

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Pelayanan

Pelayanan berasal dari kata pelayanan yang berarti prihal atau cara melayani, sedangkan menurut istilah pelayanan adalah aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak kepada pihak lain¹.

Menurut SP Hasibuan pelayanan (services) adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.²

Pelayanan menurut Usmara (2003:231) yang dikutip oleh Supardi Nani, pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang di hasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil).³ Dan Pelayanan adalah memberikan suatu kepuasan terhadap konsumen dan pelanggan atas apa yang diharapkannya kepada kita ataupun

¹ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Public*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), h. 11

² Malayu S.P Hasibun, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), cet ke- 4, h.152

³<http://repository.ung.ac.id/get/simlit/1/1112/2/Analisis-Kualitas-Pelayanan-Terhadap-kepuasan-Pelanggan-Pada-PT-Bank-Sinar-Mas-Cabang-Gorontalo.pdf>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perusahaan yang semuanya itu berdasarkan prosedur-prosedur yang telah ada.⁴

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna:⁵

1. Perihal atau cara melayani.
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang).
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pelayanan merupakan sesuatu hal yang sangat penting dalam berbagai usaha dan kegiatan yang bersifat jasa, karena keberadaannya sangat menentukan keberhasilan, dan manakala dalam kegiatan-kegiatan itu terdapat persaingan dalam usaha merebut pemasaran atau konsumen.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sebagai lembaga keuangan, bank memiliki tugas dalam memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit), serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya. Maka bank perlu menjaga citra positifnya di mata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas keamanan,

⁴ Bob Waworuntu, *Dasar-Dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997), h. 11

⁵ [http://kamusbahasaindonesia.org/pelayanan\(19-2-2011\)](http://kamusbahasaindonesia.org/pelayanan(19-2-2011))

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.⁶

Pada dasarnya pelayanan merupakan promosi secara tidak langsung yang diberikan oleh bank, yaitu dengan cara memberikan jasa berkualitas lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Selain itu, pelayanan (*service*) juga merupakan cara promosi secara tidak langsung yang dapat dilakukan oleh bank, apabila pelayanan yang diberikan kepada nasabah memuaskan, maka nasabah akan merasa puas dan dapat dijadikan alat untuk menarik nasabah.⁷

Kualitas pada pelayanan harus dimulai dari kebutuhan ataupun keinginan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah tersebut. Pada citra pelayanan yang berkualitas baik bukan dilihat dari sudut pandang penyedia jasa itu, melainkan dari sudut pandang nasabah dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada dirinya tersebut. Jadi dapat disimpulkan dari beberapa pengertian diatas pelayanan adalah suatu bentuk melayani, membantu menyiapkan dan menyelesaikan serta mengurus semua kebutuhan seseorang ataupun sekelompok orang yang diinginkannya.

B. Bentuk- Bentuk Pelayanan

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yaitu⁸:

⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), cet. ke II, h. 185

⁷ Ali Hasyim, *Manajemen Bank*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), cet. ke II, h. 141

⁸ Kasmir, *Etika Customer Servis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), Cet. Ke-2,

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Layanan dengan Lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2. Layanan dengan Tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dalam segi jumlah tetapi juga dalam segi peranannya.

3. Layanan dengan Perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

Ciri - Ciri Pelayanan Yang Baik

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan.⁹

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

a. Tersedianya Sarana dan Prasarana yang Baik

Pelanggan ingin dilayani secara prima, oleh karena itu untuk melayani pelanggan salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.

⁹Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta : Rajawali Pers , 2012). Cet -11.h.257

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Tersedia Karyawan yang Baik

Kenyamanan pelanggan juga tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar dan dalam bekerja dalam bidangnya.

c. Bertanggung Jawab Kepada Pelanggan

Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikannya.

d. Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat

Dalam melayani pelanggan diharapkan karyawan dapat melakukan sesuai prosedur, layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.

e. Mampu Berkomunikasi

Para karyawan harus mampu berbicara dengan baik dan cepat memahami keinginan pelanggannya. Artinya para karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

f. Memberikan Jaminan Kerahasiaan setiap Transaksi

Menjaga rahasia perusahaan sama artinya dengan menjaga rahasia pelanggan. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggan terhadap siapapun. Rahasia perusahaan merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.

g. Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan Yang Baik

Setiap karyawan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena karyawan selalu berhubungan dengan pelanggan, maka para karyawan tersebut dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja.

h. Berusaha Memahami Kebutuhan Pelanggan

Karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggannya. Para karyawan yang lambat akan membuat pelanggan lari, usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

i. Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Nasabah

Kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga pelanggan yang lama agar tidak lari maka perlu dijaga kepercayaannya.

Semua ini melalui pelayanan petugas *customer service* khususnya dan seluruh karyawan perusahaan umumnya.¹⁰

Selanjutnya pelayanan yang tidak baik meliputi:

- a) Sikap kasar dan sombong.
- b) Tidak memiliki pengetahuan tentang barang.

¹⁰Kasim, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana Predana Media, 2004), Cet-1, h. 210-211.

- c) Makan atau ngobrol dengan teman sambil melayani.
- d) Bermuka masam.
- e) Membedakan pembeli.

D. Standar Layanan Perbankan

Standar layanan perbankan sangat penting meningkat industri perbankan berkembang semakin cepat seiring dengan kebutuhan nasabah yang juga semakin meningkat atau kompleks, serta membutuhkan standar penampilan layanan, pengetahuan dan keterampilan mengenai produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank. Dalam konsep Islam, pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan. Pernyataan ini sebagaimana yang dikatakan dalam alqur'an surat At-Takaatsur ayat 1-5 :

أَلْهَنُكُمْ التَّكَاثُرَ ﴿١﴾ حَتَّىٰ زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ ﴿٢﴾ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿٣﴾ ثُمَّ كَلَّا ﴿٤﴾ سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿٥﴾ كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ ﴿٦﴾

Artinya :”Bermegah-megah telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk kedalam kubur. Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin”.(QS. At-Takaatsur (102) : 1-5)

Secara umum, standar layanan perbankan yang harus dipenuhi meliputi :

a) Standar Penampilan Petugas Perbankan

Standar penampilan dibutuhkan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah kepada bank sehingga nasabah dapat terlayani dengan baik dan membuat nasabah puas. Standar penampilan petugas perbankan meliputi standar dalam berpakaian dan penampilan fisik. Dalam pelayanan prima (*Service Excellent*) diperlukan suatu standar penampilan bagi petugas maupun perusahaan. Standar penampilan petugas diperlukan guna membangun keyakinan bagi nasabah dan image positif bagi perusahaan, meningkatkan pelayanan, dan menjaga kepuasan nasabah.

b) Kebersihan dan Kerapian Ruang Kerja

Ruang kerja pada umumnya adalah tempat berlangsungnya proses pekerjaan. Standar kebersihan dan kerapian ruang kerja dapat mendukung kenyamanan dalam memberikan layanan. Ruang kerja yang bersih, rapi dan nyaman memberikan efek kepuasan dan kenyamanan bagi nasabah.

c) Pengetahuan Produk dan Jasa Perbankan

Pengetahuann produk dan jasa perbankan yang dilayani dimana pegawai bank bekerja, harus dikuasai secara penuh minimal sesuai dengan fungsi jabatan masing-masing yang ditunjuk sebagai pelayan nasabah perbankan.

d) Standar Berkomunikasi dengan Nasabah

Komunikasi yang baik kepada nasabah dapat membangun kesan positif dari nasabah terhadap bank. Salah satu aspek yang harus

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dikomunikasikan dengan baik kepada nasabah adalah yang berhubungan dengan transparansi informasi produk bank. Kondisi tersebut harus didukung dengan terbitnya Peraturan Bank Indonesia (PBI) tentang transparansi informasi produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah dimana salah satu dasar aturan ini adalah dalam rangka menghindarkan bank dari resiko reputasi.

e) Standar Penanganan Keluhan Nasabah

Pengaduan nasabah adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank. Penanganan keluhan harus serius, cepat dan tuntas.¹¹

E. Sikap Melayani Nasabah

Sikap melayani nasabah harus diperhatikan, sikap yang kurang baik akan berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan. Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah.

1. Beri kesempatan nasabah berbicara

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

¹¹Wiwik Saptia Apriyani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSM Card Pada PT. Bannk Syariah Mandiri KCPTembilahan*, Skripsi Fakultas Syariah Dan Hukum, (Pekanbaru: Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Suska Riau, 2015) h. 31, td

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dengarkan baik-baik

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya CS harus mendengarkan dan menyimak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.

3. Jangan menyela pembicaraan

Sebelum nasabah selesai bicara petugas CS dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai bicara baru petugas CS menanggapi. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat dan jelas.

4. Jangan marah dan jangan mudah tersinggung

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

5. Jangan mendebat nasabah

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

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

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya

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

8. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu

Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena itu, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah.¹²

F. Kepuasan Nasabah

Puas artinya merasa senang (lega, gembira, kenyang, karena sudah terpenuhi hasrat hatinya). Kepuasan yang bersifat pusat yaitu kesenangan, kelegaan.¹³

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Nasabah adalah perhubungan atau pelanggan. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/kesannya kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Kepuasan seorang pelanggan untuk setia atau beralih ke yang lain adalah jumlah dari banyak pertemuan kecil dengan perusahaan. Perusahaan konsultasi *Forum Corporation* mengatakan bahwa

¹²Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana, 2008) edisi. Rev, Cet 3 , hal 184-186

¹³ Peter Salim, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008), edisi ke-1, h. 1130

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

supaya semua pertemuan-pertemuan kecil itu menunjang kesetiaan pelanggan, perusahaan perlu menciptakan “pengalaman pelanggan yang diberi merek”. Banyak perusahaan berhasil yang menaikkan harapan pembeli dan menghantarkan kinerja yang sesuai. Perusahaan ini menuju pada TCS “*Total Customer Satisfaction*” – kepuasan pelanggan sepenuhnya.

Dengan demikian, konsumen membuat penilaian adalah nilai yang ditawarkan pemasaran dan mengambil keputusan membeli berdasarkan pada penilaian ini. Kepuasan pelanggan ada suatu pembelian tergantung pada relatif kinerja produk bagi harapan pembeli. Pemasar harus berhati-hati menetapkan tingkat harapan yang tepat. Bila mereka menetapkan harapan terlalu rendah, mereka mungkin memuaskan orang yang membeli tetapi gagal menarik pembeli dalam jumlah besar. Sebaliknya, bila mereka menaikkan harapan terlalu tinggi, kemungkinan besar pembeli merasa tidak puas. Jadi, kepuasan nasabah pembiayaan kepemilikan rumah di bank syariah adalah keinginan nasabah untuk menggunakan produk yang disediakan oleh perbankan syariah, dan yang dijadikan indikator dalam penelitian ini adalah :

- a. Kesesuaian harapan jasa.
 - b. Kemudahan dalam memperoleh jasa.
 - c. Ketersediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain.
1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah (Pelanggan)

Kepuasan pelanggan pada dasarnya merupakan suatu yang sangat relatif dan subyektif. Bisa jadi dengan kualitas pelayanan yang sama dinilai oleh orang yang sama namun dirasakan berbeda. Kondisi ini bisa saja terjadi apabila pelanggan sedang dalam kondisi psikologi yang

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berbeda. Namun diantara banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan ada beberapa faktor yang dapat dianalisa secara langsung mempengaruhi kepuasan pelanggan. Berikut terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah¹⁴:

a. Kualitas Produk

Pelanggan akan puas jika setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Kualitas produk ini adalah dimensi yang global dan paling tidak ada 5 elemen dari kualitas produk yaitu *performance, durability, feature, consistency, dan design*.

b. Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka mendapatkan *valuemoney* yang tinggi. Komponen ini sangat penting bagi beberapa perusahaan yang ingin menciptakan kepuasan konsumen.

c. Kualitas Pelayanan

Service quality sangat bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia ini memegang kontribusi sebesar 70%. Tidak heran kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru.

d. Faktor Emosi

Dimana pelanggan merasa puas terhadap produk tertentu walaupun mungkin dengan harga mahal, namun mampu menimbulkan

¹⁴ Irwan Hadi, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Media Komputindo, 2002),

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rasa lebih puas karena *emotional value* yang diberikan oleh *brand* dari produk tersebut.

- e. Biaya dan kemudahan mendapatkan produk

Pelanggan akan semakin merasa puas apabila biaya dan produk yang diperoleh relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Sebagai konsumen merasa puas kalau ia memperoleh barang yang sangat dibutuhkan atau yang diinginkan. Sebagian lagi beranggapan bahwa kepuasan terletak pada barang yang harganya relatif murah dari merekatau barang lainnya. Sedangkan ada juga konsumen yang beranggapan bahwa kepuasan terletak apabila orang lain tidak bisa memilikinya. Bahwa ada juga yang beranggapan kepuasan timbul apabila semakin banyak orang yang memiliki barang tersebut. Jadi kepuasan konsumen sangat kompleks penilaiannya. Konsumen tidak saja diartikan sebagai pihak yang mengkonsumsi suatu produk, melainkan setiap orang yang memerlukan jasa demikian akan timbul terminology konsumen internal daneksternal. Konsumen internal adalah konsumen yang berada dilingkungan perusahaan. Konsumen itu sendiri terdiri dari para karyawan dan para pemakai. Konsumen eksternal merupakan setiap pihak diluar perusahaan membutuhkan jasa perusahaan. Keseluruhan konsumen ini harus memperoleh kepuasan yang diharapkan mereka ketika berhubungan, baik dengan perusahaan maupun dengan produk. Adapun penyebab ketidakpuasan pelanggan menurut Tjiptono adalah:¹⁵

¹⁵Dedi Marwan, *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Harian Pagi Riau Pos Pada PT. Riau Pos Intermedia Pekanbaru*, Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial, (Pekanbaru: Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau,2008) h. 16

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Tidak sesuai harapan dengan kenyataan
- b. Layanan selama proses menikmati jasa atau produk tidak memuaskan
- c. Prilaku personel kurang memuaskan
- d. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang
- e. Cost terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan harga tidak sesuai
- f. Promosi/iklan terlalu muluk, tidak sesuai dengan kenyataan.

Perwujudan kepuasan pelanggan memang tidak dapat dipungkiri, harus merupakan komitmen bersama secara total. Artinya bahwa tidak ada seorangpun dalam perusahaan yang boleh mengabaikan hal itu. Oleh sebab itu kepuasan pelanggan harus dikelola dengan baik.

2. Pengukuran Kepuasan Nasabah (pelanggan)

Dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu:

- a. Sistem keluhan dan usulan

Artinya, seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan konsumen dalam satu periode, makin banyak berarti semakin kurang baik demikian pula sebaliknya.

- b. Survei kepuasan konsumen

Dalam hal ini perusahaan perlu secara berkala melakukan survei baik melalui wawancara maupun kuisioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan tempat konsumen melakukan selama ini.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Konsumen samaran

Perusahaan dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi konsumen guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan secara langsung, sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani konsumen sesungguhnya.

d. Analisis mantan pelanggan

Dengan melihat catatan konsumen/pelanggan yang pernah menjadi konsumen guna mengetahui sebab-sebab nasabah kabur.

G. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

1. Pengertian bank perkreditan rakyat

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah lembaga keuangan bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu dan menyalurkan dana sebagai usaha BPR.¹⁶ Dengan lokasi yang pada umumnya dekat dengan tempat masyarakat yang membutuhkan. Status BPR ini diberikan kepada Bank Desa, Lumbung Desa, Bank Pasar, Bank Pegawai, Lumbung Pith Nagari (LPN), Lembaga Perkreditan Desa (LPD), Badan Kredit Desa (BKD), Badan Kredit Kecamatan (BKK), Kredit Usaha Rakyat Kecil (KURK), Bank Karya Produksi Desa (BKPD), dan/atau lembaga-lembaga lainnya yang dipersamakan berdasarkan UU Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 dengan memenuhi persyaratan tatacara yang ditetapkan dengan peraturan pemerintah. Ketentuan tersebut diberlakukan

¹⁶ Dicki Hartanto, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain (konsep umum dan syariah)*, (Pekanbaru, Aswaja Pressindo, 2012), h. 50

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karena mengingat bahwa lembaga-lembaga tersebut telah berkembang dari lingkungan masyarakat Indonesia, serta masih diperlukan oleh masyarakat, maka keberadaan lembaga dimaksud diakui.¹⁷

Sebagaimana dimaksud dalam peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 1993, keberadaan Perusahaan Daerah (PD) Bank Perkreditan Rakyat di maksud untuk :

- a. Membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian.
 - b. Membantu dan mendorong pembangunan daerah.
 - c. Salah satu sumber pendapatan daerah.
2. Perbedaan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dengan Bank Umum

Menurut Undang-undang No. 10 Tahun 1998, maka jenis perbankan terdiri dari¹⁸:

- a. Bank Umum

Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sifat jasa yang diberikan adalah umum, dalam arti dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada.

- b. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berprinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas

¹⁷ Bprdbl.co.id/pengertian-bpr/

¹⁸ <https://perpuskampus.com/pengertian-bank-bank-umum-bank-perkreditan-rakyat-bpr/>

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pembayaran. Artinya kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum.

Dari pengertian Bank Umum dan BPR di atas, maka terdapat perbedaan antara Bank Umum dan BPR, dapat dilihat pada tabel berikut ¹⁹:

Tabel III. 1
Perbedaan Bank Umum dan BPR

Perbedaan	Bank umum	BPR
Jenis Simpanan	Giro, Tabungan, dan Deposito	Tabungan dan Deposito Berjangka
Jasa Pembayaran	Kliring, Inkaso, Valuta Asing, dan Trasfer	Tidak ada
Lalu Lintas Giral	Cek dan bilyet giro	Tidak ada
Pembiayaan Kredit	Investasi, Modal Kerja, dan Konsumtif	Terbatas
Jangkauan	Internasional dan Nasional	Lokal atau Daerah

3. Jenis-jenis Produk Dana Pihak Ketiga

Jenis-jenis produk dana pihak ketiga adalah sebagai berikut²⁰:

1. Tabungan

Adalah simpanan pihak ketiga dalam bentuk rupiah pada BPR, yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut sistem tertentu dari masing-masing BPR pengelola rekening. Tabungan merupakan sebagian pendapat masyarakat yang tidak dibelanjakan tetapi disimpan sebagai cadangan guna berjaga-jaga dalam jangka pendek.

¹⁹<http://www.google.co.id/amp/s/www.cerita.com/artikel/amp/mengupas-perbedaan-bank-umum-dan-bpr>

²⁰ Ali Suryanto Herli, *Buku Pintar Pengelolaan Bpr dan Lembaga Keuangan Pembiayaan Mikro*, (Yogyakarta: ANDI, 2013), h. 19

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Deposito

Adalah sejenis jasa tabungan yang biasa ditawarkan oleh bank kepada masyarakat. Deposito biasanya memiliki jangka waktu tertentu di mana uang didalamnya tidak boleh ditarik nasabah sebelum jatuh tempo periode kontrak penempatannya. Bunga deposito biasanya lebih tinggi dari pada bungan tabungan karena terkait dalam kontrak penempatan. Jenis-jenis deposito:

a. Deposito berjangka

Adalah simpanan pihak ketiga dalam rupiah, yang diterbitkan atas nama nasabah kepada BPR dan penarikannya dilakukan pada waktu tertentu perjanjian antara penyimpanan dengan BPR yang bersangkutan.

b. Sertifikat Deposito

Adalah deposito berjangka ‘atas unjuk’ yang bukti simpanannya dapat diperdagangkan, yang juga merupakan surat pengakuan hutang dari bank dan lembag keuangan bukan bank yang dapat diperjualbelikan di pasar uang.

c. Deposit On Call

Adalah simpanan deposito ‘atas nama’ dalam jumlah yang besar. Penarikannya hanya dapat dilakukan dengan pemberitahuan beberapa hari sebelumnya.



H. Kualitas Pelayanan dalam Pandangan Islam

الخدم berasal dari bahasa arab (خدم - يخدم - خدمة) yang artinya adalah melayani²¹, sedangkan menurut istilah adalah segala perbuatan atau usaha yang dikerahkan untuk menyambut atau memenuh kebutuhan orang lain. Kebutuhan tersebut mencakup segala sesuatu yang bermanfaat secara umum seperti: dalam pelayanan informasi, pelayanan kebersihan, pelayanan kesehatan dan pelayanan jasa²². *Service* (pelayanan) adalah hal mendasar yang dijual oleh para pengusaha baik itu pengusaha barang, terlebih lagi pengusaha jasa sehingga dapat dikatakan bahwa dasar dari setiap bisnis adalah *service*²³.

Mengenai pelayanan dalam hubungannya dengan kerja atau bisnis, Islam telah mengetahui bahwa setiap orang maupun organisasi memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik. Pelayanan yang berkualitas adalah apabila yang dikerjakan seseorang untuk orang lain menimbulkan rasa tenang dan yang memberikan implikasi baik terbentuknya hubungan dalam rangka mempererat tali silaturahmi diantara kedua belah pihak. Sebab dengan melalui perantara bisnis diantara pihak perusahaan dengan pelanggannya tidak hanya kerjasama saling mencari keuntungan semata, namun dibalik itu ada nilai kebersamaan untuk saling menjaga jalinan kerjasama yang terbangun dengan diikat oleh tali persaudaraan.²⁴

²¹ Mahmud Yunus, *Kamus Arab-Indonesia*, (Jakarta: PT. Hidakarya Agung), h. 114.

²² Khalid bin Abdullah Al-Muslih, *Al-Hawafiz Al-Tijariyyah Al-Tasqiyyah*, (Maktabah Syamillah), h. 3

²³ Thorik Gunarno dan Utus Hardiono Sudibyo, *Marketing Muhammad, Strategi Andal dan Jitu Praktik Bisnis Nabi Muhammad SAW*, (Bandung: Madania Prima, 2007), h. 86

²⁴ <http://repository.uin-suska.ac.id/6809/4/BAB%20III.pdf>, h. 13

Hubungan atau interaksi antar sesama manusia mempunyai dan nilai yang tidak bisa dipisahkan satu sama lain:

1. Interaksi itu harus selaras dengan hukum islam

Setiap interaksi antar manusia harus sejalan dengan syariat islam

2. Interaksi itu memiliki kandungan nilai-nilai akhlak mulia

Semua interaksi yang mendapat legitimasi hukum Islam pasti mempunyai nilai-nilai akhlak mulia didalamnya.

Sebagai contohnya dalam prosesi jual beli, jika 2 nilai diatas kita terapkan pada ranah jual beli, maka akad jual beli yang kita lakukan harus sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam fikih Islam, disamping itu akad ini juga memiliki nilai dan pesan akhlak didalamnya, yaitu menolong dan memudahkan urusan sesama manusia, atau dengan bahasa yang lebih simpel segala bentuk interaksi dalam Islam disamping mempunyai *profil oriented* juga tidak boleh menafikan *social oriented*²⁵.

Dalam pandangan Islam, pelayanan merupakan segala sesuatu yang harus dilakukan dengan benar, rapi, tertib, teratur dan prosesnya harus baik. Segala sesuatu tidak boleh dikerjakan secara asal-asalan. Sikap yang dibutuhkan dalam pelayanan adalah:

- a. Sopan-santun.
- b. Berpegetahuan.
- c. Berusaha.

²⁵ Binroh RSI Sultan Hadirin Jepara, *Pelayanan Prima dalam Perspektif Islam*, artikel diakses pada 25 Oktober 2014 dari <http://binrohsij.wordpress.com/2014/01/11/196/>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan yang baik sering dinilai oleh konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat tercapai kepuasan konsumen. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain²⁶.

Dalam ekonomi konvensional, pilihan didasarkan atas selera pribadi masing-masing. Manusia boleh mempertimbangkan agama boleh juga mengabaikan. Sedangkan dalam ekonomi islam, keputusan pilihan ini tidak dapat dilakukan semaunya saja. Fasilitas dalam islam dan konvensional juga tidak memahami perbedaan yang signifikan, perbedaan hanya terletak pada proses penggunaannya yang mana ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan. Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis untuk bersikap profesional yaitu dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyalahgunakan amanat yang menjadi tanggung jawabnya.

Konsep pelayanan dalam Islam terwujud dalam suatu hubungan antara manusia jika mengajarkan beberapa prinsip pokok, diantaranya :

²⁶ Desi Maharani, *pelaksanaan pelayanan E-Banking dalam meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru Menurut Ekonomi Islam*, (Pekanbaru: 2014)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Prinsip persamaan (musawamah)

Prinsip persamaan ini telah diajarkan oleh nabi muhammad saw. Prinsip persamaan ini wajib dianut karna merupakan dasar dalam mengatur hubungan antara manusia. Pada hakikatnya setiap manusia sama disisi Allah, perbedaan manusia hanya terletak pada derajat ketakwaan masing-masing orang terhadap Allah.

2. Prinsip persaudaraan (ukhuwah)

Semua muslim bersaudara, prinsip ini dengan sendirinya merupakan adanya perbedaan bangsa, ras, suku, dan status sosial

3. Prinsip cinta kasih (muhabbah)

Manusia diciptakan oleh Allah sebagai makhluk yang paling sempurna daripada makhluk lain. Oleh karena itu, sudah sepantasnya jika manusia itu saling mencintai dan saling memuliakan antara sesamanya.

4. Prinsip perdamaian (silm)

Prinsip damai harus selalu menjadi kebijakan bagi setiap umat untuk menciptakan masyarakat yang damai, aman dan sejahtera. Dalam hal ini pelayanan yang baik akan memberikan kesenangan dan membuahkan kedamaian, baik kepada pelayanan yang kita layani maupun kepada orang memberikan pelayanan.

5. Prinsip tolong menolong (ta'awun)

Seorang manusia tidak akan bisa berbuat banyak tanpa ada persatuan dengan manusia yang lain, sehingga benar dalam ilmu sosial yang mengatan manusia adalah makhluk sosial atau makhluk yang selalu membutuhkan bantuan orang lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Prinsip toleransi (tsatsamul)

Seorang muslim harus menerima pendapat orang lain sepanjang orang itu berkata benar²⁷.

Pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*servis*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Service berarti mengerti, memahami, dan merasakan. Loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan merugikan. Dimensi kualitas pelayanan adalah berupa fasilitas fisik meliputi gedung, sarana dan prasarana lainnya. Fasilitas dalam islam dan konvensional juga tidak mengalami perbedaan yang signifikan, perbedaannya hanya terletak pada proses penggunaannya yang mana ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan. Fasilitas yang diberikan dalam melakukan pelayanan akan terlihat semua tanpa adanya *reliability* (kehandalan) dari pelaku bisnis. Kehandalan dalam pelayanan dapat dilihat dari ketepatan dalam memenuhi janji secara akurat dan terpercaya. Demikian juga dengan pelaku perbankan baik janji yang ditetapkan secara langsung maupun janji-janji dalam bentuk promosi, semua harus ditepati sesuai dengan kenyataan. Penawaran ketika promosi atau iklan yang tidak sesuai dengan kenyataan berarti telah mengingkari janji yang telah ditetapkan dan hal ini telah mengandung unsur penipuan yang akan merugikan konsumen/nasabah. Pelanggan lebih setia pada perusahaan yang selalu menepati janji dari pada perusahaan yang banyak menawarkan promosi mewah tapi tidak sesuai dengan kenyataan. Kualitas

²⁷Mukimin, "Konsep Pelayanan Dalam Islam", artikel diakses pada 10 juli 2014 dari <http://id.shvoong.com/social-sciences/education/2205261-konsep-pelayanan-dalam-islam>.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan juga dapat dilihat dari *responsiveness* (daya tanggap) karyawan, yang mana karyawan memiliki kemauan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.

Jaminan juga dapat menunjukkan nilai plus tersendiri bagi perusahaan terhadap pelayanan yang diberikan. Jaminan ini dapat ditunjukkan melalui pengetahuan, kesopan santunan, rasa aman, rasa percaya, bebas dari bahaya dan resiko yang dapat diberikan karyawan kepada pelanggan. Al- Quran surat Ali Imran ayat 159:

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

Artinya :”Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang kepada-Nya”.(QS. Ali Imran 3:159)

Ayat di atas, jelas bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingkan. Apabila dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemahan lembutannya maka konsumen akan berpindah keperusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan

terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima. Selain empat hal di atas, kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari perhatian yang dapat diberikan oleh karyawan kepada konsumen/nasabah. Sikap perhatian yang ditunjukkan melalui kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dalam Islam sikap empati merupakan wujud dari kemauan karyawan untuk membantu, di saat pelanggan mengalami kesulitan maka karyawan siap membantu.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.