

MANAJEMEN PELAYANAN PERBANKAN SYARIAH

Hery Purwanto

Fakultas Syariah dan Hukum UNSIQ Jawa Tengah di Wonosobo

e-mail: _hepu@unsiq.ac.id

ABSTRAK

Manajemen sebagai sebuah ilmu dan juga sebagai sebuah seni untuk menggerakkan orang lain dengan melakukan serangkaian proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan secara sistematis dan terukur dari berbagai sumber daya yang dimilikinya untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan adalah satu hal yang juga harus diterapkan dalam pelayanan khususnya pelayanan perbankan syariah. Pelayanan perbankan syariah yang dimaksud adalah bagaimana setiap tingkatan manajemen baik Top Manajemen, Midle Manajemen maupun Low Manajemen mampu memahami kebutuhan semua pihak yang berkepentingan atas bidang usaha keuangannya tersebut khususnya kepada para nasabah dan calon nasabahnya sehingga kepuasan pelanggan (nasabah) dapat terjamin. Pelayanan prima atau service exelent perbankan syariah diberikan kepada para nasabah maupun calon nasabahnya oleh setiap karyawan khususnya karyawan yang langsung berhadapan dengan kebutuhan nasabah haruslah memahami berbagai hal yang berhubungan dengan standard pelayanan (SP) maupun standar operasi prosedurnya (SOP), sehingga dapat meminimalisir kesalahan maupun kekecewaan para nasabah maupun calon nasabahnya terlebih dalam institusi perbankan yang berbasis syariah.

Kata kunci : Manajemen, pelayanan, perbankan syariah.

A. PENDAHULUAN

Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam penghimpunan dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mau menitipkan dananya di bank apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Masyarakat percaya bahwa uangnya tidak akan disalahgunakan oleh bank, uangnya akan dikelola dengan baik, bank tidak akan bangkrut dan pada saat yang telah dijanjikan simpanan tersebut dapat ditarik kembali dari bank. Atas dasar unsur kepercayaan inilah sehingga kualitas layanan menjadi faktor yang sangat

menentukan dalam keberhasilan usaha. Banyak perusahaan selalu ingin dianggap yang terbaik dimata pelanggan atau nasabahnya karena nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk yang ditawarkan maka perusahaan perlu melayani pelanggan dengan pelayanan yang baik. Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.

Penerapan manajemen dalam perbankan syariah, khususnya dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan atau nasabah maupun calon nasabahnya menjadi penting untuk memperjelas kinerja dari perbankan itu sendiri. Kinerja sumber daya manusia, kinerja utama usaha perbankan syariah maupun kinerja sebagai ukuran keberhasilan menjalankan usaha perbankan syariah. Dalam pelayanan yang tepat, efektif dan efisien ada banyak hal yang perlu diperhatikan, mulai dari proses perencanaan bagaimana memberikan pelayanan yang baik, penerapan rencana pelayanan yang dibuat sebagai sebuah ketentuan dan standar pelayanan, pengarahan dalam penerapan pelayanan kepada nasabah maupun calon nasabahnya, hingga melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap proses pelayanan perbankan yang telah dilaksanakan (Kasmir, 2002). Hal ini

sangatlah penting untuk dilakukan karena manajemen pelayanan kepada nasabah adalah menjadi garda terdepan maju mundurnya suatu perusahaan khususnya lembaga keuangan atau perbankan yang berbasis syariah. Artikel ini akan mendiskusikan bagaimana manajemen pelayanan bank syari'ah, agar bank syariah dapat memberikan pelayanan yang prima kepada para nasabahnya. Dengan demikian, tingkat kepercayaan nasabah kepada bank syariah dapat meningkat.

B. HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN

1. Sistem Pelayanan Bank Syari'ah

Pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Depertemen pendidikan nasional, 2002). Pelayanan karyawan adalah pekerjaan berupa melakukan sesuatu bagi pelanggan tetapi tidak menghasilkan

Kriteria	Keterangan
Aspek pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kesopanan dan kerapihan karyawan 2) Pelayanan yang diberikan kepada nasabah 3) Tempat dan sarana fasilitas bank 4) Kemudahan nasabah bertransaksi
System antrian	<ol style="list-style-type: none"> 1) Antrian pada teller 2) Antrian pada costumer service 3) Antrian yang mempermudah nasabah 4) Antrian yang panjang
Layanan <i>online</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Informasi yang lengkap melalui layanan online dan cara mengaksesnya 2) Layanan online yang memudahkan nasabah 3) Validitas layanan online
Akses layanan <i>online</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kemudahan dari kartu ATM 2) SMS banking 3) Internet banking

Tabel 1. Model sistem pelayanan bank

barang. Pekerjaan-pekerjaan seperti itu meliputi jasa finansial, perbankan dan asuransi (Tjiptono, 2005). Pada dasarnya sistem pelayanan dibagi menjadi dua, yaitu dengan sistem pelayanan antrian dan system pelayanan *online*. Seperti tampak dalam tabel 1 (Dona, 2009).

empat struktur dasar menurut sifat-sifat fasilitas pelayanan yaitu: (Eliyani, 2007)

1) Satu saluran satu tahap

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



Gambar 1. Sistem antrian satu saluran satu tahap

a. Pelayanan dengan sistem antrian

Secara umum suatu antrian terjadi apabila jumlah nasabah yang datang melebihi tingkat pelayanan yang ada. Jika jumlah nasabah yang perlu dilayani lebih kecil dibandingkan waktu atau kecepatan pelayanan maka antrian tidak akan terbentuk. Demikian juga apabila nasabah yang datang itu konstan atau pada tingkat yang sama, maka tidak akan terbentuk suatu antrian. (Muslich, 1993).

Komponen proses antrian pada dasarnya terdiri dari kedatangan, pelayanan dan antri. Dan proses dari antrian dapat dikelompokkan kedalam

a) Nasabah yang masuk atau menunggu dalam antrian tunggal ini jumlahnya tidak dibatasi.

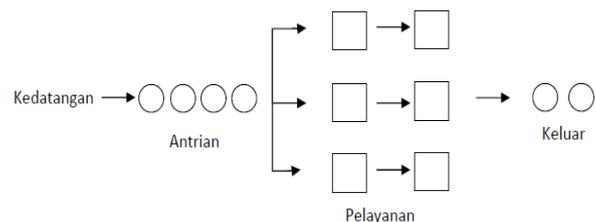
b) Populasi jumlah nasabah tidak terbatas

c) Disiplin antrian adalah “*pertama datang pertama dilayani*”.

2) Banyak saluran satu tahap

Pada model antrian ini memiliki karakteristik:

a) Bila nasabah menunggu dalam antrian tunggal jumlah yang masuk atau menunggu dalam antrian tersebut jumlahnya tidak dibatasi.

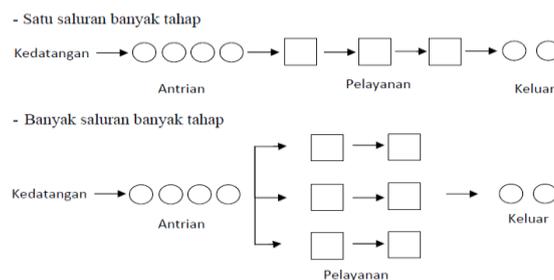


Gambar 2. Sistem antrian banyak saluran satu tahap

- b) Populasi jumlah nasabah tidak terbatas
 - c) Disiplin antrian adalah “*pertama datang pertama dilayani*”
 - d) Bila terdapat beberapa pelayanan, nasabah berikutnya dalam antrian akan memperoleh pelayanan segera setelah pelayanan yang tidak diperlukan
 - e) Seluruh pelayanan mempunyai tingkat kemampuan pelayanan yang sama.
- 3) Satu saluran banyak tahap
- Model antrian akan berguna bila terpenuhi kondisi-kondisi berikut:
- a) Disiplin antrian pertama datang pertama dilayani
 - b) Pemanggilan populasi tidak terbatas
 - c) Hanya ada satu saluran
 - d) Tingkat rata-rata kedatangan lebih kecil daripada rata-rata tingkat pelayanan.
 - e) Ruang tunggu yang tersedia untuk pelanggan dalam antrian tidak terbatas

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

- 1) Nasabah yang memang pertama kali datang, klasifikasi ini tidak menentukan dan tidak memperdulikan prioritas yang ada, namun langsung melayani individu yang ada dalam antrian pertama dan sekaligus merupakan yang pertama kali datang.
- 2) Nasabah dilayani terlebih dahulu meskipun berada dibelakang antrian. Contohnya, apabila seorang pimpinan sebuah perusahaan bergegas masuk untuk kedalam back office perusahaannya, tempat dimana kepala bagian berada dan meminta untuk dapat diberikan pelayanan terlebih dahulu agar pimpinan tersebut tidak sampai terlambat mengikuti pertemuan yang dijadwalkan. Maka dalam kasus ini bahwa pimpinan tersebut memanfaatkan disiplin prioritas yang



Gambar 3. Sistem antrian satu saluran banyak tahap

didahulukan, sedangkan disiplin prioritas yang tidak didahulukan mengatur sedemikian rupa sehingga yang memiliki prioritas tertinggillah yang akan mendapatkan fasilitas pelayanan terbuka pertama tanpa terjebak dalam antrian (Dona, 2009).

b. Pelayanan Online Dalam Perbankan

Dizaman perkembangan teknologi ini kemajuan dalam pelayanan perbankan juga sangat berkembang pesat, tanpa perlu untuk ke kantor cabangnya, kita dapat bertransaksi, seperti menarik uang tunai dapat menggunakan ATM, kita ingin mentransfer uang dapat dengan mudah yaitu dapat melalui ATM dan melalui SMS banking. Dengan kemodernan dalam pelayanan inilah dapat memudahkan nasabah untuk tidak perlu bersusah payah mendatangi kantor cabang dan mengantri berjam-jam yang menguras waktu yang cukup lama, cukup dengan *handphone* ataupun mesin-mesin ATM yang tersebar luas dan dapat juga melalui internet banking pada computer nasabah bisa melakukan transaksi dimanapun berada.

Dibawah ini diuraikan pelayanan online yang dapat dinikmati oleh nasabah diantaranya adalah:

1) Kartu ATM (*Authometric Teller Machine*) yaitu fasilitas layanan nasabah untuk melakukan transaksi

perbankan dengan perangkat mesin ATM yang dimiliki atau ditunjuk oleh suatu bank. Sarana memudahkan nasabah untuk melakukan cek informasi saldo, penarikan tunai, pemindahan bukuan direkening suatu bank, fund transfer di bank jaringan, layanan pembayaran ZIS, dan membayar tagihan (listrik, pam, telepon, handphone, kartu kredit dan pembelian voucher seluler).

2) *SMS Banking* yaitu fasilitas layanan kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan berbasis teknologi seluler melalui SMS banking ini nasabah mendapat pelayanan informasi saldo, pembayaran tagihan (telepon seluler, kartu kredit), pembayaran ZIS dan lain-lain.

3) *Internet Banking* yaitu fasilitas layanan kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui internet.

4) *Phone Banking* yaitu fasilitas kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan perangkat telepon, melalui fasilitas ini nasabah mendapat pelayanan informasi bagihasil pada bank syariah.

Dengan berbagai layanan online yang memudahkan segala jenis transaksi bagi nasabah, akan menjadi kemudahan

yang merupakan menjadi daya jual yang tinggi dalam kualitas pelayanan dalam suatu pelayanan perbankan.

2. Perencanaan Pelayanan Bank Syari'ah

Dalam menjalankan operasional perusahaan, peran pegawai memiliki kedudukan dan fungsi yang sangat signifikan. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan standar-standar dan prosedur sebagai acuan kerja secara sungguh-sungguh untuk menjadi sumber daya manusia yang professional, handal sehingga dapat mewujudkan tujuan perusahaan. Dengan demikian untuk menjalankan operasional perusahaan dibutuhkan adanya SOP (standard operasional prosedur). SOP ini merupakan pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada didalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang digunakan oleh orang-orang didalam organisasi adalah anggota-anggota organisasi yang berjalan secara efektif dan efisien, konsisten, standard dan sistematis (Tambunan, 2008). SOP ini dibentuk bertujuan agar pegawai/petugas menjaga konsistensi dari tingkat kinerja dalam unit kerjanya, agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi masing-masing posisi dalam organisasi, memperjelas alur tugas, wewenang dan

tanggung jawab dari pegawai terkait, melindungi unit kerja/pegawai dari kesalahan administrasi lainnya, dan sebagainya.

SOP perbankan syariah ditinjau dari sisi *customer service*, *teller*, satpam dan telepon ini standarnya dilihat dari sikap, penampilan dan skill. Yang nanti akan dipantau dan dinilai oleh bank pusat untuk dibandingkan pelayanan mana yang baik sehingga para nasabah merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan selama berada di bank tersebut (Hab, 2014).

Mutu adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Persepsi dari kualitas pelayanan selanjutnya diinterpretasikan pada perbedaan antara persepsi mutu pelayanan dan harapan yang akan diterima oleh konsumen. Sehingga, mutu pelayanan dikemukakan memiliki 5 (lima) dimensi SERVEQUAL, dimana instrument ini dapat digunakan secara umum oleh perusahaan-perusahaan jasa terdiri dari;

- Tangible* (berwujud), seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.
- Realibility* (keandalan), kemampuan melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- Responsiveness* (daya tanggap), kemauan untuk membantu pelanggan

No	Dimensi	Atribut
1	Prinsip Syariah (<i>Compliance</i>)	Tidak ada riba, gharar, maisir dalam transaksi
		Menjalankan bisnis berbasis pada keuntungan yang halal
		Menjalankan amanah yang dipercaya oleh nasabah
		Memberikan informasi yang akurat & terbaru ke nasabah
		Pengelolaan zakat yang amanah
2	Keyakinan (<i>Assurance</i>)	Keramahan karyawan dalam melayani nasabah
		Kesopanan karyawan dalam melayani nasabah
		Pengetahuan karyawan mengenai bank syariah
		Kejujuran karyawan dalam setiap transaksi
		keterampilan karyawan dalam menangani keluhan nasabah
3	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Ketepatan jam kerja operasional
		Kemudahan pelaksanaan transaksi
		Ketepatan pencatatan transaksi nasabah
		Keseriusan dalam memproses pemberian pembiayaan
		Penawaran produk bank syariah yang ditawarkan
4	Fisik Nyata (<i>Tangible</i>)	Penggunaan peralatan dan teknologi dalam operasional bank
		Keberadaan tempat parkir
		Penataan interior dan eksterior
		Kebersihan dan kerapihan berpakaian karyawan
		Peletakan brosur, slip setoran dan penarikan yang tertata baik
5	Empati (<i>Empathy</i>)	Memberikan perhatian kepada nasabah
		Bertanggung jawab terhadap keamanan nasabah
		Pelayanan yang adil kesetiap nasabah
		Penentuan lokasi yang strategis untuk nasabah bertransaksi
		Informasi teknologi dengan e-Banking
6	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kemampuan bank dalam menanggapi masalah yang timbul
		Kemampuan bank cepat tanggap terhadap keluhan nasabah
		Kemampuan karyawan berkomunikasi dengan nasabah
		Daya tanggap karyawan dalam hal-hal operasional bank
		Kecepatan karyawan dalam melayani transaksi nasabah

Tabel 2. Standar mutu pelayanan Bank Syariah

dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.

d. *Assurance* (keyakinan), pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

e. *Empathy* (empati), syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

Standar mutu pelayanan dalam perbankan syari'ah dapat dilihat pada Tabel 2.

3. Pengorganisasian dan Penerapan Pelayanan

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

mulut ke mulut yang secara tidak langsung akan menguntungkan perusahaan (Tjiptono, 1997).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Penyebab kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Apabila kinerjanya dibawah harapan, nasabah akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, nasabah akan puas. Dan bila kinerja melebihi harapan, nasabah akan sangat puas. Pelanggan yang setia bukan hanya akan terus menggunakan pelayanan tersebut, tetapi juga akan meyakinkan orang lain untuk turut serta merasakan pelayanan yang tersedia sebagai pelanggan baru. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah (Suryani, 2014):

a. Faktor Kendala Komunikasi

- 1) Tidak adanya kesalahan dalam transaksi.
- 2) Perhatian terhadap masalah antrian.
- 3) Kemampuan karyawan dalam memberi penjelasan mengenai produk yang ditawarkan.
- 4) Kemampuan karyawan melakukan koreksi dengan cepat pada waktu terjadi kekeliruan.
- 5) Karyawan memberi ucapan selamat datang atau sambutan lain ketika pelanggan datang-pulang.

6) Karyawan mendengarkan dengan baik setiap keluhan yang disampaikan oleh nasabah.

b. Faktor inovasi produk

- 1) Produk dan jasa yang diberikan Bank Syari'ah sangat menarik dan inovatif.
- 2) Jenis produk dan jasa Bank Syari'ah sangat beragam sehingga memberikan banyak pilihan sesuai kebutuhan nasabah.

c. Faktor fisik

- 1) Kebersihan ruangan.
- 2) Penampilan fisik dan kerapian karyawan.

Secara garis besar, hal-hal yang perlu diperhatikan oleh segenap karyawan dalam etiket pelayanan dan harus dijalankan oleh setiap karyawan adalah: (Mahmoedin, 1994)

- a. Selalu ingin membantu setiap keinginan dan kebutuhan pelanggan, atau nasabah sampai tuntas.
- b. Selalu memberikan perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah.
- c. Sopan dan ramah dalam melayani pelanggan atau nasabah tanpa melakukan diskriminasi.
- d. Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap tindakan para nasabah.
- e. Menjaga perasaan nasabah agar tetap merasa tenang, nyaman, dan menimbulkan kepercayaan.

- f. Dapat menahan emosi dari setiap kasus yang dihadapi terutama dalam melayani nasabah yang berperilaku kurang baik.
- g. Menyenangkan orang lain harus selalu ditunjukkan oleh setiap karyawan.

Agar pelayanan yang diberikan pada nasabah tidak berlebihan, perlu dibuatkan standar atau ciri-ciri pelayanan yang baik. Sehingga petugas tidak akan melanggar standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan standar ini perlu dipatuhi oleh setiap karyawan yang terlibat diperusahaan tersebut tentu sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan (Alimah, 2007):

- a. Karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran penjualan produk ke pelanggan secara cepat dan tepat.
- c. Tersedianya ragam produk yang diinginkan, artinya nasabah sekali berhenti dapat membeli beragam produk dengan kualitas produk dan pelayanan yang mereka inginkan.
- d. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai. Dalam hal ini karyawan melayani pelanggan sampai tuntas.

- e. Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika dibandingkan dengan pihak pesaing.
- f. Mampu berkomunikasi secara jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- g. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan.
- h. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.

Sikap dan perilaku yang harus dijalankan atau ditunjukkan oleh setiap karyawan adalah : (Alimah, 2007)

- a. Sikap dan perilaku :
 - 1) Jujur dalam bertindak dan bersikap
Kejujuran merupakan modal utama seorang karyawan dalam melayani nasabah. Hal tersebut meliputi kejujuran dalam berkata, berbicara, bersikap, maupun bertindak. Kejujuran inilah yang akan menimbulkan kepercayaan nasabah atas layanan yang diberikan.
 - 2) Rajin, tepat waktu, dan tidak malas
Seorang karyawan dituntut cekatan dalam bekerja, pantang menyerah, selalu ingin tahu, tidak mudah putus asa dan tidak pemalas. Rajin

dan tidak pemalas ini maksudnya setiap pekerjaan dikerjakan dengan sungguh-sungguh. Karyawan datang ke kantor tepat waktu dan pulang juga tepat waktu. Jika harus lembur untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, maka harus ikut lembur sampai pekerjaan tersebut tuntas.

3) Simpatik

Karyawan dalam melayani nasabah harus menunjukkan sifat yang simpatik. Dalam memberi pelayanan yang menyenangkan dan tidak menjengkelkan nasabah. Pelayanan yang simpatik ini juga dapat menyebabkan nasabah terkesan dan kagum atas pelayanan yang diberikan.

4) Fleksibel

Fleksibel maksudnya dalam menghadapi nasabah karyawan dituntut untuk selalu memberikan pengertian dan suka mengalah kepada nasabah. Segala sesuatu dapat diselesaikan dan selalu ada jalan keluar dengan cara yang fleksibel. Fleksibel juga diartikan bahwa karyawan bersikap luwes terhadap nasabah. Selalu ada kemudahan dengan cacatan tidak merugikan atau keluar dari aturan yang sebenarnya. Fleksibel perlu agar jangan terlihat kaku. Perlakuan yang kaku akan menyebabkan nasabah gerah dan tidak berkembang.

5) Serius

Karyawan harus bersungguh-sungguh terutama mengerjakan pekerjaan nasabah. Namun, dalam berbicara karyawan jangan terlalu kelihatan serius yang dapat menimbulkan kesan sangat formal. Karyawan juga harus tabah dalam menghadapi nasabah yang sulit berkomunikasi atau yang keras kepala.

6) Memiliki rasa tanggung jawab

Karyawan diharuskan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaannya. Artinya setiap pekerjaan harus diselesaikan sampai nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan atau nasabah dimulai dari awal transaksi sampai berakhirnya masalah yang dihadapinya. Selama menghadapi nasabah dari awal hingga akhir tersebut tunjukkan rasa tanggung jawab kita untuk menyelesaikan masalah secepat mungkin.

7) Rasa memiliki perusahaan

Karyawan harus mempunyai rasa memiliki perusahaan sehingga motivasi untuk melayani nasabah juga tinggi. Jika karyawan mempunyai rasa memiliki perusahaan yang tinggi akan merasa bahwa apa yang dikerjakan hasilnya akan dia peroleh untuk dia juga. Artinya jika perusahaan

untung, nasabah juga untung. Rasa memiliki perusahaan dapat ditunjukkan dari jiwa pengabdian, loyalitas terhadap perusahaan. Jika rasa memiliki sudah ada dalam diri karyawan, segala sesuatu dikerjakan dengan sungguh-sungguh dan serius menjadi mudah.

8) Suka menolong

Karyawan menolong nasabah yang belum mengerti atau sedang mengalami kesulitan. Pertolongan diberikan sampai nasabah menemui jalan keluarnya. Jadi suka menolong harus selalu ditanamkan kepada seluruh karyawan.

b. Penampilan

Secara umum penampilan yang prima yang ditampilkan oleh setiap karyawan perusahaan, baik penampilan fisik maupun nonfisik yaitu, wajar, berpakaian rapi serasi dan bersih.

c. Cara berpakaian

Cara berpakaian yang baik antara lain menggunakan pakaian dinas/seragam, gunakan pakaian rapi, bersih dan necis, hindari pakaian yang tidak lazim, masukkan baju kedalam celana, gunakan tanda pengenal, gunakan sepatu dan kaos kaki.

d. Cara berbicara

Dalam hal bersikap dan berbicara, melayani nasabah atau tamu selalu lemah lembut dan ramah tamah dalam volume suara maupun kata-kata yang

diucapkan, sehingga dapat menarik minat tamu dan membuat nasabah betah berhubungan dengan perusahaan. Pada dasarnya, pelanggan atau nasabah tidak suka dikasari atau diperlakukan secara tidak ramah. Janganlah membuat karyawan terkesan tidak ramah, sehingga nasabah enggan untuk kembali berhubungan dengan perusahaan.

e. Gerak gerak :

1) Selalu murah senyum

Dalam menghadapi nasabah atau tamu, karyawan selalu murah senyum. Jangan sekali-kali bersikap murung atau cemberut. Senyum terhadap nasabah sudah membuat nasabah terkesan, bahkan hormat kepada karyawan. Biasanya dengan murah senyum akan timbul simpati nasabah kepada karyawan.

2) Periang, selalu ceria, dan pandai bergaul

Artinya, karyawan dalam memberikan pelayanan selalu menunjukkan sikap periang dan ceria. Karyawan juga harus pandai bergaul, sehingga akan menyebabkan nasabah merasa cepat akrab. Keakraban ini penting karena dapat menciptakan suasana yang menyenangkan diantara keduanya.

f. Cara bertanya

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, karyawan harus bersikap

sopan terutama dalam hal tutur kata. Pelayanan juga dilakukan dengan hormat. Dengan demikian, nasabah akan tunduk dan hormat terhadap karyawan tersebut, karena merasa segan atau senang.

Yang perlu diperhatikan bahwa pelanggan atau nasabah yang datang ke perusahaan sekalipun tanpa diundang merupakan tamu penting yang harus diberikan pelayanan yang maksimal. Agar pelanggan atau nasabah merasa dihargai, dihormati dan diselesaikan masalahnya secara baik, setiap karyawan perlu memahami etiket pelayanan. Tanpa etiket pelayanan yang benar, jangan diharapkan akan mendapatkan pelanggan atau nasabah yang sesuai dengan keinginan bank, bahkan bukan tidak mungkin perusahaan akan kehilangan pelanggan atau nasabah.

4. Pengawasan dan Evaluasi dalam Pelayanan

Pengawasan dan evaluasi perlu dilakukan oleh manajemen perusahaan khususnya institusi perbankan syariah kepada setiap tingkatan manajemen yang telah melaksanakan perencanaan, pengorganisasian dan penerapan dalam hal pelayanan terhadap para nasabah maupun nasabahnya. Pengawasan dilakukan agar fungsi dari perencanaan, pengorganisasian dan penerapan pelayanan kepada nasabah dapat berjalan

dengan baik. Pengawasan adalah sebagai upaya kontrol apakah manajemen pelayanan dapat dilaksanakan atau tidak, maka tindakan terakhir dari sebuah manajemen pelayanan adalah melakukan evaluasi, apakah semua perencanaan sekaligus penerapannya sudah sesuai atukah belum, apabila sudah sesuai maka apa yang harus dilakukan selanjutnya, apakah mempertahankan atau meningkatkan system pelayanan yang telah berjalan selama ini. Atau sebaliknya apabila perencanaan dan penerapan pelayanan yang telah dibuat dan dilaksanakan belum atau tidak sesuai dengan harapan perusahaan maka apakah akan dirubah atau dilakukan perencanaan ulan. Itulah fungsi pengawasan dan evaluasi dalam penerapan pelayanan perbankan syariah.

C. SIMPULAN

Pelayanan karyawan adalah pekerjaan berupa melakukan sesuatu bagi pelanggan tetapi tidak menghasilkan barang. Pekerjaan-pekerjaan seperti itu meliputi jasa finansial, perbankan dan asuransi. system pelayanan dibagi menjadi dua yaitu dengan system pelayanan antrian dan system pelayanan online. Secara umum suatu antrian terjadi bila jumlah nasabah yang datang melebihi tingkat pelayanan yang ada. Ada beberapa macam sistem antrian yaitu, satu saluran satu tahap,

banyak saluran satu tahap, satu saluran banyak tahap dan banyak saluran banyak tahap. Kemudian pelayanan online yang dapat dinikmati oleh nasabah diantaranya adalah kartu ATM (*Automatic Teller Machine*), *SMS banking*, *Internet Banking*, dan *Phone Banking*.

Manajemen pelayanan perbankan syariah sebagai upaya secara sistematis dan terukur sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, penerapan, penawasan dan evaluasi bagi pencapaian tujuan perusahaan maka salah satu outputnya adalah berupa standar operasional perusahaan atau SOP (standard operasional prosedur). SOP perbankan syariah ditinjau dari sisi customer service, teller, satpam dan telepon ini standarnya dilihat dari sikap, penampilan dan skill. Mutu pelayanan dikemukakan memiliki 5 (lima) dimensi SERVEQUAL, dimana instrument ini dapat digunakan secara umum oleh perusahaan-perusahaan jasa terdiri dari yaitu, *Tangible* (berwujud), seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi. *Reliability* (keandalan), kemampuan melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. *Responsiveness* (daya tanggap), kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. *Assurance* (keyakinan), pengetahuan dan kesopanan karyawan

serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. *Empathy* (empati), syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

Tujuan dari suatu bisnis jasa adalah untuk menciptakan pelanggan merasa puas. Kepuasan pelanggan memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang secara tidak langsung akan menguntungkan perusahaan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Penyebab kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Apabila kinerjanya dibawah harapan, nasabah akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, nasabah akan puas. Dan bila kinerja melebihi harapan, nasabah akan sangat puas. Pelanggan yang setia bukan hanya akan terus menggunakan pelayanan tersebut, tetapi juga akan meyakinkan orang lain untuk turut serta merasakan pelayanan yang tersedia sebagai pelanggan baru. []

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Made Sadhi. 2003. Hukum pidana anak dan hukum perlindungan anak, Malang: Universitas Negeri Malang.
- Prakoso, Abintoro. 2016. *Hukum Perlindungan Anak*. Yogyakarta: Lakbang Pressindo.
- Prinst, Danwan. 2003. *Hukum Anak Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Kementerian PPA. 2018. *Profil Anak Indonesia..* Jakarta: Kementrian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan anak.
- Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 22/PUU-XV/2017 tentang Minimal Usia Perkawinan Perempuan.
- Undang-Undang Republik Indonesia No.1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 22 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Pemilu.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 35 Tahun 2014 jo UU No.23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 4 Tahun 1979 tentang Kesejahteraan Anak.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
- Supeno, Hadi. 2010. *Kriminalisasi Anak Tawaran Gagasan Radikal Peradilan Anak Tanpa pembedaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka utama.