



## Management of Islamic Bank Services

Djafar<sup>1\*</sup>, Agus Umar Gazali<sup>2</sup>, Harun Abdullah<sup>3</sup>, Sugeng Sapta Aji<sup>4</sup>,  
Muhammad Akbardin<sup>5</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Makassar

**Corresponding Authhor:** Djafar [jafarjpm3h@gmail.com](mailto:jafarjpm3h@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Keywords:* Sharia Banking,  
Service Management, Sharia  
Banking Contracts

*Received :* 19 December

*Revised :* 20 January

*Accepted:* 20 February

©2023 Djafar, Gazali, Abdullah, Aji,  
Akbardin: This is an open-access  
article distributed under the terms of  
the [Creative Commons Atribusi 4.0  
Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRACT

Islamic banking is a financial institution that tries to find solutions to people's financial problems, but has its own challenges in society. This is because the public's interest in Islamic banking is no different from conventional banking. It is interesting to be a community partner as a place for transactions. In this study, the authors used a descriptive research method in the form of a library research (library research) to discuss the service model of Islamic banking services. The results of the study show that Islamic banking services are different from conventional banking, although the products are almost the same as savings, current accounts and time deposits which differ in the type of contract, namely mudharabah, musyarakah, murabaha, etc. all transactions are based on sharia principles, namely principles that promote togetherness and mutual assistance to achieve mutual benefit that are oriented not only to the world but also to the ukhrawi.

---

## Manajemen Pelayanan Jasa Bank Syariah

Djafar<sup>1\*</sup>, Agus Umar Gazali<sup>2</sup>, Harun Abdullah<sup>3</sup>, Sugeng Sapta Aji<sup>4</sup>,  
Muhammad Akbardin<sup>5</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Makassar

**Corresponding Authhor:** Djafar [jafarjpm3h@gmail.com](mailto:jafarjpm3h@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Kata Kunci:* Perbankan Syariah, Manajemen Pelayanan Jasa, Akad Perbankan Syariah

*Received :* 19 Desember

*Revised :* 20 Januari

*Accepted:* 20 Februari

©2023 Djafar, Gazali, Abdullah, Aji, Akbardin: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRAK

Perbankan syariah merupakan salah satu lembaga keuangan yang berusaha mencari solusi atas permasalahan keuangan masyarakat, tapi memiliki tantangan tersendiri ditengah masyarakat hal ini disebabkan karena animo masyarakat terhadap perbankan syariah tidak berbeda dengan perbankan konvensional, masyarakat menganggap dalam prakteknya juga berusaha mendapatkan keuntungan, itulah sebabnya belum terlalu menarik dijadikan mitra masyarakat sebagai tempat bertransaksi. Dalam kajian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif berupa kajian pustaka (library reseach) untuk membahas model pelayanan jasa perbankan syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan jasa perbankan syariah memiliki perbedaan dengan perbankan konvensional, walaupun produknya hampir sama seperti tabungan, giro dan deposito yang berbeda pada jenis akad, yaitu akad mudharabah, musyarakah, murabahah, dll. yang kesemua transaksinya berdasarkan prinsip syariah yaitu prinsip yang mengedepankan kebersamaan dan saling tolong menolong untuk mencapai kemaslahatan bersama yang beroreintasi bukan hanya di dunia tapi juga ukhrawi.

---

## PENDAHULUAN

Tingginya tingkat persaingan lembaga keuangan saat ini memicu sistem manajemen lembaga keuangan tersebut berusaha untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para nasabahnya baik pada nasabah yang sudah lama maupun calon nasabah yang baru. saat ini tempat meminjam uang maupun menyimpan uang dalam jumlah yang cukup besar lebih banyak diakomodir oleh lembaga keuangan bank. Nonie Afrianty, (2019) "Dampak positif adanya persaingan adalah bisa menghasilkan produsen yang memberikan kualitas produk maupun jasa terbaik bagi para konsumennya, sehingga suatu perusahaan akan terus berinovasi dan berkreasi serta meningkatkan kualitas produk dan jasanya, termasuk BPRS". Ana & Zunaidi, (2022) "Strategi yang handal, akurat dan tepat merupakan salah satu syarat bagi sebuah perusahaan untuk memenangkan persaingan". "Meningkatnya intensitas persaingan para pesaing memaksa perusahaan untuk mempertimbangkan kebutuhan pelanggan atau konsumennya dan berusaha memuaskan mereka dengan memberikan pelayanan yang memuaskan agar dapat menguasai pasar (Sari&Ribhan,2019)". Prasetyo, (2020) "Sebagai lembaga intermediasi antara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dengan pihak-pihak yang memerlukan dana, diperlukan bank dengan kinerja keuangan yang sehat, sehingga fungsi intermediasi dapat berjalan lancar".

Bank dalam aktifitasnya berusaha mendapatkan nasabah baik sebagai penyimpan dana maupun nasabah peminjam hal ini dilakukan untuk meningkatkan omset penerimaan pendapatan bank sehingga bank tersebut semakin eksis dan mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya dan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan nasabah yang telah memanfaatkan ketersediaan dana dari bank. sebagaimana dalam Pasal 1 ayat (2) UU No. 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan UU No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan bahwa "Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak"(Indonesia. UU No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, n.d.). Saat ini yang menarik minat dari para calon nasabah adalah bagaimana pelayanan yang ditawarkan oleh lembaga keuangan bank apakah memberikan kepuasan atau tidak karena bila puas maka masyarakat pengguna bank akan bersedia menjadi nasabah pada bank tersebut karena bank-bank lain yang menjadi pesaing juga sudah menyiapkan diri dengan pelayanan yang akan memuaskan nasabah, eksistensi bank sangat tergantung kepada nasabah bank apakah sebagai penyimpan dana ataukah sebagai peminjam dana pada bank yang bersangkutan. Berbanding lurus dengan pelayanan yang ditawarkan pada nasabah maka produk perbankan yang ditawarkan harus menarik minat dari masyarakat karena bila produknya menarik maka masyarakat akan

bersedia menjadi nasabah di bank yang bersangkutan. Pada kondisi saat ini diketahui bahwa masyarakat memiliki ketergantungan yang tinggi pada bank-bank konvensional karena sudah merasakan sebagai nasabah yang telah mendapatkan pelayanan yang prima dan dengan produk perbankan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna.

Dalam beberapa dekade terakhir ini geliat ekonomi dalam pelaksanaan pembangunan menuntut kondisi yang semakin ekspansif karena keterbukaan perdagangan dunia global yang telah menembus batas-batas wilayah dan batas negara menjadikan tantangan tersendiri bagi lembaga keuangan bank untuk bisa bersaing dan eksis dimasyarakat karena lembaga keuangan bank saat ini bukan saja dimiliki oleh pemerintah tapi sudah banyak lembaga bank milik swasta yang turut mengambil andil dalam perkembangan perekonomian. hal ini dilakukan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan kesejahteraan masyarakat. karena masyarakat selain sebagai nasabah penyimpan dalam rangka mengamankan dananya juga sebagai pengguna dana dari bank untuk aktifitas ekonomi. Indonesia adalah negara dengan penduduk muslim terbesar didunia merupakan potensi yang besar untuk berdirinya lembaga keuangan bank yang berbasis syariah dan gayung bersambut pemerintah memberikan kesempatan bagi lembaga keuangan bank yang berbasis syariah untuk eksis dan berusaha dengan dukungan regulasi di mana pada tahun 1998, Pemerintah dan Dewan Perwakilan Rakyat melakukan penyempurnaan UU No. 7/1992 menjadi UU No. 10 Tahun 1998, yang secara tegas menjelaskan bahwa terdapat dua sistem dalam perbankan di tanah air (*dual banking system*), yaitu sistem perbankan konvensional dan sistem perbankan syariah. Diakses pada, 29 Desember 2022 dari (<https://www.ojk.go.id/ld/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/sejarah-perbankan-syariah.aspx>, n.d.)

Selanjutnya sistem perbankan syariah lahir dengan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 hal ini dilakukan oleh pemerintah agar aktifitas perbankan syariah memiliki kemampuan kompetitif didunia perbankan yang bukan saja di Indonesia tapi mampu merambah kedunia internasional. peluang ini juga dimanfaatkan oleh perbankan milik pemerintah dengan mendirikan bank-bank syariah yang merupakan bagian dari bank pemerintah seperti BRI Syariah, BNI Syariah dan Bank Mandiri Syariah. Sejalan dengan perkembangan eksistensi bank Syariah dimasyarakat maka pemerintah melihat bahwa agar perbankan syariah berjalan dengan kompetensi yang dimilikinya tidak campur baur dengan bank konvensional induknya maka Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021, merger ketiga bank tersebut dilakukan dalam rangka memperbesar dan memperkuat posisi ekonomi syariah melalui BSI. Setelah proses merger dan konsolidasi dilakukan,

diharapkan BSI dapat memperkuat kapitalisasi pasarnya. Bank Syariah Indonesia (BSI) merampungkan proses integrasi dan operasional sistem bank hasil merger per 1 November 2021. Diakses pada, 29 Desember 2022 dari, (<https://www.google.com/search?q=tanggal+merger+bsi&aq=, n.d.>)

Dengan berdirinya Bank Syariah Indonesia maka dimulailah babad baru yang dilakukan oleh bank syariah milik pemerintah tersebut. berdasarkan kondisi di atas penulis mengangkat permasalahan tentang manajemen pelayanan jasa bank syariah dengan berfokus pada Bank Syariah Indonesia (BSI). dan menggunakan metode pengumpulan informasi dari data sekunder berupa studi kepustakaan (library research).

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Manajemen**

Sebelum memahami secara integral tentang permasalahan tersebut di atas, penulis menyampaikan dulu beberapa pandangan para ahli tentang manajemen itu sendiri, Manajemen menurut Mary Parker Follet "management is the art of getting things done through people", "Manajemen adalah seni dalam menyelesaikan sesuatu melalui orang lain". itu artinya bahwa manajemen adalah merupakan seni yaitu sesuatu yang indah dan terstruktur dengan sumber daya yang tersedia untuk melakukan aktifitas yang menjadi tujuan individu dan organisasi. Menurut George Robert Terry "Manajemen sebagai proses khas dari beberapa tindakan, seperti perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan, di mana Seluruh tindakan tersebut menggunakan semua sumberdaya yang tersedia untuk mencapai tujuan". Sedangkan Ricky W. Griffin, "Manajemen adalah proses perencanaan, organisasi, koordinasi, dan kontrol pada sumber daya agar tujuan tercapai secara efektif dan efisien". Lawrence A. Appley "Mengartikan manajemen sebagai keahlian dalam membangkitkan orang lain agar bersedia melakukan sesuatu". Dan Hilman berpendapat bahwa "Manajemen merupakan fungsi untuk mencapai suatu target melalui perantara, serta melakukan pengawasan dengan begitu, tujuan dapat tercapai bersama". Nickels, McHugh dan McHugh "Management is the process used to accomplish organizational goals through planning, organizing, directing and kontrol people and other organizational resources". Manajemen adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan organisasi melalui rangkaian kegiatan berupa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian orang-orang serta sumber daya organisasi lainnya. Diakses pada, 29 Desember 2022 dari, (<https://www.cermati.com/artikel/manajemen-pengertian-manajemen-fungsi-dan-jenis-keilmuan-yang-harus-kamu-tahu, n.d.>)

Manajemen dalam bahasa Arab disebut dengan “idarrah” Djalaluddin (2007: 3) Kata manajemen dalam bahasa Arab adalah Idarah yang berarti “berkeliling” atau “lingkaran”. Dalam konteks bisnis bisa dimaknai bahwa bisnis berjalan pada siklusnya. Sementara manajemen menurut Muhammad Abdul Jawwad adalah “Aktivitas menertibkan, mengatur, dan berfikir yang dilakukan seseorang, sehingga dia mampu mengurutkan, menata dan merapikan hal-hal yang ada disekitarnya, mengetahui prioritas-prioritasnya, serta menjadikan hidupnya selalu selaras dan serasi dengan yang lainnya”.

Pada pertengahan tahun 1950-an Koontz mempopulerkan konsep management functions dengan mengelompokkan tugas-tugas yang dilakukan oleh manajemen ke dalam lima fungsi, yang mencakup “perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pengisian staf (staffing), memimpin (leading) dan pengendalian (kontrol)”. Fayol pada tahun 1916 membagi fungsi manajemen ke dalam lima fungsi, yakni “perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pemberian komando (commanding), pengkordinasian (coordinating) dan pengendalian (kontrol)”. Pada perkembangan selanjutnya fungsi-fungsi manajemen disusutkan menjadi empat fungsi, yang mencakup planning, organizing, directing dan controlling. (Robbins dan Coulter dalam Solihin, 2009). Dari uraian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa “Manajemen adalah bagaimana menggunakan sumberdaya yang tersedia untuk mendapatkan hasil sesuai tujuan yang diharapkan yang dijalankan melalui perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan”.

### **Pelayanan**

Pelayanan diambil dari kata dasar lay.an-me.la. ya.ni (KBBI) yang berarti “membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang”. Kegiatan melayani ini biasa dilakukan untuk menyambut, memuaskan, dan memberi kenyamanan terhadap seseorang yang kehadirannya dianggap penting dan bernilai. Diakses pada, 29 Desember 2022 dari, (<https://www.google.com/search?q=asal+kata+pelayanan&oq=asal+kata+pelayanan&aqs=>, n.d.) Menurut Kotler (Laksana, 2018:85) “Pelayanan (Service) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”. Diakses pada, 29 Desember 2022 dari, (<https://www.google.com/search?q=arti+pelayanan+menurut+para+ahli&oq=>, n.d.) Suparlan (2000:35) “Pelayanan ialah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri”. Moenir (2005:47) menjelaskan bahwa “Pelayanan ialah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Loina dalam bukunya

yang bertajuk hubungan masyarakat membina hubungan baik dengan publik (2001:138). Yang beranggapan bahwa “sebuah pelayanan ialah suatu proses keseluruhan sebuah pembentukan citra dari perusahaan, baik melalui media berita, membentuk sebuah budaya perusahaan secara internal, ataupun melakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin, pemerintahan serta publik yang berkepentingan”. Gronros (1990:27) dalam Ratminto dan Atik (2005:2) “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”. Diakses pada 30 Desember 2022 pada (<https://www.seputarpengetahuan.co.id/2020/12/Pengertian-Pelayanan.html>, n.d.). “Kualitas Pelayanan merupakan tindakan yang diterima oleh konsumen dari penawaran produk dan jasa oleh produsen atas kebutuhan produk dan jasa yang dibutuhkan oleh konsumen yang dilakukan oleh produsen berdasarkan kemampuannya dan kendala yang dihadapi saat itu dengan memberikan kemudahan kepada konsumen berdasarkan karakteristik produk dan jasa yang ditawarkan”.(Nasfi et al., 2020).

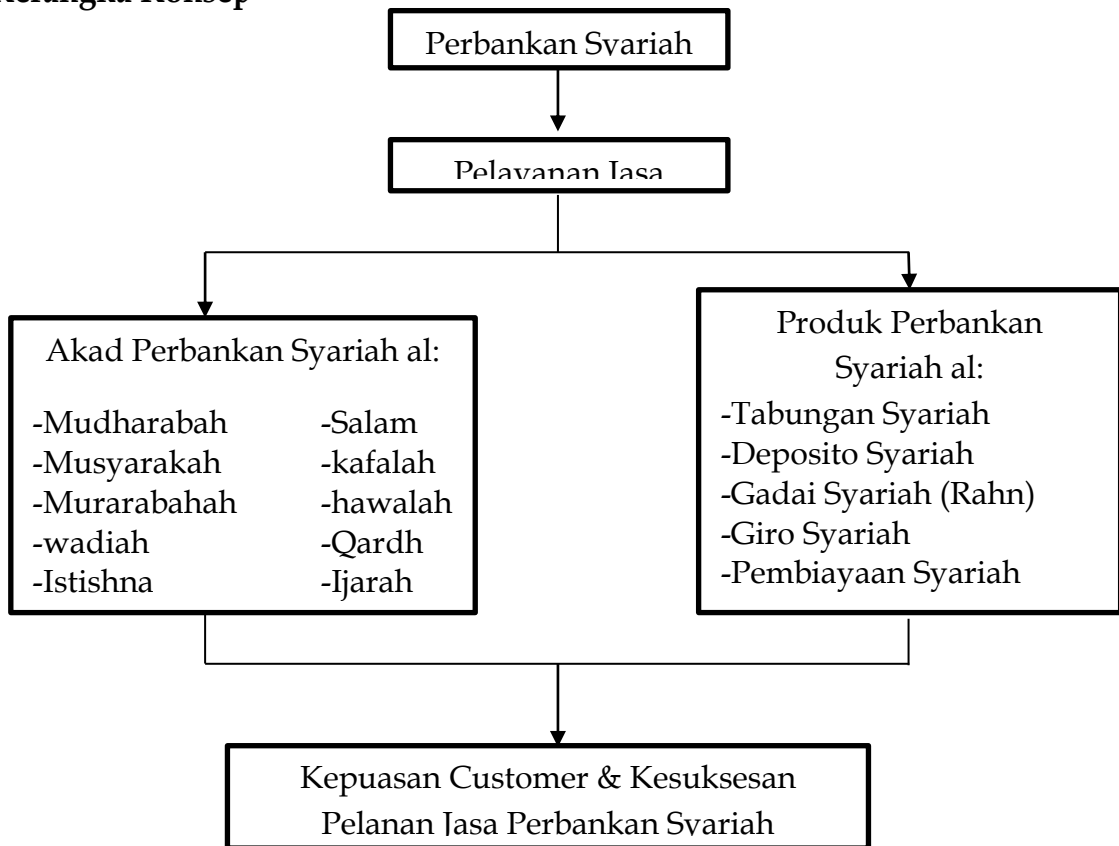
### **Jasa**

Menurut Kotler dan Keller (2016 : 422) “Jasa sebagai tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain pada prinsipnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu dan produksinya tidak terikat pada suatu produk fisik”. Adrian Payne “Jasa adalah aktivitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai atau manfaat) intangibel yang berkaitan dengannya, yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan”. Christian Gronross “Jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan". Dalam ilmu ekonomi “Jasa atau layanan adalah aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan” (<https://id.wikipedia.org/wiki/Jasa>, n.d.). Jasa menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah “perbuatan yang baik atau berguna dan bernilai bagi orang lain, negara, instansi, dan sebagainya. Kualitas Jasa berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah diperoleh”.

## Bank Syariah

Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah bahwa “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk Simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat”. selanjutnya aktifitas lembaga keuangan bank umumnya dilakukan oleh perbankan konvensional dan perbankan syariah. di mana Bank Konvensional adalah “Bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional dan berdasarkan jenisnya terdiri atas Bank Umum Konvensional dan Bank Perkreditan Rakyat”. Sedangkan Bank Syariah adalah “Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah”. Bank Umum Syariah adalah “Bank Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran”, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah “Bank Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran”. Ansori, (2019) “Bank syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana bank, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan Syariah”.

## Kerangka Konsep



Gambar 1. Kerangka Konsep

## **METODOLOGI**

Metode penelitian yang di gunakan dalam karya tulis ini adalah metode penelitian deskriptif berupa penelitin kepustakaan (library research) yaitu penelitian yang menggambarkan tentang model manajemen pelayanan jasa pada perbankan syariah di Indonesia.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** **Sistem Pelayanan Bank Syariah**

Dari uraian penjelasan diatas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa “Manajemen pelayanan jasa adalah bagaimana menggunakan sumber daya yang tersedia di mana dengan sumberdaya tersebut digunakan untuk melayani bagaimana menyambut, memuaskan, dan memberi kenyamanan terhadap seseorang/sekelompok orang yang kehadirannya dianggap penting dan bernilai yang pada prinsipnya tindakan tersebut bersifat intangible (tidak berwujud)”. Sejalan yang disampaikan Hayati, (2019) bahwa “Kualitas Jasa berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah”. Demikian pula Zulkarnain et al., (2020) “Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi loyalitas nasabah”. Sejalan yang disampaikan Nurdin et al., (2020) “Gumesson dan Lovelock bahwa ketidakpuasan nasabah dipengaruhi oleh layanan *speed* (kecepatan), *security* (kemanan), *accuracy*, dan *trust* (kepercayaan)”.

Selanjutnya sistem pelayanan pada bank syariah yang ditujukan pada masyarakat pengguna atau nasabah, sehingga nasabah dapat merasakan kepuasan karena keberhasilan dan kesuksesan bank syariah dalam mengelola institusinya tergantung pada model manajemen pelayanan jasa yang ditawarkan kepada pelanggan, aktifitas manajemen pelayanan jasa tersebut dapat berupa :

1. Agar sesuai dengan syariah islam maka transaksi yang dilakukan pada perbankan syariah harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah sebagaimana yang dimaksud dalam UU Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.
2. Dalam transaksi pinjam meminjam yang dilakukan antara perbankan syariah dengan customer tidak ada bunga yang diberlakukan yang ada adalah biaya jasa sesuai akad transaksi yang dilakukan oleh pihak bank dan nasabah.
3. Nasabah akan merasakan keamanan dalam bertransaksi karena memiliki keyakinan bahwa transaksi yang dilakukan memberikan solusi keuangan yang tidak memberatkannya sebagai pengguna produk perbankan tersebut.

4. Setiap karyawan bank memiliki etika dalam bertansaksi dengan nasabah karena telah dibekali pemahaman dalam hal tersebut
5. Setiap karyawan bank memiliki pengetahuan atas transaksi yang dilakukan karena para karyawan tersebut telah dibekali pengetahuan dan kompetensi sesuai dengan bidang tugasnya masing.
6. Bank syariah dalam menghadapi customer akan memberikan pelayanan yang terbaik dan perhatian yang penuh agar nasabah mendapatkan kepuasan yang diinginkan.
7. Bank syariah dalam melakukan transaksi dengan nasabah konsisten dengan janji yang telah dilakukan sehingga nasabah tidak merasakan kekecewaan.
8. Bank syariah dalam melakukan transaksi dengan nasabah menyediakan fasilitas gedung/ruangan yang memberikan kepuasan dan kenyamanan dalam bertransaksi.
9. Bank syariah dalam melakukan transaksi dengan nasabah menggunakan perlengkapan dan peralatan dengan teknologi informatika yang handal dalam bertransaksi
10. Bank syariah dalam melakukan transaksi dengan nasabah telah menyiapkan sumberdaya manusia yang memadai dan kompeten dalam melayani nasabah.
11. Bank syariah dalam melakukan transaksi dengan nasabah menyediakan waktu yang cukup untuk melayani nasabah
12. Karyawan bank syariah dalam bertransaksi dengan nasabah tidak jenuh dalam menghadapi nasabah
13. Karyawan bank syariah selalu siap dan siaga dalam melayani nasabah baik secara manual maupun melalui media online dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah.
14. Karyawan bank syariah melakukan gerak cepat, tepat, cermat dan teliti dalam melayani nasabah sehingga nasabah bisa merasakan manfaatnya
15. Karyawan bank syariah bersifat ramah, sopan, simpatik, fleksibel, perhatian dan menyenangkan terhadap nasabah
16. Karyawan bank syariah berpenampilan bersih, rapih, indah dan sehat dalam menghadapi nasabah

#### **Aktifitas Pelayanan Transaksi Bank Syariah**

Aktifitas sistem pelayanan sebagaimana tersebut diatas harus sejalan aktifitas transaksi syariah yang dilakukan oleh bank syariah yaitu:

1. Perbankan syariah dapat menggunakan akad *wadi'ah* atau akad lain sesuai prinsip syariah, dalam pengumpulan dana giro, tabungan dan atau bentuk lain yang dipersamakan.

2. Perbankan syariah dapat menggunakan akad *mudharabah* atau akad lain sesuai prinsip syariah, dalam pengumpulan dana Investasi berupa deposito, tabungan, atau bentuk lain yang dipersamakan.
3. Perbankan syariah dapat menawarkan pembiayaan bagi hasil dengan menggunakan akad *mudharabah* dan akad *musyarakah*, atau akad lain sesuai prinsip syariah.
4. Perbankan syariah dapat menawarkan pembiayaan dengan menggunakan akad *murabahah*, *salam* dan *istishna'*, atau akad lain sesuai prinsip syariah
5. Perbankan syariah dapat menawarkan pembiayaan dengan menggunakan akad *qardh* atau akad lain sesuai prinsip syariah.
6. Perbankan syariah dapat menawarkan pembiayaan penyewaan barang bergerak atau tidak bergerak dengan menggunakan akad *ijarah* dan atau *ijarah muntahiya bittamlik* (sewa beli) atau akad lain sesuai prinsip syariah.
7. Perbankan syariah dapat melakukan pengambilalihan utang dengan menggunakan akad *hawalah* atau akad lain sesuai prinsip syariah.
8. Perbankan syariah dapat melakukan usaha kartu debit dan/atau kartu pembiayaan sesuai prinsip syariah.
9. Perbankan syariah dalam aktifitasnya dapat membeli, menjual, atau menjamin atas risiko sendiri surat berharga pihak ketiga yang dapat berupa akad *ijarah*, *musyarakah*, *mudharabah*, *murabahah*, *kafalah*, atau *hawalah* yang diterbitkan atas dasar transaksi nyata sesuai prinsip Syariah, (UU No.21 Tahun 2008)
10. Perbankan syariah dapat membeli surat berharga yang dikeluarkan oleh Pemerintah dan/atau Bank Indonesia sesuai prinsip syariah.
11. Perbankan syariah dapat melakukan aktifitas lain berdasarkan prinsip syariah dalam sistem perbankan sesuai peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya dalam penyaluran dana perbankan syariah pada nasabah memiliki standar kelayakan sesuai peraturan perundang-undangan yaitu bahwa:

- Bank Syariah harus mempunyai keyakinan atas kemauan dan kemampuan calon Nasabah Penerima Fasilitas untuk melunasi seluruh kewajiban pada waktunya, sebelum dana disalurkan kepada Nasabah Penerima Fasilitas.
- Untuk memperoleh keyakinan Bank Syariah wajib melakukan penilaian yang saksama terhadap watak, kemampuan, modal, Agunan, dan prospek usaha dari calon Nasabah Penerima Fasilitas. (Indonesia. UU No. 21 Thn 2008 Ttg Perbankan Syariah, n.d.)

Jadi pada dasarnya dalam transaksi antara bank syariah dengan nasabah banyak produk yang ditawarkan perbankan syariah di masyarakat antara lain tabungan syariah, deposito syariah, gadai syariah (*rahn*), giro syariah dan pembiayaan syariah di mana semua produk tersebut dalam transaksinya menggunakan akad-akad sesuai prinsip syariah antara lain akad *mudharabah*,

akad musyarakah, akad murabahah, akad istishna, akad salam, akad kafalah, akad hawalah, akad qardh dan akad ijarah. Sehingga tujuan akhir dari transaksi tersebut adalah tercapainya kepuasan customer dan kesuksesan perbankan syariah dalam sistem pelayanan jasa.

Semua aktifitas bank syariah tersebut di atas harus dilandasi dengan etika pelayanan syariah dalam berbagai aktifitas secara baik, benar, adil, berpegang pada nilai dalam berbisnis dan bertanggungjawab sesuai prinsip syariah.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen pelayanan jasa bank syariah adalah bagaimana menggunakan sumber daya yang tersedia di mana dengan sumberdaya tersebut digunakan untuk melayani, yaitu bagaimana menyambut, memuaskan, dan memberi kenyamanan terhadap seseorang/sekelompok orang yang kehadirannya dianggap penting dan bernilai yang pada prinsipnya tindakan tersebut bersifat intangible (tidak berwujud) serta berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

Ada beberapa karakter yang harus diperhatikan dan dimiliki oleh karyawan bank syariah dalam melayani nasabah agar pelayanan yang dilakukan merupakan pelayanan prima (excellent service) diantaranya: 1) Tidak melakukan perbuatan tercela. 2) Memegang teguh amanah. 3) Menjaga nama baik bank dan nasabah. 4) Beriman dan memiliki rasa tanggung jawab.

Adapun transaksi syariah yang dapat dilakukan seperti penjelasan diatas yaitu transaksi dengan produk perbankan syariah antara lain dalam bentuk tabungan syariah, deposito syariah, giro syariah, dan gadai syariah, yang perjanjiannya berdasarkan akad mudharabah, musyarakah, murabahah, salam, istisna, ijarah yang harus dilandasi prinsip syariah dan tidak mengandung riba, maisir, gharar, objek haram dan menimbulkan kezaliman.

Semua transaksi tersebut perlu disikapi dengan bijaksana jangan sampai masyarakat berpikir bahwa produk dan akad yang ditawarkan oleh perbankan syariah tidak berbeda juga dengan produk dan perjanjian yang tawarkan oleh perbankan konvensional sehingga masyarakat tidak dapat membedakannya dalam transaksi dan operasionalnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ana, D. E., & Zunaidi, A. (2022). Strategi Perbankan Syariah Dalam Memenangkan Persaingan Di Masa Pandemi Covid-19. *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy*, 1(1), 167-188.
- Ansori, A. (2019). Penerapan E-Banking Syariah Pada Sistem Informasi Manajemen Perbankan Syariah. *Banque Syar'i: Jurnal Ilmiah Perbankan Syariah*, 3(1), 113. <https://doi.org/10.32678/bs.v3i1.1915>

Hayati, I. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah. *Aghniya Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 1(2).

Indonesia. UU No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

Indonesia. UU No. 21 Thn 2008 Ttg Perbankan Syariah.

<https://id.wikipedia.org/wiki/Jasa>. (n.d.). <https://id.wikipedia.org/wiki/Jasa>.

<https://www.cermati.com/artikel/manajemen-pengertian-manajemen-fungsi-dan-jenis-keilmuan-yang-harus-kamu-tahu>. (n.d.).

<https://www.cermati.com/artikel/manajemen-pengertian-manajemen-fungsi-dan-jenis-keilmuan-yang-harus-kamu-tahu>

<https://www.google.com/search?q=arti+pelayanan+menurut+para+ahli&oq=>. (n.d.).  
<https://www.google.com/search?q=arti+pelayanan+menurut+para+ahli&oq=>

<https://www.google.com/search?q=asal+kata+pelayanan&oq=asal+kata+pelayanan&aqs=>. (n.d.).

<https://www.google.com/search?q=asal+kata+pelayanan&oq=asal+kata+pelayanan&aqs=>

<https://www.google.com/search?q=tanggal+merger+bsi&oq=tanggal+merger+bsi&aqs=>. (n.d.).

<https://www.google.com/search?q=tanggal+merger+bsi&oq=tanggal+merger+bsi&aqs=>

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/sejarah-perbankan-syariah.aspx>. (n.d.). <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/sejarah-perbankan-syariah.aspx>

<https://www.seputarpengetahuan.co.id/2020/12/pengertian-pelayanan.html>. (n.d.).  
<https://www.seputarpengetahuan.co.id/2020/12/pengertian-pelayanan.html>

Nasfi, N., Rahmad, R., & Sabri, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *EKONOMIKA SYARIAH: Journal of Economic Studies*, 4(1), 19. <https://doi.org/10.30983/es.v4i1.3146>

Nonie Afrianty, M. H. (2019). Tingkat persaingan bank pembiayaan rakyat syariah di indonesia tahun 2011-2018. *Jurnal Aghinya Stiesnu Bengkulu*, 2(2), 218-225.

Nurdin, N., Musyawarah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada

Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87-104. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104>

Prasetyo, I. (2020). Analisis Kinerja Keuangan Bank Syariah dan Bank Konvensional di Indonesia. In *JAM: Jurnal Aplikasi Manajemen* (Vol. 6, Issue 2, pp. 164-174). <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/1900>

Zulkarnain, R., Taufik, H., & David Ramdansyah, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mu'amalah Cilegon). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1-24.