

BAB III

TINJAUAN TEORITIS

A. Pengertian Pelayanan

Dalam setiap kegiatan pembelian baik berupa barang atau jasa, setiap konsumen selalu mengharapkan dan memperoleh barang maupun jasa sesuai dengan keinginannya. Sehingga ia merasa puas atas pengeluaran yang dilakukannya untuk mendapatkan barang maupun jasa. Tidak jarang kita melihat orang-orang tertentu yang rela mengeluarkan biaya yang cukup besar untuk memperoleh kepuasan dalam mengkonsumsi produk yang sangat baik.

Pelayanan adalah merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan.¹Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat usaha atau kegiatan yang bersifat jasa, perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan itu terdapat kompetensi (persaingan) dalam usaha merebut pasaran atau langganan.

Dengan adanya *service quality* ini dapat dipantau, apakah kualitas layanan yang diberikan telah sesuai dengan yang diharapkan konsumen, selain itu dalam usaha menghadapi persaingan, perusahaan harus memiliki strategi yang lebih baik dibanding pesaing yang ada. Untuk perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa salah satu alat untuk mendukung strategi bersaing agar lebih baik adalah dengan memiliki kualitas layanan yang baik.

¹ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Salemba Empat, 2006), h. 175

Dalam penilaian kualitas suatu produk secara umum memiliki kesamaan dengan penilaian kualitas jasa. Tetapi untuk lebih memperjelas dan lebih memahami mengenai penilaian kualitas jasa, maka yang diulas disini hanya mengenai kualitas jasa. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. *Tangible* yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal.
2. *Reability* yaitu kemampuan perusahaan untuk memberkan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya kepada para pelanggan perusahaan.
5. *Empaty* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.²

Produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk jasa yang dapat memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen sampai pada tingkat cukup. Dalam konteks teori perilaku konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa.

²*Ibid*, h. 148

Berdasarkan komponen-komponen diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa *output* jasa dan cara penyampaiannya merupakan faktor-faktor yang digunakan dalam menilai kualitas jasa dan juga bisa dilihat bahwa dalam menilai mutu jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan maka kita untuk memperoleh nilai yang benar-benar objektif dapat dilakukan dengan melakukan penilaian terhadap jawaban yang diberikan pelanggan atas faktor-faktor tersebut.

Agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya, maka perlu adanya faktor-faktor pendukung pelayanan yang memadai. Diantaranya terdapat beberapa faktor pendukung pelayanan yang penting yaitu:

1. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, kesadaran disini berfungsi sebagai acuan dasar yang melandasi pada pembuatan atau tindakan yang berikutnya.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan yaitu merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang.
3. Faktor organisasi yang meliputi pengaturan struktur organisasi yang menggambarkan hirarki pertanggung jawaban, pembagian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya.
4. Faktor pendapatan yang meliputi gaji yang dapat menggairahkan semangat kerja yang tinggi.

5. Faktor kemampuan atau keterampilan kerja dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk kerja, mengadakan pendidikan dan latihan khusus.
6. Faktor sarana pelayanan yang meliputi peralatan, perlengkapan dan juga tersedianya fasilitas pelayanan yang meliputi gedung dengan segala kegiatannya, fasilitas komunikasi dan fasilitas lainnya.³

Keenam faktor pendukung pelayanan tersebut masing-masing mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh satu sama lainnya dan akan terwujud pelaksanaan pelayanan yang baik. Dari beberapa konsep pelayanan yang telah dikemukakan telah jelaslah bahwa tinggi rendahnya minat seseorang untuk memanfaatkan sesuatu jasa sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh pelaksana pelayanan tersebut.

Menurut Moenir sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang didambakan:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang-kadang dibuat-buat oleh petugas.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gurutan, sindiran maupun untaian kata lain semacam itu nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama dan tertib juga tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberikan

³ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2006), h. 82

sehinggaorang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu atau yang tidak jelas.⁴

Selanjutnya yang dimaksud pelayanan menurut Sianipar adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan, kebutuhan seseorang maupun kelompok. Artinya yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi atau pelayanan dapat pula diartikan suatu cara atau tehnik memenuhi, menanggapi kepentingan kebutuhan dan keluhan orang lain.⁵

Dalam setiap pekerjaan tersebut, perusahaan memperoleh imbalan uang menurut harga yang ditentukan atas persetujuan bersama. Dalam setiap kegiatan pembelian baik itu berupa barang maupun jasa setiap konsumen selalu berharap memperoleh barang maupun jasa yang sesuai dengan yang diinginkannya sehingga dia merasa puas atas pengeluaran yang dilakukannya untuk mendapatkan barang atau jasa tersebut. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka komsumen akan merasa puas.

B. Pelayanan Dalam Pandangan Islam

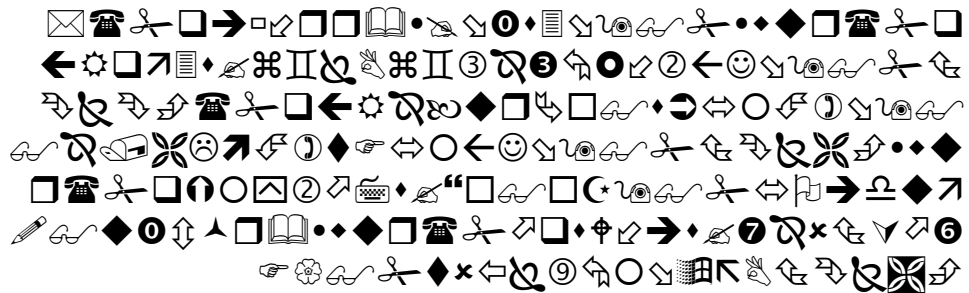
Ada 6 (enam) karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain:⁶

⁴*Ibid*, h. 41

⁵ Sianipar, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, (Jakarta : LAN-Republik Indonesia, 2003), h. 15

⁶ Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami*, (Semarang: Walisongo Press, 2009), h.153

1. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-
ngada fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji. Hal ini sesuai
dengan al-Qur`an Surat Asy-Syu'ara: 181-183.



Artinya: Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan;(181). Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus.(182). Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan(183).(Q.S. Asy-syu'ara: 181-183).⁷

2. Bertanggung jawab dan terpercaya (*Al-Amanah*) yaitu suatu sikap dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapatdipercaya.
3. Tidak Menipu (*Al-Kadzib*) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu. Seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAWadalah tidak pernah menipu.
4. Menepati janji dan tidak curang yaitu suatu sikap pebisnis yang selalu menepati janji baik kepada para pembeli maupun diantarasesama pebisnis.
5. Melayani dengan rendah hati (*khidmah*) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.

⁷ Departemen Agama RI, *Op.cit*, h. 463

6. Tidak melupakan akhirat yaitu ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. sehingga jika datang waktu shalat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.

C. Distribusi Menurut Ekonomi Islam

Sistem ekonomi yang berbasis Islam menghandaki bahwa dalam hal pendistribusian harus berdasarkan dua sendi, yaitu sendi kebebasan dan keadilan kepemilikan. Kebebasan disini adalah kebebasan dalam bertindak yang di bingkai oleh nilai-nilai agama dan keadilan tidak seperti pemahaman kaum kapitalis yang menyatakannya sebagai tindakan membebaskan manusia untuk berbuat dan bertindak tanpa campur tangan pihak mana pun, tetapi sebagai keseimbangan antara individu dengan unsur materi dan spiritual yang dimilikinya, keseimbangan antara individu dan masyarakat serta antara suatu masyarakat dengan masyarakat lainnya.⁸

Keberadilan dalam pendistribusian ini tercermin dari larangan dalam al-Quran agar supaya harta kekayaan tidak diperbolehkan menjadi barang dagangan yang hanya beredar diantara orang-orang kaya saja, akan tetapi diharapkan dapat memberi kontribusi kepada kesejahteraan masyarakat sebagai suatu keseluruhan.⁹

1. Prinsip distribusi

- a. Pemenuhan kebutuhan bagi semua makhluk

⁸ Mawardi, *Ekonomi Islam*, (Pekanbaru: Alaf Riau: 2007), h. 65-67

⁹ *Ibid*, h. 70

- b. Menimbulkan efek positif bagi pemberi itu sendiri
- c. Menciptakan kebaikan diantara semua orang antara kaya dan miskin
- d. Mengurangi kesenjangan pendapat dan kekayaan
- e. Pemanfaatan lebih baik terhadap sumber daya alam
- f. Memberikan harapan pada orang lain melalui pemberian.¹⁰

2. Urgensi dan tujuan distribusi

Islam sangat mendukung pertukaran barang dan menganggapnya produktif dan mendukung para pedagang yang berjalan di muka bumi mencari sebagian dari karunia Allah, dan membolehkan orang memiliki modal untuk berdagang, tapi ia tetap berusaha agar pertukaran barang itu berjalan atas prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Tetap mengumpulkan antara kepentingan individu dan kepentingan masyarakat.
- b. Antara dua penyelenggara muamalat tetap ada keadilan dan harus tetap ada kebebasan ijab kabul dalam akad-akad.
- c. Tetap berpengaruhnya rasa cinta dan lemah lembut.
- d. Jelas dan jauh dari perselisihan.
- e. Tujuan Dakwah, yakni dakwah kepada Islam dan menyatukan hati
- f. Tujuan Pendidikan, tujuan pendidikan dalam distribusi adalah seperti dalam surah at-Taubah ayat 103 yang bermaksud menjadikan insan yang berakhlak karimah.

¹⁰ Muh Anas Zarqa, *Islamic Distributive Scheme Dalam Munawar Iqbal Distributive Justice And Need Fulfillment In An Islamic*, (Islamabat : International Institute of Islamic Economic, 1986), h. 42

- g. Tujuan sosial, yakni memenuhi kebutuhan masyarakat serta keadilan dalam distribusi sehingga tidak terjadi kerusuhan dan perkelahian.
- h. Tujuan Ekonomi, yakni pengembangan harta dan pembersihannya, memberdayakan SDM, kesejahteraan ekonomi dan penggunaan terbaik dalam menempatkan sesuatu.¹¹

3. Etika distribusi

- a. Selalu menghiasai amal dengan niat ibadah dan ikhlas.
- b. Transparan, dan barangnya halal serta tidak membahayakan.
- c. Adil, dan tidak mengerjakan hal-hal yang dilarang di dalam Islam.
- d. Tolong menolong, toleransi dan sedekah.
- e. Tidak melakukan pameran barang yang menimbulkan persepsi.
- f. Tidak pernah lalai ibadah karena kegiatan distribusi.
- g. Larangan Ikhtikar, ikhtikar dilarang karena akan menyebabkan kenaikan harga.
- h. Mencari keuntungan yang wajar. Maksudnya kita dilarang mencari keuntungan yang semaksimal mungkin yang biasanya hanya mementingkan pribadi sendiri tanpa memikirkan orang lain.
- i. Distribusi kekayaan yang meluas, Islam mencegah penumpukan kekayaan pada kelompok kecil dan menganjurkan distribusi kekayaan kepada seluruh lapisan masyarakat.

¹¹H. Muh. Said, *Pengantar Ekonomi Islam* (Pekanbaru: Suska Press, 2008), h. 81

- j. Kesamaan Sosial, maksudnya dalam pendistribusian tidak ada diskriminasi atau berkasta-kasta, semuanya sama dalam mendapatkan ekonomi.¹²

Pelayanan adalah merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan.¹³ Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat usaha atau kegiatan yang bersifat jasa, perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan itu terdapat kompetensi (persaingan) dalam usaha merebut pasaran atau langganan.

Pada dasarnya fungsi utama bank syariah tidak jauh beda dengan bank konvensional yaitu menghimpun dana dari masyarakat kemudian menyalurkannya kembali atau lebih dikenal sebagai fungsi intermediasi. Dalam prakteknya bank syariah menyalurkan dana yang diperolehnya dalam bentuk pemberian pembiayaan, baik itu pembiayaan modal usaha maupun untuk konsumsi.

Adapun pengertian pembiayaan menurut berbagai literatur yang ada sebagai berikut, Menurut Undang-Undang No.10 Tahun 1998 Pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang di biyai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.

¹²Akhmad Mujahidin, *Ekonomi Islam 2*, (Pekanbaru, Mujtahadah Press: 2010), h. 21

¹³Rambat Lupiyoadi, *Op.cit*, h. 175

Menurut M. Syafii Anton pembiayaan adalah pemberian fasilitas penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang merupakan defisit unit.

Menurut Muhammad pembiayaan dalam secara luas diartikan sebagai pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan baik dilakukan sendiri maupun dijalankan oleh orang lain.

Berdasarkan pengertian tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa pembiayaan adalah pemberian fasilitas penyediaan dana untuk mendukung investasi yang telah direncanakan berdasarkan kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.

Menurut Muhammad penyaluran dananya pada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syariah terbagi dalam empat kategori yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya yaitu:

1. Pembiayaan dengan prinsip jual beli (*ba'i*)

Prinsip jual beli dilaksanakan sehubungan dengan adanya perpindahan kepemilikan barang atau benda (*Transfer Of Property*) Tingkat keuntungan ditentukan didepan dan menjadi bagian harga atas barang yang dijual.

Transaksi jual beli dapat dibedakan berdasarkan bentuk pembayaran dan waktu penyerahan yakni sebagai berikut:

- a. Pembiayaan Murabahah

- b. Pembiayaan Salam
- c. Pembiayaan Istisnah

2. Pembiayaan dengan prinsip sewa (*ijarah*)

Transaksi Ijarah dilandasi oleh adanya perpindahan manfaat. Jadi pada dasarnya prinsip Ijarah sama saja dengan prinsip jual beli, tapi perbedaannya terletak pada objek transaksinya. Bila pada jual beli objek transaksinya adalah barang, pada ijarah objek transaksi adalah jasa. Pada akhir masa sewa, bank dapat saja menjual barang yang disewakan kepada nasabah.

3. Prinsip bagi hasil

Produk pembiayaan syariah yang didasarkan atas prinsip bagi hasil adalah sebagai berikut:

- a. Pembiayaan Musyarakah
- b. Pembiayaan Mudharabah

4. Pembiayaan dengan akad pelengkap

Untuk mempermudah pelaksanaan pembiayaan, biasanya diperlukan akad pelengkap. Akad pelengkap ini tidak ditujukan untuk mencari keuntungan, tetapi ditujukan untuk mempermudah pelaksanaan pembiayaan, meskipun tidak ditujukan untuk mencari keuntungan, dalam akad pelengkap ini dibolehkan untuk meminta pengganti biaya-biaya yang dikeluarkan untuk melaksanakan akad ini. Adapun jenis-jenis akad pelengkap ini adalah sebagai berikut:

- a. *Hiwalah* (Alih Hutang-Piutang)

- b. *Rahn* (Gadai)
- c. *Qardh*
- d. *Wakalah* (Perwakilan)
- e. *Kafalah* (Garansi Bank)

Sedangkan menurut sifat penggunaannya, pembiayaan dapat dibagi menjadi dua hal, yaitu:

- a. Pembiayaan Produktif, yaitu pembiayaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan produksi dalam arti luas, yaitu untuk peningkatan usaha baik usaha produksi, perdagangan, maupun investasi.
- b. Pembiayaan Konsumtif, yaitu pembiayaan yang dipergunakan untuk memenuhi konsumsi, yang akan habis digunakan untuk memenuhi kebutuhan.

Pelayanan merupakan suatu rentetan langkah yang terpadu untuk mengembangkan suatu organisasi sebagai suatu sistem yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Jadi disini pelayanan di kedai bank Riau cabang Air Tiris berperan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Tanpa adanya pelayanan yang baik, maka kepuasan tersebut tidak akan terwujud.

Islam berkaitan dengan lingkungan sosial yang berpegang teguh pada nilai-nilai syariah yang menerapkan konsep *syura* (musyawarah) dan mengakui partisipasi masyarakat dalam pelayanan, menghormati nilai-nilai kemanusiaan yang mendorong pekerja melakukan kinerja optimal juga menyempurnakan nilai-nilai ekonomi dan kebutuhan materi yang bersifat pokok bagi

masyarakat. Memperhatikan kebutuhan pokok dan kesejahteraan pekerja, tidak melakukan eksploitasi dan tindak kezaliman, menjalankan fungsi pengorganisasian dalam manajemen, menentukan wewenang dan tanggung jawab, menghormati kekuasaan resmi, taat kepada pemimpin atas kebaikan, menjalankan keputusan manajemen tanpa berlebih-lebihan.

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan bank:

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik. Maksudnya yaitu kondisi ruangan untuk bertransaksi harus *disetting* dengan baik sehingga nasabah merasa nyaman untuk bertransaksi seperti kursi yang nyaman untuk diduduki, udara ruangan yang segar dan sebagainya.
2. Karyawan yang ramah dan sopan serta berpenampilan menarik dan rapi. Selain itu mereka juga dituntut untuk bekerja secara cepat dan tepat.
3. Mampu menyakinkan nasabah tentang kerahasiaan transaksi dan semua data nasabah tidak akan dibocorkan kepada pihak manapun.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat
5. Mampu berkomunikasi¹⁴

Konsep pelayanan dalam Islam menjelaskan bahwa setiap manusia hendaknya memperhatikan apa yang telah diperbuat pada masa lalu untuk merencanakan hari esok. Sebagaimana firman Allah SWT dalam al-Quran yang berbunyi:



¹⁴ Zulian Yamit, *Op.cit*, h. 34

rapi.Organisasi lebih menekankan pengaturan mekanisme kerja dan didalam sebuah organisasi tentu adanya pemimpin dan bawahan.

Pengawasan dalam pandangan Islam dilakukan untuk meluruskan kesalahan-kesalahan yang telah terjadi, mengoreksi kesalahan, dan membenarkan yang hak.Pengawasan dalam Islam (hukum *syari'ah*) terbagi menjadi dua hal yaitu pengawasan yang berasal dari diri sendiri yang bersumber dari tauhid dan keimanan kepada Allah SWT, dan pengawasan yang dilakukan dari luar dari sendiri.Sistem pengawasan ini terdiri dari mekanisme pengawasan dari pemimpin yang berkaitan dengan penyelesaian tugas dan perencanaan tugas tersebut.¹⁸

Dalam pelayanan terdapat asas-asas yang melandasi penegakan dan pelaksanaannya. Asas-asas pelayanan tersebut diklasifikasikan dari sifatnya yang umum dan menjadi sifatnya khusus. Adapun asas-asas adalah:

a. Asas Ilahiah atau asas tauhid

Setiap tingkah laku dan perbuatan manusia tidak akan luput dari ketentuan Allah SWT. Sebagai manafirman Nya dalam al-Quran yang berbunyi:



Artinya: Dia bersama kamu di mana saja kamu berada. Dan Allah maha melihat apa yang kamu kerjakan.¹⁹(QS.al-Hadid : 4).

Kegiatan pelayanan tidak pernah akan lepas dari nilai-nilai ketauhidan. Dengan demikian manusia memiliki tanggung jawab akan hal

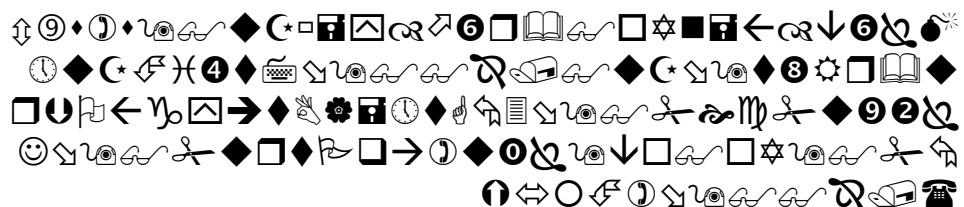
¹⁸*Ibid*, h. 156

¹⁹ Departeman Agama, *Op.cit*, h. 538

itu. Tanggung jawab kepada masyarakat, tanggung jawab kepada pihak kedua, tanggung jawab kepada diri sendiri, dan tanggung jawab kepada Allah SWT. Akibat dari penerapan asas ini, manusia tidak akan berbuat sekehendak hatinya, karena segala perbuatannya akan mendapat balasan dari Allah SWT.²⁰

b. Asas keadilan (*Al-'Adalah*)

Allah SWT berfirman yang berbunyi:



Artinya: Sesungguhnya Kami telah mengutus rasul-rasul Kami dengan membawa bukti-bukti yang nyata dan telah Kami turunkan bersama mereka al-Kitab dan Neraca (keadilan) supaya manusia dapat melaksanakan keadilan.²¹(QS. al-Hadid : 25).

Dalam surat lain Allah SWT juga menyebutkan :



Artinya: Tuhanku menyuruh supaya berlaku adil.²²(QS. al-A'raf 29).

Pada asas ini para pihak yang melakukan pelayanan dituntut untuk berlaku benar dalam mengungkapkan kehendak dan keadaan, memenuhi perjanjian yang telah mereka buat, dan memenuhi semua kewajibannya.²³

c. Asas persamaan atau kesetaraan

Hubungan mu'amalah dilakukan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia. Seringkali terjadi bahwa seseorang memiliki kelebihan dari yang

²⁰M. Hasan Ali, *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam: Suatu Tinjauan Analisis Historis, Teoritis dan Praktis*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), h. 125-126.

²¹ Departeman Agama, *Op.cit*, h. 541

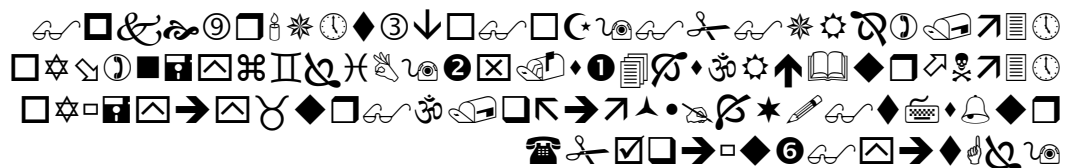
²² Departeman Agama, *Op.cit*, h. 153

²³Syafe'i Rahmat, *Fiqih Muamalah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2006), h. 96

lainnya. Oleh karena itu, sesama manusia masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangan. Maka antara manusia yang satu dengan yang lain, hendaknya saling melengkapi atas kekurangan yang lain dari kelebihan yang dimilikinya.

Dalam melakukan pelayanan para pihak menentukan hak dan kewajiban masing-masing didasarkan pada asas persamaan dan kesetaraan.²⁴ Tidak diperbolehkan terdapat kezaliman yang dilakukan dalam pelayanan tersebut. Sehingga tidak diperbolehkan membedakan manusia berdasar perbedaan warna kulit, agama, adat dan ras.

Sebagaimana firman Allah SWT dalam al-Quran yang berbunyi:



Artinya: Hai manusia sesungguhnya kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling mengenal.²⁵(QS.al-Hujurat : 13).

d. Asas kejujuran dan kebenaran

Jika kejujuran tidak diterapkan dalam pelayanan, maka akan merusak legalitas pelayanan dan menimbulkan perselisihan diantara para pihak.²⁶ Allah SWT berfirman dalam al-Quran yang berbunyi :



Artinya: Hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar.²⁷(QS.al-Ahzab)

²⁴Ibid.
²⁵ Departeman Agama, *Op.cit*, h. 517
²⁶Ibid, h. 98

²⁷ Departeman Agama, *Op.cit*, h. 428

D. Etiket Pelayanan Nasabah

Bank sebagai badan usaha penjual jasa, harus menggunakan etiket dan etika dalam berbisnis. Pengertian etiket dalam arti sempit disebut juga dengan etika yaitu tata cara berhubungan dengan manusia lainnya. Etika juga dapat diartikan serangkaian tindakan berdasarkan kebiasaan yang mengarah kepada perbuatan benar atau salah. Dilihat dari sejarah, kata etiket berasal dari bahasa Prancis (*etiquette*) yang berarti kartu undangan. Pada saat itu raja-raja Prancis sering mengundang tamu dengan menggunakan kartu undangan. Dalam kartu undangan tercantum persyaratan atau ketentuan untuk mengikuti undangan antara lain tentang waktu acara dan pakaian yang harus dikenakan. Etiket juga berarti kesopanan yaitu sikap lahir, perilaku serta tata krama dalam pergaulan. Sebagai penjual jasa, masyarakat membutuhkan pelayanan dan perlakuan yang menyejukkan hati mereka melalui sikap ramah dan sopan para bankir dan seluruh petugas bank. Sedangkan etika berarti kesantunan yaitu sikap batin, prinsip hidup, pandangan moral serta bisikan hati atau nurani.²⁸

Dalam arti luas etiket merupakan tindakan mengatur tingkah laku atau perilaku manusia dengan masyarakat. Perilaku ini perlu diatur agar tidak melanggar norma-norma atau kebiasaan yang berlaku di masyarakat. Karena norma dan kebiasaan masyarakat berbeda-beda sesuai dengan masing-masing daerah dan negara. Adapun ketentuan yang diatur dalam etiket secara umum, antara lain:

1. Sikap dan perilaku

²⁸ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana, 2005), h. 180

2. Penampilan
3. Cara berpakaian
4. Cara berbicara
5. Gerak-gerik
6. Cara bertanya
7. Dan hal-hal lainnya.²⁹

Dalam dunia perbankan masalah etiket ini sangat mutlak untuk diketahui dan dijalankan. Nasabah yang datang ke bank sekalipun tanpa diundang merupakan tamu penting, tamu kehormatan yang harus diberikan pelayanan yang maksimal. Agar nasabah merasa dihargai, dihormati dan diselesaikan masalahnya. Setiap pegawai bank perlu memahami etiket perbankan. Tanpa etiket perbankan yang benar, maka jangan diharap akan mendapatkan nasabah yang sesuai dengan keinginan bank, bahkan bukan mungkin bank akan kehilangan nasabah.

Dalam praktiknya secara garis besar dasar-dasar dalam etiket perbankan yang harus dijalankan oleh setiap karyawan adalah sebagai berikut:

- a) Ingin membantu setiap keinginan dan kebutuhan nasabah sampai tuntas.
- b) Selalu memberi perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah.
- c) Sopan dan ramah dalam melayani nasabah tanpa melakukan diskriminasi dalam bentuk apapun.
- d) Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap tindakan nasabah.

²⁹*Ibid*, h. 186

- 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 merupakan sikap yang harus selalu ditunjukkan oleh setiap karyawan bank.

Rasulullah Saw bersabda dalam sebuah hadits yang diriwayatkan oleh Muslim:

كَانَ سَبِيْنًا كَرِيْمًا فِي الْهَيْعَةِ اَلْمَعْرِفَةِ ، سَمِعْتَا النَّبِيَّ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُوْلُ (اِنَّ اللّٰهَ لَا يَنْبِئُ بِعِبَادِيْهِمْ اِلَّا بِجِيْثِيْهِمْ فَيَصْبِرُ عَوْضَتَهُمَا الْجَنَّةَ)

Artinya: “Anas r.a berkata: Saya telah mendengar Rasulullah bersabda: Allah Swt telah berfirman: Apabila saya menguji seseorang hamba-Ku dengan buta kedua matanya, kemudian ia sabar, maka saya akan menggantikannya dengan surga. (H.R. Bukhari).³⁰

Dalam memberikan pelayanan pegawai bank selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika. Dalam memberikan pelayanan juga diperlukan etiket, sehingga kedua belah pihak baik tamu maupun pegawai bank dapat saling menghargai. Secara umum etiket pelayanan yang dapat diberikan oleh pegawai bank dalam rangka pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang atau selamat sore. Jika kita sudah tahu agama nasabah, misalnya muslim maka ucapkan *assalamualaikum*.

³⁰ Muhammad bin Ismail, *Shahih Bukhari* (Beirut: Dar Ibnu Kasir, 1987, 2140) Juz 5

- 2) Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan atau suruh menunggu sebentar.
- 3) Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilahkan tamu masuk atau duduk selalu dengan ramah dan murah senyum.
- 4) Bertanya tentang keperluan nasabah secara ramah, sopan, dan lemah lembut.
- 5) Ucapkan kata terima kasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.

Sedangkan larangan dalam etiket pelayanan secara umum adalah sebagai berikut:

- 1) Dilarang berpakaian sembarangan, terutama pada saat jam kerja dan pada saat melayani nasabah.
- 2) Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil makan, minum atau merokok atau mengunyah sesuatu seperti permen karet.
- 3) Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil berbicara atau bercanda dengan karyawan yang lain dalam kondisi apapun.
- 4) Dilarang menampakkan wajah cemberut, memelas atau sedih didepan nasabah.
- 5) Dilarang untuk berdebat atau berusaha menyanggah nasabah secara kasar atau tidak sopan.
- 6) Dilarang meninggalkan nasabah pada saat banyak nasabah yang harus dilayani.

Berikut ini beberapa tujuan etiket yang selalu ingin dicapai oleh perbankan, yaitu:

a. Untuk persahabatan dan pergaulan

Artinya, etiket dapat meningkatkan keakraban dengan nasabah. Jika nasabah sudah menjadi akrab maka segala urusan antara bank dengan nasabah akan menjadi lebih mudah.

b. Menyenangkan orang lain.

Dengan dijalankannya etiket oleh karyawan, maka nasabah akan merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga tentu akan mengulanginya kembali suatu waktu.

c. Membujuk Nasabah

Setiap nasabah memiliki karakter tersendiri,terkadang seorang nasabah perlu dibujuk agar mau menjadi nasabah bank. Salah satu cara membujuk nya yaitu melalui etiket, karena mereka merasa tersanjung dengan etiket yang diberikan oleh pegawai bank.

d. Mempertahankan nasabah

Nasabah yang lama tidak akan pindah kepada bank yang lain karena sudah merasa puas atas layanan yang diberikan bank.

e. Membina dan menjaga hubungan

Dengan etiket akan terbina hubungan yang lebih baik dan akrab.

Sedangkan manfaat yang diperoleh dengan adanya etiket antara lain:

- 1) Dengan berlaku sopan, ramah tamah, murah senyum dan berperilaku yang menyenangkan nasabah akan merasa dihormati dan dihargai.
- 2) Petugas bank juga sangat disegani dan disenangi oleh nasabah karena etiket yang dimilikinya.³¹

³¹ *Ibid*

komoditas lain rusak, hanya akan menggoncangkan satu sektor perekonomian saja. Tetapi bila bisnis perbankan rusak, maka akan merusak seluruh sendi kehidupan perekonomian.

- d. Besarnya bahaya *rush*, yaitu terjadinya serbuan serempak oleh anggota masyarakat pemilik dana kepada seluruh perbankan, sebagai puncak ketidakpercayaan kepada bank, bisa merupakan malapetaka perekonomian di suatu negara.
- e. Makin canggih dan kreatifnya pelaku *white collar crime* yang kadang-kadang melakukan kerjasama dengan para banker, sangat membahayakan lembaga perbankan secara keseluruhan.³³

Industri perbankan adalah industri yang menjual kepercayaan. Tidak satu pihak pun bersedia menempatkan uangnya di bank apabila mereka tidak mempercayai bank. Menempatkan uang di bank adalah suatu tindakan yang memberi potensi keuntungan berupa bunga atau bagi hasil sekaligus resiko kehilangan uang. Sumber dana terbesar bank berasal dari dana berbagai pihak yang ditempatkan di bank atau yang disebut dana pihak ketiga. Kecurangan yang dialami sebuah bank dampaknya dapat meluas ke bank lain. Hilangnya kepercayaan masyarakat pada perbankan akan mengganggu stabilitas sistem keuangan.³⁴

Ciri-ciri banker yang profesional adalah sebagai berikut:

1. Memiliki Pengetahuan

³³ As Mahmoeddin, *Analisis Kejahatan Perbankan*, (Jakarta : Rafflesia, 1997), h. 33

³⁴ Eko B Supriyanto, *Budaya Kerja Perbankan, Jalan Lurus Menuju Integritas*, (Jakarta : Pustaka LP3ES Indonesia, 2006), h. 94

Banker profesional harus memiliki berbagai pengetahuan yang sangat erat kaitannya dengan profesinya. Pengetahuan tersebut dapat dikelompokkan sebagai pengetahuan khusus seperti hukum dagang, hukum perdata, akuntansi, manajemen dana, pemasaran bank, kepemimpinan, perpajakan, perkreditan, analisis laporan keuangan, komunikasi, etika bisnis perbankan dan berbagai sistem dan prosedur dalam perbankan. Pengetahuan umum seperti tentang ekonomi makro dan mikro serta pengetahuan penunjang seperti sosiologi, bahasa dan etiket pelayanan.

2. Memiliki Standar Moral yang Tinggi

Setiap profesi selalu ada aturan yang diemban didalamnya yang disebut dengan kode etik dan harus dipatuhi oleh semua anggota profesinya. Kode etik ini biasanya mempunyai standar moral yang tinggi, karena mereka mempunyai kemampuan lebih dari orang awam. Kode etik menuntut moral kaum profesional lebih dari masyarakat umum dan awam, tidak hanya memikirkan keuntungan bisnis semata.

3. Peduli akan kepentingan masyarakat

Para banker yang tidak peduli akan kepentingan masyarakat, dapat menghancurkan kehidupan masyarakat. Seperti pemberian kredit untuk usaha yang membinasakan golongan ekonomi lemah atau membiayai proyek yang dapat merusak ekosistem dan lingkungan hidup.

4. Memiliki Izin Khusus

Untuk menjalankan profesi banker harus ada izin khusus. Izin khusus ini harus disertai dengan beberapa syarat seperti sumpah jabatan, kemampuan dan janji setia pada profesi.

5. Memiliki Pandangan Jauh ke Depan

Banker harus mampu memandang jauh ke depan mengenai keadaan masa yang akan datang, memperkirakan hambatan, tantangan dan peluangnya. Banker harus melakukan analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Treath*) atas setiap kemungkinan pengembangan usahanya.³⁵

Sedangkan dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti oleh oleh seorang karyawan antara lain sebagai berikut:

- 1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- 2) Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum.
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebut nama jika kenal.
- 4) Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan pembicaraan.
- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- 6) Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.
- 7) Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
- 8) Mampu menyakini nasabah serta memberikan kepuasan.
- 9) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
- 10) Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

Sedangkan Sifat-sifat nasabah yang harus dikenal, antara lain:

³⁵*Ibid*

- a. Nasabah dianggap sebagai raja, yaitu harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya tetapi masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau karyawan yang melayaninya.
- b. Nasabah mau diperhatikan, maka jangan sekali-kali menyepelekan atau membiarkan nasabah.
- c. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung, untuk itu diusahakan untuk melakukan diskusi secara rileks, sehingga nasabah tidak tersinggung.
- d. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya.³⁶

Sikap melayani nasabah secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan prima seperti memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.³⁷

Adapun pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh bank adalah antara lain:

1. Mengutamakan kepuasan nasabah dengan berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.
2. Menerapkan konsep yang bersifat kekeluargaan.
3. Melakukan pembinaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang diharapkan nantinya mempunyai kemampuan untuk bisa melayani nasabah secara maksimal.

Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani nasabah:

³⁶ *Ibid*

³⁷ Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait*, (Jakarta : PT. Grafindo Persada, 1997), h. 2

- a) Beri kesempatan nasabah berbicara
- b) Dengarkan baik-baik
- c) Jangan menyela pembicaraan
- d) Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara
- e) Jangan marah dan jangan mudah tersinggung

Karyawan harus mempunyai kemampuan untuk bisa berkomunikasi dan berinteraksi secara baik dengan nasabah agar bisa diketahui keinginan dan keluhan dari nasabah perbankan tersebut. Karyawan diberikan kebebasan untuk melakukan tindakan yang diperlukan dalam rangka memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.³⁸

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan bank:

- b. Tersedia sarana dan prasarana yang baik. Maksudnya yaitu kondisi ruangan untuk bertransaksi harus *disetting* dengan baik sehingga nasabah merasa nyaman untuk bertransaksi seperti kursi yang nyaman untuk diduduki, udara ruangan yang segar dan sebagainya.
- c. Karyawan yang ramah dan sopan serta berpenampilan menarik dan rapi. Selain itu mereka juga dituntut untuk bekerja secara cepat dan tepat.
- d. Mampu menyakinkan nasabah tentang kerahasiaan transaksi dan semua data nasabah tidak akan dibocorkan kepada pihak manapun.
- e. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- f. Mampu berkomunikasi

³⁸ Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta : Penerbit Ekonisia, 2001) h. 10

Dalam kenyataannya, pelayanan yang diberikan bank tidak selalu memuaskan nasabah, sehingga menimbulkan perselisihan antara bank dan nasabah tersebut. Dari berbagai pengalaman, perselisihan yang ditimbulkan terutama disebabkan oleh 4 (empat) hal, yaitu:

- a) Informasi yang kurang memadai mengenai produk atau jasa perbankan yang ditawarkan bank.
- b) Pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk dan jasa perbankan yang masih kurang.
- c) Ketimpangan hubungan antara nasabah dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana.
- d) Tidak adanya saluran yang memadai untuk memfasilitasi penyelesaian awal friksi yang terjadi antara nasabah dan bank.

Keberadaan nasabah mempunyai posisi yang sejajar dengan bank. Keduanya merupakan mitra usaha yang saling membutuhkan. Kesadaran ini yang melandasi pemikiran mengenai pentingnya mewujudkan pemberdayaan dan perlindungan konsumen, seperti yang tertuang dalam pilar ke enam dari Arsitektur Perbankan Indonesia (API), yaitu perlindungan konsumen.