadilan (al adlu) dan transparansi
- Menjaga dan membangun kemaslahatan kedua belah pihak

Hubungan yang kuat dan erat akan menciptakan stabilitas dan keberlanjutan bagi bank syariah.

6.3 Relationship Marketing dalam Bank Syariah

Relationship marketing merupakan pendekatan pemasaran yang menekankan dan mengedepankan upaya membangun dan mempertahankan hubungan jangka panjang dengan nasabah. Di dunia industri bank syariah, relationship marketing harus dijalankan sesuai dengan prinsip syariah.

Prinsip relationship marketing bank syariah meliputi:

1. Berfokus pada kebutuhan nasabah
2. Adanya komunikasi yang berkesinambungan
3. Pelayanan yang konsisten dan berkualitas
4. Sikap komitmen terhadap nilai-nilai syariah

Pendekatan diatas bertujuan menciptakan hubungan yang saling percaya dan menguntungkan.

6.4 Kepercayaan (*Trust*) sebagai Fondasi Hubungan Nasabah

Kepercayaan (*trust*) merupakan elemen paling penting dalam hubungan bank dan nasabah. Tanpa adanya kepercayaan, hubungan jangka panjang tidak akan terbentuk. Dalam industri perbankan syariah, kepercayaan memiliki dimensi moral dan spiritual. Kepercayaan di perbankan syariah dibangun melalui:

- Jujur dalam penyampaian informasi
- Konsisten dalam pelayanan
- Sikap patuhan terhadap prinsip syariah
- Tanggung jawab dan amanah dalam menjaga dana dan data nasabah

Allah SWT berfirman:

“Wahai orang-orang yang beriman! Penuhilah akad-akad itu.”

(QS. Al-Ma'idah: 1)

Ayat diatas menegaskan pentingnya komitmen dan kepercayaan dalam setiap hubungan muamalah, termasuk hubungan bank dan nasabah.

6.5 Teknik Membangun Hubungan Baik dengan Nasabah

Ada berbagai teknik yang dapat diterapkan oleh bank syariah untuk membangun hubungan baik dengan nasabah, antara lain:

1. Pelayanan Personal (Personalized Service)

Adanya pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik nasabah.

2. Konsistensi Pelayanan

Menjaga dan mempertahankan kualitas pelayanan yang stabil di setiap titik kontak dengan nasabah.

3. Komunikasi Proaktif

Menyajikan informasi penting secara tepat waktu tanpa harus menunggu pertanyaan dari nasabah.

4. Empati dan Kepedulian

Sikap peduli terhadap kebutuhan dan permasalahan nasabah secara tulus.

Teknik-teknik diatas akan memperkuat ikatan emosional antara bank dan nasabah.

6.6 Peran Frontliner dalam Membangun Hubungan Nasabah

Divisi frontliner merupakan ujung tombak dalam membangun hubungan baik dengan nasabah. Sikap, perilaku, dan

kualitas pelayanan frontliner sangat memengaruhi persepsi/anggapan nasabah terhadap bank syariah. Peran frontliner mencakup:

- Menjadi representasi dari nilai dan budaya bank
- Menjaga komunikasi yang efektif dan santun
- Menyajikan solusi yang tepat dan adil
- Membentuk pengalaman pelayanan yang positif

Frontliner yang profesional dan beretika menjadi aset penting bagi bank syariah.

6.7 Hubungan Nasabah dalam Perspektif Nilai Syariah

Dinul Islam mengajarkan pentingnya menjaga hubungan baik dalam muamalah. Prinsip ukhuwah, keadilan, dan tolong-menolong menjadi landasan dalam membangun hubungan dengan nasabah secara intens.

Rasulullah SAW bersabda:

“Pedagang yang jujur dan terpercaya akan bersama para nabi, orang-orang shiddiq, dan para syuhada.” (HR. Tirmidzi)

Hadis di atas menunjukkan bahwa kejujuran dan amanah dalam hubungan bisnis, termasuk perbankan, memiliki nilai spiritual yang tinggi.

6.8 Menjaga Hubungan Jangka Panjang dengan Nasabah

Hubungan baik tidak cukup dibangun sesaat, tetapi juga harus dijaga secara berkelanjutan dan berkesinambungan. Bank syariah perlu melakukan upaya pemeliharaan hubungan antara lain:

- Mengevaluasi kepuasan nasabah
- Meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan
- Follow up keluhan secara adil dan cepat
- Inovasi layanan yang sesuai kebutuhan nasabah

Upaya diatas akan memperkuat loyalitas dan kepercayaan nasabah.

6.9 Tantangan dalam Membangun Hubungan Nasabah

Beberapa tantangan dan problem yang sering dihadapi oleh bank syariah dalam membangun hubungan nasabah antara lain:

- Persaingan ketat dengan bank konvensional dan fintech
- Perubahan perilaku dan ekspektasi nasabah
- Keterbatasan sumber daya insani
- Kurangnya literasi keuangan syariah
- Keterbatasan media

Tantangan diatas memerlukan strategi hubungan nasabah yang adaptif dan berorientasi jangka panjang.

6.10 Hubungan Nasabah sebagai Strategi Pelayanan Prima

Menciptakan hubungan baik dengan nasabah merupakan bagian integral dari strategi pelayanan prima. Dengan hubungan

yang kuat akan memudahkan bank memahami kebutuhan nasabah dan memberikan solusi yang tepat.

Dengan hubungan nasabah yang dilandasi nilai syariah akan menghasilkan keberkahan, stabilitas, dan keberlanjutan usaha.

6.11 Ringkasan Bab

Menciptakan dan membangun hubungan baik dengan nasabah merupakan kunci keberhasilan pelayanan prima dalam perbankan syariah. Adanya hubungan yang dilandasi kepercayaan, komunikasi efektif, dan nilai syariah akan menciptakan loyalitas dan citra positif bank. Maka, teknik membangun dan menjaga hubungan nasabah harus menjadi perhatian utama dalam pengelolaan pelayanan bank syariah.

6.12 Soal Latihan dan Diskusi

1. Beri penjelasan konsep hubungan bank dan nasabah dalam perbankan syariah.
2. Beri alasan kepercayaan menjadi fondasi utama dalam hubungan nasabah?
3. Apa peran frontliner dalam membangun hubungan baik dengan nasabah.
4. Mengapa nilai-nilai syariah memengaruhi strategi relationship marketing bank syariah?

BAB VII

MANAJEMEN KELUHAN DAN PENANGANAN MASALAH NASABAH

7.1 Pendahuluan

Komplain/keluhan nasabah merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari aktivitas pelayanan perbankan. Dalam industri jasa seperti perbankan syariah, keluhan tidak serta muncul sebagai akibat dari perbedaan antara harapan nasabah dan pelayanan yang diterima. Komplain tidak selalu mencerminkan kegagalan pelayanan, tetapi sering kali menjadi indikator adanya celah yang perlu diperbaiki.

Dalam perspektif perbankan syariah, keluhan nasabah harus dipandang sebagai amanah dan alat evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penanganan keluhan yang tepat, adil, dan sesuai prinsip syariah akan memperkuat kepercayaan/trust nasabah serta menjaga reputasi bank syariah.

7.2 Pengertian dan Jenis Keluhan Nasabah

Keluhan nasabah adalah ungkapan ketidakpuasan yang disampaikan oleh nasabah terkait produk, layanan/service, atau proses pelayanan bank. Keluhan itu dapat disampaikan secara langsung maupun tidak langsung.

Jenis-jenis keluhan nasabah yaitu:

1. **Keluhan operasional**, seperti keterlambatan layanan atau kesalahan transaksi, lama layanan.
 2. **Keluhan administratif**, seperti kesalahan data, persyaratan atau dokumen.
 3. **Keluhan produk**, terkait pemahaman akad, biaya, atau manfaat, dan faktor legal
 4. **Keluhan sikap pelayanan**, terkait perilaku pegawai bank
- Pemahaman terhadap jenis keluhan membantu bank syariah menentukan strategi penanganan yang tepat dalam memberikan layanan.

7.3 Pentingnya Manajemen Keluhan dalam Bank Syariah

Manajemen keluhan merupakan sistem dan proses yang dirancang untuk menangani, menyelesaikan, dan menindaklanjuti keluhan nasabah secara efektif dan tepat sasaran. Manajemen keluhan ini memiliki peran strategis dalam pelayanan prima bank syariah. Pentingnya manajemen keluhan yakni:

- Mencegah eskalasi konflik dan sengketaMenjaga kepercayaan dan kepuasan nasabah
- Menjadi sarana evaluasi dan perbaikan layanan
- Menjaga citra dan reputasi bank syariah

Dengan manajemen keluhan yang baik dan benar, bank syariah dapat mengubah keluhan menjadi peluang peningkatan kualitas layanan.

7.4 Prinsip Penanganan Keluhan Berbasis Syariah

Penanganan keluhan dalam perbankan syariah harus berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah, yaitu:

1. Keadilan

Keluhan harus ditangani secara adil tidak memihak dan tanpa diskriminasi dan tendensi apapun.

2. Kejujuran dan Transparansi

Bank wajib menyampaikan informasi produk dan solusi permasalahan secara jujur dan terbuka kepada nasabah.

3. Tanggung Jawab (Amanah)

Setiap keluhan merupakan amanah yang harus segera ditangani dengan penuh tanggung jawab.

4. Musyawarah dan Penyelesaian Damai

Penyelesaian masalah diutamakan melalui dialog dan musyawarah dengan didatangi langsung atau tidak langsung untuk mencapai solusi terbaik.

Allah SWT berfirman:

“Dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu menetapkannya dengan adil.” (QS. An-Nisa: 58)

7.5 Prosedur Penanganan Keluhan Nasabah

Adapun penanganan keluhan nasabah di bank syariah umumnya mengikuti tahapan berikut:

1. Penerimaan keluhan

Keluhan ditampung dan ditindaklanjuti melalui berbagai kanal, seperti teller, customer service, call center, atau media digital.

2. Pencatatan dan verifikasi

Keluhan dicatat secara sistematis dan segera diverifikasi kebenarannya.

3. Analisis dan penyelidikan

Bank melakukan analisis mendalam untuk mengetahui penyebab dan dampak keluhan.

4. Penyelesaian dan pemberian solusi

Solusi disampaikan secara jelas, tidak berbelit, adil, dan sesuai prinsip syariah.

5. Tindak lanjut dan evaluasi

Keluhan di follow up dan terus dievaluasi sebagai bahan perbaikan pelayanan.

Prosedur diatas bertujuan memastikan setiap keluhan ditangani secara profesional dan konsisten.

7.6 Peran Frontliner dalam Penanganan Keluhan

Divisi frontliner merupakan pihak pertama yang berhadapan dengan nasabah yang menyampaikan keluhan. Sikap dan respons frontliner menjadi sangat urgent dalam menentukan keberhasilan penanganan keluhan.

Tugas frontliner meliputi:

- Mendengarkan dan antusias terhadap keluhan dengan menunjukkan empati
- Menunjukkan sikap tenang, sabar dan sopan
- Memberikan penjelasan awal yang jelas
- Mengarahkan keluhan sesuai prosedur

Frontliner yang terlatih dan profesional akan mampu meredam emosi nasabah dan menciptakan suasana dialog yang konstruktif.

7.7 Penanganan Keluhan sebagai Sarana Pelayanan Prima

Penanganan complain/keluhan yang baik merupakan bagian penting dari pelayanan prima. Nasabah yang keluhannya segera ditangani dengan cepat dan adil cenderung merasa dihargai dan tetap loyal kepada bank. Dalam perbankan syariah, penanganan keluhan yang beretika akan memperkuat nilai-nilai amanah,

keadilan, dan kepedulian sosial dalam pelayanan serta menjadi nilai plus lembaga tersebut.

7.8 Penyelesaian Sengketa Nasabah dalam Perspektif Syariah

Apabila complain/keluhan tidak dapat diselesaikan secara internal, selanjutnya penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui mekanisme yang sesuai dengan prinsip syariah, seperti:

- Mediasi dan musyawarah kekeluargaan
- Lembaga penyelesaian sengketa
- Mekanisme hukum sesuai peraturan perundang-undangan

Islam selalu mengajarkan penyelesaian sengketa secara damai dan adil. Rasulullah SAW bersabda:

“Perdamaian itu boleh di antara kaum Muslimin selama tidak menghalalkan yang haram dan tidak mengharamkan yang halal.” (HR. Abu Dawud)

7.9 Tantangan dalam Manajemen Keluhan Nasabah

Ada beberapa tantangan yang sering dihadapi bank syariah dalam manajemen keluhan antara lain:

- Terlalu tingginya ekspektasi nasabah
- Masih ada terbatasnya sumber daya dan sistem
- Minimnya pemahaman nasabah terhadap produk syariah
- Kompleknya regulasi dan prosedur

Tantangan diatas memerlukan sistem manajemen keluhan yang terstruktur dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan.

7.10 Manajemen Keluhan dan Reputasi Bank Syariah

Manajemen keluhan yang buruk dapat memperkeruh keadaan dan merusak reputasi bank syariah, terutama di era digital dan media sosial. Sebaliknya, penanganan keluhan yang baik, profesional akan meningkatkan citra positif dan kepercayaan publik. Maka, bank syariah haruslah memandang perlu manajemen keluhan sebagai bagian dari strategi reputasi dan pelayanan prima.

7.11 Ringkasan Bab

Manajemen keluhan merupakan elemen penting dan strategis dalam pelayanan prima perbankan syariah. Keluhan nasabah akhir segalanya melainkan harus dipandang sebagai amanah dan peluang perbaikan layanan. Penerapan prinsip keadilan, kejujuran, dan musyawarah, bank syariah dapat menangani keluhan secara profesional serta menjaga kepercayaan dan loyalitas nasabah.

7.12 Soal Latihan dan Diskusi

1. Beri uraian pengertian dan jenis keluhan nasabah dalam perbankan syariah.
2. Beri alasan manajemen keluhan menjadi bagian penting dari pelayanan prima?

3. Jelaskan peran frontliner dalam penanganan keluhan nasabah.
4. Mengapa prinsip syariah diterapkan dalam penyelesaian keluhan dan sengketa nasabah?

BAB VIII

STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH

8.1 Pendahuluan

Kepuasan nasabah merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan dalam industri perbankan. Dalam konteks bank syariah, kepuasan nasabah tidak hanya diukur dari terpenuhinya kebutuhan finansial, tetapi juga diukur dari kesesuaian layanan dengan prinsip syariah, nilai etika, serta kenyamanan dalam bertransaksi. Nasabah bank syariah umumnya memiliki ekspektasi yang lebih luas, mencakup aspek religius, moral, eksistensi bisnis dan sosial. Maka, strategi peningkatan kepuasan nasabah bank syariah harus dirancang secara komprehensif dengan memperhatikan kualitas layanan, kepatuhan syariah, serta hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah. Kepuasan yang tinggi terhadap lembaga kita akan mendorong loyalitas, kepercayaan, dan keberlanjutan bank syariah.

8.2 Konsep Kepuasan Nasabah dalam Perbankan Syariah

Kepuasan konsumen ialah perasaan kecewa atau senang seseorang yang merupakan perbandingan antara kesannya terhadap hasil atau kinerja suatu produk dan harapan-harapannya, sesuai pendapat Philip Kotler (Ritonga, 2020).

Sedangkan makna lainkepuasan nasabah dapat diartikan sebagai perasaan senang dan bangga ataupun kecewa yang muncul setelah membandingkan antara harapan dan kinerja layanan yang diterima. Dalam industri perbankan syariah, kepuasan nasabah memiliki dimensi tambahan, yaitu kesesuaian dengan prinsip syariah (sharia compliance).

Dimensi kepuasan nasabah bank syariah ini meliputi:

- Kualitas pelayanan
- Kesesuaian produk dengan prinsip syariah
- Kesahihan akad dan transparansi
- Sikap prilaku dan etika pegawai
- Kenyamanan dan keamanan bertransaksi

Pemahaman terhadap konsep diatas menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan kepuasan nasabah.

8.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Ada beberapa faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah bank syariah antara lain:

1. Kualitas Layanan

Cepat, tepat, dan keramahan pelayanan menjadi faktor utama kepuasan.

2. **Kualitas Produk Syariah**

Produk harus sesuai dengan kebutuhan bahkan ekspektasi nasabah dan prinsip syariah.

3. **Kepercayaan dan Keamanan**

Keamanan menyimpan dana dan data nasabah sangat menentukan kepuasan.

4. **Komunikasi dan Informasi**

Kesahihan informasi terkait akad, biaya, dan risiko sangat penting.

5. **Lingkungan dan Fasilitas Layanan**

Kenyamanan ruang layanan, fasilitas, kemudahan dan akses teknologi juga berpengaruh terhadap kepuasan.

8.4 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan

Peningkatan mutu kualitas pelayanan merupakan strategi utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Bank syariah wajib menerapkan standar pelayanan yang konsisten dan berorientasi pada kebutuhan nasabah.

Strategi peningkatan kualitas pelayanan bank syariah meliputi:

- Pelatihan berkesinambungan bagi pegawai
- Penerapan standar operasional pelayanan prima
- Evaluasi kinerja layanan secara rutin
- Penguatan budaya kerja berbasis nilai syariah

- Modifikasi layanan yang paripurna

Pelayanan yang berkualitas dan bermutu akan menciptakan pengalaman positif bagi nasabah.

8.5 Inovasi Produk dan Layanan Syariah

Inovasi produk dan layanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Bank syariah harus mampu menghadirkan produk dan layanan yang relevan, upto date dengan kebutuhan nasabah yang terus berkembang.

Inovasi dapat dilakukan melalui beberapa cara:

- Pengembangan produk berbasis kebutuhan nasabah
- Penyederhanaan proses dan prosedur layanan
- Integrasi layanan digital dan mobile banking syariah
- Penyesuaian produk dengan karakteristik segmen nasabah
- Kekinian dan mudah diakses

Inovasi yang tepat akan meningkatkan nilai tambah dan bergaining posisi bagi nasabah.

8.6 Peran Sumber Daya Insani dalam Kepuasan Nasabah

Divisi Sumber Daya Insani (SDI) merupakan faktor kunci dalam menciptakan kepuasan nasabah. Pegawai bank syariah harus memiliki kompetensi teknis, teknik, sikap profesional, dan pemahaman nilai syariah.

Peranan SDI dalam kepuasan nasabah meliputi:

- Mewujudkan pelayanan yang ramah dan empatik
- Menjaga etika dan integritas
- Menjadi konsultan keuangan syariah bagi nasabah
- Menangani keluhan secara adil dan cepat
- Solusi cepat dan mudah

Tingkat knowledge SDI yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah.

8.7 Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Nilai Syariah

Dalam dinul Islam, kepuasan pihak lain dalam muamalah merupakan bagian dari akhlak dan ibadah. Bank syariah dituntut untuk memberikan layanan yang membawa kemaslahatan dan menghindari unsur kezaliman terlebih samapi penipuan.

Allah SWT berfirman:

“Dan sempurnakanlah takaran dan timbangan dengan adil.”

(QS. Al-An’am: 152)

Ayat diatas menegaskan pentingnya keadilan dan kesempurnaan dalam memberikan layanan, termasuk pelayanan perbankan.

8.8 Pengukuran dan Evaluasi Kepuasan Nasabah

Pengukuran tingkat kepuasan nasabah diperlukan untuk mengetahui efektivitas strategi pelayanan. Bank syariah juga dapat menggunakan berbagai metode pengukuran, antara lain:

- Angket kepuasan nasabah

- Survei random kepuasan nasabah
- Indeks kepuasan pelanggan
- Analisis keluhan dan masukan nasabah
- Evaluasi kinerja pelayanan

Hasil pengukuran yang terukur menjadi dasar perbaikan dan pengembangan layanan.

8.9 Tantangan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah

Ada beberapa tantangan dalam meningkatkan kepuasan nasabah bank syariah antara lain:

- Persaingan dengan bank konvensional dan fintech
- Perubahan ekspektasi dan perilaku nasabah
- Keterbatasan inovasi dan teknologi
- Tingkat literasi keuangan syariah yang masih rendah

Tantangan diatas memerlukan strategi yang adaptif dan berorientasi jangka panjang.

8.10 Kepuasan Nasabah sebagai Strategi Keberlanjutan Bank Syariah

Kepuasan layanan terhadap nasabah tidak hanya berdampak pada loyalitas, tetapi juga pada keberlanjutan dan pertumbuhan bank syariah. Nasabah yang puas akan layanan lembaga kita cenderung merekomendasikan bank kepada pihak lain, sehingga meningkatkan basis nasabah dan reputasi bank.

Dengan demikian, kepuasan nasabah harus menjadi tolok ukur dari strategi bisnis jangka panjang bank syariah.

8.11 Ringkasan Bab

Kepuasan nasabah merupakan tujuan utama pelayanan prima dalam industri perbankan syariah. Strategi peningkatan kepuasan harus mencakup peningkatan kualitas pelayanan, inovasi produk, penguatan divisi SDI, serta penerapan nilai-nilai syariah. Tingkat kepuasan nasabah yang tinggi akan memperkuat loyalitas, kepercayaan, dan keberlanjutan bank syariah.

8.12 Soal Latihan dan Diskusi

1. Beri uraian konsep kepuasan nasabah dalam perbankan syariah.
2. Jelaskan faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan nasabah bank syariah?
3. Apa peran SDI dalam meningkatkan kepuasan nasabah.
4. Jelaskan bagaimana cara agar nilai-nilai syariah diintegrasikan dalam strategi peningkatan kepuasan nasabah?

BAB IX

LOYALITAS NASABAH DAN PENTINGNYA PELAYANAN PRIMA

9.1 Pendahuluan

Loyalitas nasabah merupakan salah satu aset sangat penting bagi keberlangsungan bank syariah. Dalam industri perbankan yang semakin kompetitif, mempertahankan nasabah yang sudah ada sering kali lebih efisien dibandingkan menarik nasabah baru. Loyalitas nasabah menjadi cerminan dan barometer tingkat kepercayaan, kepuasan, dan komitmen nasabah terhadap bank syariah. Bahkan banyak hal dilakukan bank syariah untuk mencari perhatian nasabah agar dapat tetap bertahan.

Loyalitas tidak hanya didasarkan pada aspek ekonomi dan kualitas layanan, tetapi juga pada keyakinan nasabah terhadap kepatuhan bank terhadap prinsip syariah. Oleh karena itu, pelayanan prima menjadi faktor kunci utama dalam membangun dan menjaga loyalitas nasabah bank syariah.

9.2 Pengertian Loyalitas Nasabah

Loyal mempunyai arti secara harfiah berarti setia, loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan. Kesetiaan yang timbul dari kesadaran sendiri pada masa lalu, tanpa adanya paksaan. Usaha yang dilaksanakan demi terciptanya kepuasan konsumen lebih

cenderung mempengaruhi sikap konsumen, sedangkan konsep loyalitas konsumen lebih ditekankan kepada perilaku pembeliannya.(Ritonga, 2020).

Istilah Loyalitas nasabah dapat diartikan yang lain yakni sebagai komitmen nasabah untuk terus menggunakan produk dan layanan bank secara periodik dan konsisten dalam jangka panjang, serta kesediaan untuk merekomendasikan bank kepada pihak lain.

Ciri-ciri loyalitas nasabah yakni:

- Menggunakan produk dan layanan secara berulang
- Tahanan terhadap pengaruh pesaing
- Sikap dan perilaku positif terhadap bank
- Bersedia dan sukarela memberikan rekomendasi

Loyalitas disini juga mencakup kepercayaan terhadap nilai dan prinsip syariah yang diterapkan oleh bank.

9.3 Tingkatan Loyalitas Nasabah

Tahapan - tahapan loyalitas nasabah berkembang, yaitu:

1. Loyalitas kognitif

Nasabah memilih bank syariah berdasarkan pengetahuan dan informasi.

2. Loyalitas afektif

Nasabah memiliki keterikatan emosional terhadap bank yang sangat kuat.

3. **Loyalitas konatif**

Nasabah menunjukkan niat yang sangat kuat dan I'tikat baik untuk tetap menggunakan layanan bank.

4. **Loyalitas tindakan**

Nasabah secara nyata melakukan transaksi berulang- ulang dan dengan sadar merekomendasikan bank.

Pemahaman terhadap tahapan-tahapan ini membantu bank syariah merancang strategi pelayanan yang tepat.

9.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah

Ada beberapa faktor utama yang memengaruhi loyalitas nasabah bank syariah antara lain:

- **Kualitas pelayanan**
- **Kepuasan nasabah**
- **Kepercayaan dan reputasi bank**
- **Kesesuaian produk dengan prinsip syariah**
- **Hubungan jangka panjang dengan nasabah**
- **Fasilitas dan kemudahan layanan bank**
- **Banyaknya cabang meliputi aset dan mudahnya diakses baik online offline**

Faktor-faktor diatas saling berkaitan dan memengaruhi tingkat loyalitas nasabah.

9.5 Pelayanan Prima sebagai Kunci Loyalitas Nasabah

Optimalisasi pelayanan prima dapat menjadi strategi dalam membangun loyalitas nasabah. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan beretika akan menciptakan pengalaman positif bagi loyalitas nasabah.

Nilai-nilai yang harus tercermin dalam pelayanan prima :

- Amanah
- Kejujuran
- Keadilan
- Profesionalisme

Pelayanan yang konsisten, terukur dan berkualitas akan memperkuat komitmen nasabah terhadap bank syariah.

9.6 Hubungan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah

Kepuasan merupakan prasyarat terbentuknya loyalitas.

Nasabah yang puas cenderung:

- Melakukan transaksi berulang-ulang
- Menggunakan lebih dari satu produk bank
- Memberikan rekomendasi positif
- Bertahan dalam jangka panjang

Perlu diperhatikan, kepuasan saja tidak cukup menjamin loyalitas. Oleh karena itu, bank syariah perlu membangun hubungan emosional dan kepercayaan dari hati kehati yang berkelanjutan.

9.7 Loyalitas Nasabah dalam Perspektif Syariah

Dinul Islam mengajarkan, kesetiaan dan komitmen dalam muamalah merupakan nilai yang dijunjung tinggi. Loyalitas nasabah bank syariah tidak boleh dibangun melalui praktik yang bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah, seperti manipulasi data atau ketidakjujuran.

Allah SWT berfirman:

“Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang menepati janji.” (QS. At-Taubah: 4)

Ayat ini menegaskan pentingnya komitmen dan konsistensi dalam hubungan, termasuk hubungan antara bank dan nasabah.

9.8 Strategi Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Syariah

Strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan loyalitas nasabah yakni:

- Peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan dan terukur.
- Peningkatan hubungan personal dengan nasabah
- Penyediaan produk dan layanan yang sesuai kebutuhan dan tepat sasaran.
- Transparansi dan edukasi produk syariah
- Penanganan keluhan secara profesional

Strategi diatas harus dijalankan secara konsisten dan terintegrasi.

9.9 Peran Teknologi dalam Mendukung Loyalitas Nasabah

Teknologi informasi sangat berperan penting dalam meningkatkan loyalitas nasabah, terutama melalui kemudahan dan kenyamanan layanan. Sistem digital sangat memungkinkan bank syariah memberikan layanan yang cepat, akurat, dan personal. Pemanfaatan teknologi yang tepat sasaran akan meningkatkan pengalaman nasabah dan memperkuat loyalitas mereka terhadap bank syariah.

9.10 Tantangan dalam Membangun Loyalitas Nasabah

Berbagai tantangan dalam membangun loyalitas nasabah, antara lain:

- Kebijakan ekonomi global
- Persaingan dengan sesama bank syariah
- Persaingan dengan bank konvensional dan fintech
- Perubahan perilaku dan ekspektasi nasabah
- Kurangnya diferensiasi layanan
- Tingkat literasi keuangan syariah yang bervariasi
- Hacker dalam dunia digital

Menghadapi tantangan tersebut diatas, bank syariah perlu mengembangkan strategi pelayanan prima yang inovatif, terbaru dan berorientasi pada kepuasan nasabah.

9.11 Ringkasan Bab

Loyalitas nasabah merupakan hasil dari kualitas pelayanan prima yang konsisten, kepuasan yang berkelanjutan, serta penerapan nilai-nilai syariah. Bank syariah yang mampu membangun loyalitas nasabahnya akan memiliki keunggulan kompetitif dan keberlanjutan usaha yang lebih kuat hal ini sebaliknya.

9.12 Soal Latihan dan Diskusi

1. Beri penjelasan tentang pengertian dan tingkatan loyalitas nasabah.
2. Beri alasan pelayanan prima menjadi kunci loyalitas nasabah bank syariah?
3. Apakah hubungan antara kepuasan dan loyalitas nasabah.
4. Jelaskan nilai-nilai syariah diterapkan dalam strategi membangun loyalitas nasabah?

BAB X

PERAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM PELAYANAN BANK SYARIAH

10.1 Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi (TI) di era 4.0 ini telah membawa perubahan signifikan dalam industri perbankan, termasuk perbankan syariah. Teknologi informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat pendukung operasional, tetapi telah menjadi elemen vital dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing tersendiri bank syariah. Nasabah saat ini menuntut layanan yang cepat, mudah, aman, dan dapat diakses kapan dan dimana saja.

Pemanfaatan teknologi informasi harus tetap berlandaskan prinsip syariah, menjamin keamanan transaksi, serta menjaga kepercayaan nasabah. Oleh karenanya, pemahaman mengenai peran teknologi informasi dalam pelayanan bank syariah menjadi sangat penting.

10.2 Konsep Teknologi Informasi dalam Perbankan

Teknologi informasi dalam perbankan meliputi penggunaan perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, dan sistem informasi untuk mendukung proses bisnis bank syariah. TI membantu bank

syariah mengelola data, memproses transaksi, dan menyediakan layanan secara tepat kepada nasabah secara efisien.

TI digunakan untuk:

- Meningkatkan kualitas pelayanan
- Mendukung operasional perbankan
- Menjaga keamanan dan akurasi data
- Mempercepat layanan dan informasi
- Efisien waktu, biaya
- Memastikan kepatuhan terhadap prinsip syariah

TI menjadi fondasi urgen dan kebutuhan dalam transformasi layanan perbankan syariah.

10.3 Peran Teknologi Informasi dalam Pelayanan Nasabah

Teknologi informasi sangat berperan besar dalam meningkatkan pelayanan nasabah bank syariah. Dengan adanya TI, bank dapat memberikan layanan yang lebih cepat, akurat, dan responsif.

Peran TI dalam pelayanan nasabah antara lain:

- Mempercepat proses transaksi
- Meminimalisir kesalahan bentuk perhitungan pelaporan
- Menyediakan akses layanan 24 jam
- Efisiensi waktu, layanan dan biaya
- Meningkatkan akurasi dan keamanan transaksi

- Segala bentuk komplain akan cepat terespon dengan baik
- Memudahkan komunikasi antara bank dan nasabah

Pemanfaatan TI yang optimal akan berimplikasi pada adanya pengalaman dan kepuasan nasabah yang sangat tinggi.

10.4 Transformasi Digital dalam Bank Syariah

Transformasi digital merupakan alur proses perubahan layanan perbankan dari sistem konvensional menuju sistem berbasis digital. Bank syariah sangat dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tetap eksis, relevan dan kompetitif mengikuti perkembangan jaman.

Transformasi digital mencakup hal sebagai berikut:

- Pengembangan layanan berbasis aplikasi
- Digitalisasi proses operasional
- Integrasi sistem informasi
- Pemanfaatan data dan analitik
- Promosi dan edukasi perbankan syariah

Digitalisasi dan Transformasi yang tepat akan meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan bank syariah.

10.5 Teknologi Informasi dan Pelayanan Prima

Teknologi informasi merupakan bagian penting dan pilar pelayanan prima. Dengan dukungan TI yang canggih, bank syariah

dapat memberikan pelayanan yang cepat, akurat, tepat, dan multifungsi.

Kontribusi TI terhadap pelayanan prima yakni:

- Memperpendek waktu tunggu nasabah
- Prosedur layanan menjadi simpel
- Peningkatan keakuratan sistem
- Penyediaan layanan mandiri (self-service)
- Efisiensi alat karena berbasis digital

TI membantu bank syariah memenuhi ekspektasi nasabah di era modern.

10.6 Keamanan dan Kerahasiaan Data Nasabah

Keamanan dan prifasi data nasabah merupakan aspek krusial dalam pemanfaatan teknologi informasi. Bank syariah wajib melindungi dan menjaga data segala bentuk transaksi nasabah dari berbagai risiko, seperti kebocoran data dan kejahatan siber.

Prinsip-prinsip keamanan TI meliputi:

- Kerahasiaan (confidentiality)
- Integritas data
- Ketersediaan sistem
- Kepatuhan terhadap regulasi
- Legal standing

Dalam perspektif syariah, menjaga privasi data nasabah merupakan bagian dari amanah yang harus dijaga dengan penuh tanggung jawab.

10.7 Teknologi Informasi dalam Perspektif Syariah

Pemanfaatan teknologi informasi harus selaras dengan nilai dan prinsip syariah. Teknologi tidak boleh digunakan untuk praktik yang mengandung unsur riba, gharar, atau kejahatan perbankan lainnya. Islam mengajarkan pemanfaatan ilmu dan teknologi untuk kemaslahatan umat. Maka, penggunaan TI dalam perbankan syariah harus berorientasi pada khidmah, keadilan, kemaslahatan transparansi, dan kemanfaatan.

10.8 Peran SDI dalam Implementasi Teknologi Informasi

Sukses penerapan teknologi informasi sangat bergantung pada kualitas sumber daya insani (SDI). Pegawai bank syariah harus memiliki kemampuan ruhiah yang baik, kompetensi teknis dan pemahaman nilai syariah dalam mengoperasikan sistem TI.

Beberapa peran SDI meliputi:

- Kompetensi sistem dan aplikasi perbankan
- Pemeliharaan keamanan informasi
- Edukasi nasabah terkait layanan digital
- Pengawasan kepatuhan syariah dalam penggunaan TI
- Pemahaman regulasi dan ketersediaan data

SDI yang memiliki kompetensi unggul akan memastikan TI mendukung pelayanan prima secara optimal.

10.9 Tantangan Pemanfaatan Teknologi Informasi

Tantangan dalam pemanfaatan TI di bank syariah antara lain:

- Risiko keamanan siber
- Biaya investasi teknologi yang tinggi
- Kesenjangan literasi digital nasabah
- Perubahan budaya kerja
- Beragamnya tingkat pendidikan nasabah
- Butuh ketelitian dan kejelian dalam penggunaan aplikasi

Menghadapi tantangan diatas, bank syariah sangat perlu memanfaatkan strategi TI yang matang dan berkelanjutan.

10.10 Teknologi Informasi sebagai Keunggulan Kompetitif

Tanpa dipungkiri teknologi informasi menjadi sumber keunggulan kompetitif bagi bank syariah. Bank yang adaptiv dan mampu memanfaatkan TI secara efektif akan lebih unggul dalam memberikan pelayanan dan menarik nasabah.

Dengan TI, bank syariah akan dapat:

- Menciptakan layanan yang inovatif dan kreatif
- Meningkatkan efisiensi operasional
- Memperluas jangkauan layanan

- Memperkuat loyalitas nasabah
- Mempermudah layanan bebas ruang waktu

10.11 Ringkasan Bab

Teknologi informasi sangat berperan strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan bank syariah. Dengan transformasi digital, keamanan data, dan pemanfaatan TI yang sesuai prinsip syariah, bank syariah dapat memberikan pelayanan prima dan meningkatkan daya saing di industri perbankan.

10.12 Soal Latihan dan Diskusi

1. Beri penjelasan peran teknologi informasi dalam pelayanan bank syariah.
2. Beri alasan mengapa keamanan data menjadi aspek penting dalam pemanfaatan TI?
3. Buatlah analisa hubungan antara teknologi informasi dan pelayanan prima.
4. Jelaskan bagaimana penerapan teknologi informasi yang sesuai dengan prinsip syariah?

BAB XI

SISTEM LAYANAN DIGITAL DAN APLIKASI PERBANKAN SYARIAH

11.1 Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara pandang dan perilaku nasabah berinteraksi dengan bank, termasuk bank syariah. Kini layanan perbankan tidak hanya terbatas pada kantor cabang, tetapi telah berkembang ke berbagai platform digital seperti mobile banking, internet banking, dan aplikasi keuangan syariah. Layanan digital menjadi sarana penting dalam meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan bank syariah.

Dalam konteks perbankan syariah, pengembangan layanan digital harus memperhatikan kepatuhan dan kepatutan terhadap prinsip syariah, keamanan transaksi, serta kemudahan penggunaan bagi nasabah. Oleh sebab itu, pemahaman mengenai sistem layanan digital dan aplikasi perbankan syariah menjadi kebutuhan pokok bagi pengelola dan pengguna layanan jasa perbankan syariah.

11.2 Konsep Sistem Layanan Digital Perbankan

Sistem layanan digital perbankan adalah sistem berbasis teknologi informasi yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi dan memperoleh layanan perbankan secara elektronik,

real time tanpa harus datang ke kantor cabang. Sistem ini mencakup semua perangkat lunak, perangkat keras, jaringan, serta prosedur operasional.

Sistem layanan digital dirancang untuk:

- Meningkatkan efisiensi dan kecepatan layanan
- Mendukung transaksi sesuai prinsip dan kaedah syariah
- Memperluas jaringan layanan kepada masyarakat
- Menjaga keamanan dan privasi nasabah
- Recoveri keandalan sistem

Sistem digital menjadi sebuah bagian integral dari transformasi layanan bank syariah.

11.3 Jenis-Jenis Layanan Digital Bank Syariah

Bank syariah menyediakan berbagai jenis layanan digital, yakni:

1. Mobile Banking Syariah

Aplikasi berbasis ponsel yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tentunya nasabah yang bersangkutan.

2. Internet Banking Syariah

Layanan perbankan melalui situs web resmi bank syariah.

3. ATM dan CDM (Cash Deposit Machine)

Mesin layanan mandiri untuk transaksi tunai dan non-tunai bahkan setor tunai.

4. Layanan Pembayaran Digital Syariah

Meliputi pembayaran tagihan, angsuran, emoney, belanja, zakat, infak, dan sedekah secara digital.

Dengan banyaknya aplikasi layanan digital meningkatkan kemudahan dan kenyamanan nasabah.

11.4 Aplikasi Perbankan Syariah dan Fungsinya

Aplikasi perbankan syariah merupakan media dan sarana utama dalam penyediaan layanan digital. Aplikasi ini dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan transaksi dan informasi nasabah.

Fungsi utama aplikasi perbankan syariah yakni:

- Segala jenis informasi saldo dan mutasi rekening
- Layanan transfer dana dan pembayaran non tunai
- Pembukaan rekening secara digital
- Layanan pembiayaan dan investasi syariah
- Edukasi produk dan akad syariah
- Promosi produk perbankan syariah

Aplikasi perbankan syariah yang user-friendly akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

11.5 Layanan Digital sebagai Bagian dari Pelayanan Prima

Layanan digital merupakan bagian dari strategi pelayanan prima serta menjadi nilai jual bank syariah. Dengan layanan digital, bank dapat memberikan pelayanan realtime yang cepat, akurat, dan mudah diakses.

Fungsi layanan digital terhadap pelayanan prima antara lain:

- Efisiensi waktu dan biaya transaksi
- Peningkatan kenyamanan nasabah
- Akurasi data
- Konsistensi layanan
- Akses layanan 24 jam

Layanan digital yang optimal akan meningkatkan pengalaman dan kepuasan nasabah.

11.6 Keamanan Transaksi Digital dalam Bank Syariah

Keamanan transaksi merupakan komponen krusial dalam layanan digital. Bank syariah harus memastikan bahwa sistem digital aman dari berbagai risiko, seperti penipuan dan kebocoran data oleh siber crime.

Upaya pengamanan data digital meliputi:

- Sistem autentikasi berlapis
- Enkripsi data transaksi
- Maintenance periodik dan Pemantauan aktivitas sistem
- Edukasi keamanan bagi nasabah

- Up date informasi layanan

Dalam perspektif syariah, menjaga keamanan dan privasi transaksi nasabah merupakan bentuk kewajiban, amanah dan tanggung jawab moral bank.

11.7 Kepatuhan Syariah dalam Layanan Digital

Kepatuhan syariah harus tetap ditekankan dan dijaga dalam pengembangan dan penggunaan layanan digital. Setiap transaksi digital harus didasarkan pada akad dan kaedah yang jelas sesuai sesuai prinsip syariah.

Aspek kepatuhan syariah tersebut meliputi:

- Kesahihan akad dalam transaksi digital
- Transparansi dan kepastian biaya dan risiko
- Menghindari praktek riba, gharar, dan maisir
- Pengawasan oleh Dewan Pengawas Syariah secara periodik

Layanan digital yang patuh syariah akan berimplikasi pada kepercayaan nasabah dan menimbulkan keberkahan harta.

11.8 Peran SDI dalam Pengelolaan Layanan Digital

Sumber daya insani mempunyai peran sangat penting dalam pengelolaan layanan digital. Pegawai bank syariah harus mampu dan tidak profesional mengelola sistem digital dan tidak canggung memberikan edukasi kepada nasabah.

Peran SDI meliputi hal berikut:

- Pengelolaan dan recovery sistem digital
- Pelayanan dan pendampingan nasabah
- Pengawasan kepatuhan syariah
- Problem solving teknis dan non-teknis

SDI yang memiliki kompetensi tinggi akan memastikan layanan digital berjalan secara optimal.

11.9 Tantangan Pengembangan Layanan Digital Bank Syariah

Tantangan dalam pengembangan layanan digital antara lain:

- Tingginya biaya pengembangan dan pemeliharaan sistem
- Risiko keamanan siber
- Minimnya literasi digital nasabah
- Persaingan dengan fintech dan bank konvensional

Tantangan ini memerlukan strategi digital yang inovatif, kreatif dan berkelanjutan.

11.10 Masa Depan Layanan Digital Perbankan Syariah

Perkembangan dan kemajuan layanan digital bank syariah akan semakin berkembang seiring dengan kemajuan teknologi dan perubahan kebutuhan nasabah. Bank syariah sangat perlu terus berinovasi dan beradaptasi.

Inovasi layanan digital diharapkan dapat:

- Meningkatkan inklusi keuangan syariah

- Memperluas akses layanan ke masyarakat luas
- Mendukung keberlanjutan bank syariah
- Mengedukasi nasabah
- Mempermudah akses nasabah dan calon nasabah

11.11 Ringkasan Bab

Layanan digital dan aplikasi perbankan syariah merupakan elemen penting dalam pelayanan prima. Pola layanan digital yang aman, mudah, dan patuh syariah, bank syariah dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah serta memperkuat daya saing.

11.12 Soal Latihan dan Diskusi

1. Coba Jelaskan konsep sistem layanan digital perbankan syariah!
2. Sebutkan apa saja jenis layanan digital yang disediakan bank syariah?
3. Beri alasan mengapa keamanan dan kepatuhan syariah penting dalam layanan digital?
4. Berikan analisa peran layanan digital dalam meningkatkan pelayanan prima bank syariah!

BAB XII

PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN DAN INDIKATOR KINERJA

12.1 Pendahuluan

Pengukuran kualitas pelayanan merupakan langkah preventif dalam memastikan bahwa pelayanan yang diberikan bank syariah apakah sudah atau belum dalam memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah. Tanpa melakukan pengukuran yang sistematis, bank akan sulit mengetahui tingkat keberhasilan pelayanan serta area yang perlu diperbaiki. Dalam konteks pelayanan prima, pengukuran kualitas pelayanan berfungsi sebagai alat evaluasi dini dan pengendalian kinerja layanan karyawan bank maupun sistem.

Pengukuran kualitas pelayanan tidak hanya berorientasi pada aspek teknis dan kepuasan nasabah, tetapi juga harus memperhatikan kesesuaian layanan dengan prinsip dan kaedah syariah. Maka, bank syariah membutuhkan indikator kinerja yang komprehensif dan berlandaskan nilai-nilai syariah.

12.2 Konsep Kualitas Pelayanan dalam Perbankan Syariah

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kelebihan layanan yang dirasakan oleh nasabah dalam proses interaksi dengan bank syariah. Disini kualitas pelayanan bersifat

subjektif dan dipengaruhi oleh persepsi, harapan, serta pengalaman nasabah.

Dalam perbankan syariah, kualitas pelayanan mencakup:

- Kualitas terhadap interaksi pelayanan
- Kualitas berfokus pada sistem dan proses layanan
- Kualitas jenis produk syariah
- Kesesuaian jenis layanan dengan prinsip syariah

Pemahaman terhadap konsep ini menjadi dasar penting dalam merancang sistem pengukuran kualitas pelayanan jangka pendek maupun jangka panjang.

12.3 Tujuan Pengukuran Kualitas Pelayanan

Pengukuran kualitas pelayanan pada bank syariah memiliki beberapa tujuan utama, antara lain:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi nasabah
2. Mengidentifikasi dengan segera kelemahan dan kekuatan layanan
3. Sebagai bahan dasar perbaikan dan pengembangan layanan
4. Menilai seberapa efektif strategi pelayanan prima
5. Menguji kepatuhan terhadap prinsip syariah

Tujuan ini menunjukkan bahwa pengukuran kualitas pelayanan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari manajemen pelayanan bank syariah.

12.4 Model Pengukuran Kualitas Pelayanan

Model pengukuran kualitas pelayanan yang umum digunakan dalam perbankan, termasuk bank syariah, antara lain:

1. Model SERVQUAL

Model ini mengukur kesenjangan hubungan antara harapan dan persepsi nasabah berdasarkan lima dimensi:

- Tangibles (bukti fisik)
- Reliability (keandalan)
- Responsiveness (daya tanggap)
- Assurance (jaminan)
- Empathy (empati)

2. Model SERVPERF

Model ini berfokus pada kinerja pelayanan tanpa membandingkan dengan harapan nasabah.

Model-model diatas dapat disesuaikan dengan karakteristik dan nilai syariah bank syariah.

12.5 Indikator Kinerja Pelayanan Bank Syariah

Indikator kinerja pelayanan perbankan syariah menggunakan ukuran kuantitatif dan kualitatif yang dipakai untuk menilai keberhasilan pelayanan. Dalam perbankan syariah, indikator kinerja pelayanan dapat meliputi beberapa hal:

- Waktu dan tempat pelayanan
- Tingkat kesalahan transaksi

- Jumlah dan penyelesaian keluhan
- Jenis dan format transaksi
- Kepuasan nasabah
- Kepatuhan terhadap prinsip syariah

Indikator ini membantu bank syariah memantau dan meningkatkan serta mengendalikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

12.6 Pengukuran Kepuasan Nasabah sebagai Indikator Kinerja

Kepuasan nasabah terhadap kinerja merupakan indikator penting kualitas pelayanan. Bank syariah dapat mengukur kepuasan nasabah melalui:

- Survei kepuasan nasabah
- Kuesioner dan wawancara
- Analisis keluhan dan saran
- Dokumentasi layanan
- Indeks kepuasan pelanggan

Hasil pengukuran kepuasan nasabah menjadi dasar utama evaluasi dan perbaikan layanan.

12.7 Indikator Kinerja Berbasis Nilai Syariah

Disamping indikator kinerja konvensional, bank syariah perlu mengembangkan indikator kinerja berbasis nilai syariah, antara lain:

- Transparansi akad dan informasi
- Tingkat kepatuhan syariah produk dan layanan
- Keadilan dalam pelayanan
- Etika dan akhlak pegawai
- Fasilitas, media instansi dalam pemberian layanan

Indikator ini memastikan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya baik secara teknis, tetapi juga ada kesesuaian dengan nilai-nilai syariah.

12.8 Peran Manajemen dalam Pengukuran Kinerja Pelayanan

Manajemen bank syariah punya peran penting dalam pengukuran dan pengendalian kinerja pelayanan. Manajemen bertanggung jawab dalam hal:

- Menetapkan segala jenis SOP kantor
- Menetapkan standar dan indikator kinerja
- Mengawasi pelaksanaan pengukuran
- Menganalisis hasil pengukuran
- Menfollowup hasil evaluasi

Komitmen dari manajemen akan menjadi penentu keberhasilan dan kesuksesan pelaksanaan sistem pengukuran kualitas pelayanan.

12.9 Tantangan dalam Pengukuran Kualitas Pelayanan

Tantangan dalam pengukuran kualitas pelayanan bank syariah antara lain:

- Keterbatasan data dan sistem informasi
- Subjektivitas persepsi nasabah
- Integrasi indikator teknis dan syariah
- Kurangnya pemahaman SDI terhadap indikator kinerja
- Peran aktif nasabah

Mengantisipasi tantangan tersebut, bank syariah perlu mengembangkan sistem pengukuran yang komprehensif dan adaptif.

12.10 Pengukuran Kualitas Pelayanan sebagai Alat Peningkatan Layanan

Pengukuran kualitas pelayanan tidak hanya sekadar kegiatan administratif, tetapi merupakan alat strategis untuk peningkatan layanan. Dengan pengukuran yang akurat dan tepat, bank syariah dapat:

- Mengidentifikasi lebih awal peluang perbaikan
- Meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah
- Menjaga kepatuhan syariah
- Meningkatkan daya saing
- Tindakan preventif tingkat kesalahan layanan

Pengukuran yang berkesinambungan akan mendorong peningkatan kualitas pelayanan secara terus-menerus.

12.11 Ringkasan Bab

Pengukuran kualitas pelayanan dan indikator kinerja menjadi elemen penting dalam manajemen pelayanan bank syariah. Dengan analisis indikator yang tepat dan berlandaskan nilai syariah, bank syariah dapat mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, sehingga tercipta pelayanan prima yang berkualitas dan beretika.

12.12 Soal Latihan dan Diskusi

1. Berikan penjelasan konsep kualitas pelayanan dalam perbankan syariah!
2. Apakah tujuan utama pengukuran kualitas pelayanan?
3. Beri penjelasan model SERVQUAL dan relevansinya bagi bank syariah!
4. Beri uraian mengapa indikator kinerja berbasis nilai syariah penting dalam pengukuran pelayanan?

BAB XIII

STUDI KASUS PELAYANAN PRIMA DI PERBANKAN SYARIAH

13.1 Pendahuluan

Studi kasus merupakan metode pembelajaran yang efektif sebagai pendewasaan dan menghubungkan konsep teoritis dengan praktik nyata di lapangan. Dalam konteks pelayanan prima perbankan syariah, studi kasus membantu akademisi dan mahasiswa memahami bagaimana prinsip, standar, dan strategi pelayanan diterapkan dalam situasi riil. Melalui studi kasus, nasabah dan pembaca dapat menganalisis permasalahan pelayanan, menilai keputusan manajerial, serta merumuskan solusi berbasis prinsip syariah.

Bagi bank syariah, studi kasus dapat berfungsi sebagai sarana evaluasi dan pembelajaran organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh sebab itu, pembahasan studi kasus pelayanan prima menjadi bagian penting dalam buku ajar ini.

13.2 Konsep dan Tujuan Studi Kasus dalam Pelayanan Bank Syariah

Studi kasus adalah analisis mendalam dan komprehensif terhadap suatu peristiwa, masalah, atau praktik tertentu yang terjadi dalam lembaga keuangan syariah atau penggerak jasa. Dalam

perbankan syariah, studi kasus pelayanan prima memiliki bertujuan untuk:

- Mengidentifikasi permasalahan pelayanan
- Mengkaji penerapan konsep pelayanan prima
- Menganalisis kesesuaian praktik dengan prinsip syariah
- Merumuskan solusi dan rekomendasi perbaikan
- Sebagai bahan komparasi dengan kejadian sebelumnya
- Proses kemandirian lembaga dan karyawan

Pendekatan ini mendorong kemampuan analitis, bahan kajian dan pemecahan masalah mahasiswa.

13.3 Karakteristik Studi Kasus Pelayanan Bank Syariah

Studi kasus pelayanan prima yang terjadi di bank syariah mempunyai karakteristik sebagai berikut:

- Berbasis situasi riil atau simulasi realistik
- Melibatkan interaksi antara bank dan nasabah
- Meliputi aspek pelayanan, etika, dan kepatuhan syariah
- Menuntut analisis yang komprehensif dan objektif

Karakteristik ini menjadi komparasi studi kasus bank syariah dengan perbankan konvensional.

13.4 Studi Kasus 1: Penanganan Keluhan Nasabah Pembiayaan

Deskripsi Kasus

Seorang nasabah pembiayaan dengan akad murabahah mengeluhkan adanya perbedaan antara angsuran yang dijelaskan oleh petugas dengan yang tercantum dalam sistem. Nasabah merasa dirugikan dan meragukan transparansi bank.

Analisis Kasus

Permasalahan ini berkaitan dengan:

- Bentuk komunikasi yang kurang jelas
- Lemahnya pemahaman nasabah terhadap akad
- Potensi penurunan kepercayaan

Penyelesaian Berbasis Syariah

Bank syariah wajib mendatangi secara langsung nasabah dengan menjelaskan lagi akad telah disepakati, secara jelas, transparan, melakukan koreksi jika terjadi kesalahan, serta meminta maaf kepada nasabah. Prinsip tabayun, amanah dan keadilan harus menjadi landasan utama.

13.5 Studi Kasus 2: Pelayanan Frontliner dan Etika Syariah

Deskripsi Kasus

Seorang nasabah tersinggung, karena merasa kurang dihargai karena sikap frontliner yang kurang ramah saat jam sibuk pelayanan.

Analisis Kasus

Kasus ini mencerminkan:

- Rendahnya penerapan pelayanan prima
- Kurangnya pengendalian sikap, perilaku emosi pegawai
- Potensi dampak negatif terhadap citra diri bank
- Turunya trust dan empati nasabah sehingga berpindah bank.

Penyelesaian

Bank syariah perlu memberikan pelatihan etika pelayanan berbasis pendalaman spiritual, kedalaman nilai syariah, semangat khidmah, serta melakukan evaluasi kinerja frontliner secara berkala.

13.6 Studi Kasus 3: Implementasi Layanan Digital Syariah

Deskripsi Kasus

Bank syariah meluncurkan aplikasi mobile banking, namun ada nasabah mengalami kesulitan penggunaan dan keterbatasan pemahaman fitur transaksi.

Analisis Kasus

Masalah utama meliputi:

- Minimnya edukasi nasabah
- Tantangan literasi digital
- Risiko ketidakpuasan nasabah

Penyelesaian

Bank harus menyediakan panduan penggunaan, flow chart, layanan bantuan digital, video tutorial, serta edukasi berkelanjutan kepada nasabah.

13.7 Studi Kasus 4: Kepatuhan Syariah dalam Pelayanan

Deskripsi Kasus

Ada nasabah mempertanyakan kehalalan dan dalil suatu produk investasi karena kurangnya penjelasan akad dalam proses pemasaran.

Analisis Kasus

Kasus ini menunjukkan:

- Pentingnya transparansi akad
- Edukasi masif tentang akad dan praktik lembaga keuangan syariah
- Manfaat dan keberkahan produk syariah
- Peran Dewan Pengawas Syariah
- Risiko reputasi jika kepatuhan syariah diabaikan

Penyelesaian

Bank harus memperbanyak edukasi melalui medsos, memperbaiki prosedur edukasi produk, bekerjasama dengan akademisi pendidikan, magang gratis, short course bank syariah dan memastikan setiap layanan sesuai dengan fatwa syariah.

13.8 Analisis Umum Studi Kasus Pelayanan Prima

Dari kajian beberapa studi kasus di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima di bank syariah sangat dipengaruhi oleh:

- Kompetensi dan kualitas SDI
- Media edukasi

- Kejelasan komunikasi
- Kepatuhan terhadap prinsip syariah
- Sistem dan prosedur pelayanan
- Teknik pendekatan dengan nasabah

Kegagalan pada salah satu aspek diatas dapat berdampak pada kepuasan dan loyalitas nasabah.

13.9 Pembelajaran dan Rekomendasi Strategis

Beberapa pembelajaran penting dari studi kasus pelayanan prima antara lain:

- Pelayanan harus berorientasi pada nasabah
- Media edukasi harus familiar, kekinian agar dipahami
- Nilai syariah harus diinternalisasi oleh seluruh pegawai
- Semangat berkhidmah tidak hanya bekerja harus tertanam pada pegawaki bank
- Edukasi nasabah merupakan bagian dari pelayanan
- Teknik pendekatan dan penyelesain masalah yang humanis
- Evaluasi dan perbaikan layanan harus berkelanjutan

Rekomendasi strategis diatas dapat diterapkan dan dikombinasikan satu sama lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada bank syariah.

13.10 Studi Kasus sebagai Alat Evaluasi Pelayanan

Studi kasus dapat digunakan oleh manajemen bank syariah sebagai bahan evaluasi dan pelatihan SDI selanjutnya. Dengan membahas kasus riil, pegawai dapat memahami risiko dan solusi pelayanan secara lebih konkret.

Pendekatan ini juga membantu membangun budaya pelayanan prima berbasis ruhiyah ilahiyah.

13.11 Ringkasan Bab

Studi kasus pelayanan prima memberikan gambaran secara riil dan nyata tentang tantangan dan praktik pelayanan di perbankan syariah. Melalui analisis kasus, bank syariah dapat mengevaluasi kinerja pelayanan dan meningkatkan kualitas layanan, penanganan permasalahan layanan, teknik layanan, secara berkelanjutan dengan berlandaskan prinsip syariah.

13.12 Soal Latihan dan Diskusi

1. Jelaskan mengapa studi kasus penting dalam pembelajaran pelayanan prima perbankan syariah?
2. Coba Analisa salah satu studi kasus pelayanan prima dan berikan rekomendasi perbaikannya!
3. Menurutmu bagaimana peran nilai syariah dalam penyelesaian masalah pelayanan nasabah?

4. Coba jelaskan manfaat studi kasus bagi peningkatan kualitas pelayanan bank syariah!

BAB XIV

EVALUASI DAN PENGEMBANGAN LAYANAN BERBASIS PRINSIP SYARIAH

14.1 Pendahuluan

Evaluasi dan pengembangan layanan adalah tahapan akhir sekaligus berkelanjutan dalam upaya mewujudkan pelayanan prima di bank syariah. Evaluasi ini dilakukan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar kualitas, kepuasan nasabah, serta kepatuhan terhadap prinsip syariah yang dijalankan. Disamping itu, pengembangan layanan bertujuan untuk melakukan perbaikan-perbaikan dan inovasi menyeluruh agar pelayanan tetap relevan, up to date dengan kebutuhan nasabah dan selaras dengan dinamika lingkungan bisnis.

Pada praktik perbankan syariah, evaluasi dan pengembangan layanan tidak hanya berorientasi pada kinerja dan keuntungan, tetapi juga pada nilai-nilai syariah, etika, dan kemaslahatan umat. Oleh sebab itu, pendekatan yang digunakan harus bersifat holistik, sinergi satu sama lain dan berkelanjutan.

14.2 Konsep Evaluasi Layanan dalam Bank Syariah

Evaluasi layanan adalah proses yang dilakukan secara sistematis untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Evaluasi ini mencakup

aspek teknis, manajerial, dan prinsip syariah. Evaluasi layanan syariah meliputi:

- Tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah
- Bentuk kinerja sumber daya insani
- Jenis kepatuhan terhadap prinsip dan fatwa syariah
- Efektivitas sistem dan prosedur layanan

Evaluasi yang komprehensif akan menjadi bahan dasar dalam pengambilan keputusan pengembangan layanan di segala lini divisi.

14.3 Tujuan Evaluasi Layanan Berbasis Prinsip Syariah

Evaluasi layanan memiliki bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi sejak dini kelemahan dan potensi perbaikan layanan
2. Mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan pelayanan prima
3. Meningkatkan jenis kepuasan dan loyalitas nasabah
4. Menjamin rasa kepatuhan terhadap prinsip syariah
5. Mendukung keberlanjutan program dan produk bank syariah

Tujuan diatas menunjukkan bahwa evaluasi layanan merupakan bagian integral dari tata kelola bank syariah yang baik dan terarah.

14.4 Metode Evaluasi Layanan Bank Syariah

Metode evaluasi layanan yang dapat diterapkan dan digunakan dalam bank syariah antara lain:

1. Evaluasi Kinerja Pelayanan

Menggunakan indikator kinerja utama (KPI) pelayanan lembaga keuangan yang telah dijalankan.

2. Survei Kepuasan Nasabah

Mengukur persepsi (anggapan) dan harapan serta kebutuhan nasabah terhadap pelayanan.

3. Audit Kepatuhan Syariah

Dilakukan untuk memastikan kesesuaian aqad dan jenis layanan dengan fatwa dan prinsip syariah.

4. Analisis Keluhan dan Masukan Nasabah

Sebagai bahan evaluasi dan perbaikan jenis layanan yang telah dan akan digunakan.

Metode-metode diatas saling melengkapi dalam memberikan gambaran kualitas layanan bank syariah.

14.5 Peran Dewan Pengawas Syariah dalam Evaluasi Layanan

Dewan Pengawas Syariah (DPS) memiliki peran strategis dalam evaluasi dan memberi saran dan rekomendasi terhadap layanan bank syariah. DPS bertugas memastikan bahwa seluruh produk, sistem, dan layanan telah, belum dan sesuai dengan prinsip dan qaidah syariah.

Peran penting DPS meliputi:

- Pengawasan kepatuhan syariah layanan
- Pemberian rekomendasi perbaikan layanan
- Evaluasi akad dan prosedur pelayanan
- Edukasi nilai syariah kepada SDI bank
- Memberikan arah yang tepat sesuai prinsip syariah

Disini peran DPS memperkuat integritas dan kredibilitas bank syariah.

14.6 Konsep Pengembangan Layanan Bank Syariah

Pengembangan layanan adalah segala bentuk kegiatan, proses perbaikan dan inovasi layanan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas dan daya saing bank syariah. Pengembangan layanan harus didasarkan pada hasil evaluasi dilapangan dan kebutuhan nasabah.

Apaun pengembangan layanan bank syariah mencakup:

- Penyempurnaan proses pelayanan
- Inovasi produk dan layanan
- Peningkatan kualitas SDI
- Penguatan sistem dan teknologi
- Edukasi sistem layanan teknologi

Pengembangan layanan bertujuan menciptakan nilai tambah bagi nasabah dan bank syariah.

14.7 Prinsip Syariah dalam Pengembangan Layanan

Pengembangan layanan bank syariah harus berlandaskan prinsip-prinsip dan qaidah syariah, antara lain:

- Keadilan dan keseimbangan
- Transparansi dan kejujuran
- Amanah dan tanggung jawab
- Kemaslahatan dan keberkahan

Prinsip-prinsip diatas memastikan bahwa inovasi dan pengembangan layanan tidak menyimpang dari tujuan dan prinsip syariah (maqashid syariah).

14.8 Inovasi Layanan Berbasis Kebutuhan Nasabah

Hendaknya inovasi layanan harus berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan nasabah. Bank syariah perlu memahami karakteristik dan preferensi nasabah dalam mengembangkan layanan agar dikemudian hari tidak salah arah dan terus berkembang. Bentuk-bentuk inovasi layanan antara lain:

- Peningkatan layanan konsultasi keuangan syariah
- Pengembangan layanan digital syariah
- Penyederhanaan prosedur pelayanan
- Kemudahan layanan keunggulan program
- Integrasi layanan sosial syariah (zakat, infak, wakaf)

Inovasi yang tepat sasaran akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

14.9 Pengembangan SDI sebagai Kunci Keberhasilan Layanan

Sumber daya insani merupakan faktor kunci dalam memasifkan evaluasi dan pengembangan layanan ini. SDI bank syariah harus terus dikembangkan melalui:

- Pelatihan dan pendidikan berkelanjutan
- Short course lembaga keuangan syariah
- Internalisasi nilai dan etika syariah
- Optimalisasi medsos untuk promosi dan edukasi
- Peningkatan kompetensi pelayanan dan teknologi
- Evaluasi kinerja secara objektif

Optimaslisasi SDI yang unggul akan mendukung pelayanan prima yang berkelanjutan.

14.10 Evaluasi dan Pengembangan Layanan untuk Keberlanjutan Bank Syariah

Evaluasi dan pengembangan layanan memiliki peran penting dalam menjaga keberlanjutan bank syariah. Dengan pelayanan yang berkualitas dan patuh syariah, bank syariah dapat:

- Meningkatkan daya saing
- Mempertahankan kepercayaan nasabah
- Mendukung inklusi keuangan syariah
- Tumbuh kembang dengan cepat dan menjadi pilihan utama
- Mewujudkan tujuan sosial dan ekonomi syariah

Keberlanjutan bank syariah sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan.

14.11 Ringkasan Bab dan Penutup Buku

Evaluasi dan pengembangan layanan berbasis prinsip syariah merupakan kunci utama keberhasilan pelayanan prima di bank syariah sekaligus pembeda dengan lembaga lain. Melalui evaluasi yang sistematis dan pengembangan layanan yang berkelanjutan, bank syariah dapat meningkatkan kualitas pelayanan, menjaga kepatuhan syariah, memiliki nilai unggul serta mewujudkan keberlanjutan usaha.

Bab ini sekaligus menjadi penutup buku yang menegaskan bahwa pelayanan prima dalam perbankan syariah bukan sekadar strategi bisnis, tetapi merupakan wujud pengamalan nilai-nilai Islam dalam muamalah modern juga bernilai ibadah jika kita niatkan khidmah untuk peradaban islami dimasa mendatang .

14.12 Soal Evaluasi Akhir dan Refleksi

1. Beri penjelasan pentingnya evaluasi layanan dalam bank syariah!
2. Apa peran Dewan Pengawas Syariah dalam evaluasi dan pengembangan layanan?
3. Berikan Analisa mu hubungan antara evaluasi layanan, pengembangan layanan, dan keberlanjutan bank syariah!

4. Buatlah refleksi mu tentang pentingnya pelayanan prima berbasis prinsip syariah dalam industri perbankan!

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Ghazali. (2005). *Ihya' 'Ulum al-Din*. Beirut: Dar al-Fikr.
- Al-Qur'an al-Karim.
- Antonio, M. S. (2001). *Bank syariah: Dari teori ke praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Ascarya. (2015). *Akad dan produk bank syariah*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Bank Indonesia. (2020). *Peraturan Bank Indonesia tentang perbankan syariah*. Jakarta: BI.
- Chapra, M. U. (2000). *The future of economics: An Islamic perspective*. Leicester: Islamic Foundation.
- Karim, A. A. (2016). *Bank Islam: Analisis fiqih dan keuangan* (Edisi revisi). Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kusnandar, H. F., & Andini, D. (2024). *Buku Ajar Pelayanan Prima Di Era Digital*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems*. Pearson.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). Pearson.

- Muhammad. (2014). *Manajemen dana bank syariah*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). *POJK tentang bank umum syariah*. Jakarta: OJK.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Perbankan syariah di Indonesia*. Jakarta: OJK.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Ritonga, W. (2020). *Pelayanan Prima*
- Sudarsono, H. (2013). *Konsep ekonomi Islam*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Tjiptono, F. (2019). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi.
- Turban, E., Volonino, L., Wood, G., & Sipior, J. (2018). *Information technology for management*. Wiley.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

PROFIL PENULIS

Mochamad Mukhlis, adalah Dosen jurusan perbankan syariah dan prodi ekonomi Syariah pada fakultas ekonomi dan bisnis Syariah Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang. Dosen yang sudah berkhidmah selama kurang lebih 6 tahun ini memiliki pengalaman didunia akademisi dari sebelumnya berkhidmah didunia praktisi perbankan syariah.

Sampai saat ini yang bersangkutan aktif didunia akademisi aktif mengajar, melakukan pengabdian, memberi motivasi, empowering, mengisi seminar, pelatihan dan short course bertajuk lembaga keuangan syariah baik dalam kota maupun luar kota. Yang bersangkutan juga aktif menulis artikel karya ilmiah di lingkungan Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang Dan karya perdana penulis adalah Pelayanan Prima Pada Perbankan Syariah yang sekarang berada di tangan anda.

DESKRIPSI BUKU

Pelayanan merupakan jantung dari industri perbankan, khususnya perbankan syariah yang berlandaskan nilai amanah, keadilan, dan kejujuran. Di tengah persaingan industri jasa keuangan yang semakin ketat, **pelayanan prima** tidak lagi sekadar keunggulan kompetitif, melainkan menjadi kebutuhan strategis dan wujud nyata pengamalan prinsip-prinsip syariah dalam praktik perbankan modern.

Buku *Pelayanan Prima pada Bank Syariah* disusun sebagai buku ajar yang komprehensif untuk memberikan pemahaman teoritis dan praktis mengenai konsep, implementasi, serta pengembangan pelayanan prima berbasis nilai-nilai Islam. Buku ini membahas secara sistematis mulai dari konsep dasar pelayanan prima, etika dan prinsip syariah, standar operasional pelayanan, regulasi perbankan syariah, komunikasi dan hubungan dengan nasabah, manajemen keluhan, peningkatan kepuasan dan loyalitas nasabah, hingga pemanfaatan teknologi informasi dan layanan digital bank syariah.

Keunggulan buku ini terletak pada integrasi antara **konsep pelayanan modern** dan **nilai-nilai syariah**, disertai ilustrasi praktik perbankan, studi kasus, serta evaluasi pada setiap bab. Dengan pendekatan akademik yang aplikatif, buku ini diharapkan mampu menjadi referensi utama bagi mahasiswa, dosen, dan praktisi perbankan syariah dalam memahami dan menerapkan pelayanan prima secara profesional dan berakhlak Islami.

Buku ini tidak hanya mengajarkan bagaimana melayani dengan baik, tetapi juga menanamkan kesadaran bahwa pelayanan dalam perbankan syariah adalah **ibadah dan tanggung jawab moral** yang bernilai dunia dan akhirat.