

STRATEGI SERVICE EXELLENT PADA PENDANAAN SYARIAH DI BANK SUMUT KANTOR CABANG PEMBANTU SYARIAH STABAT

Nurul Farizka Siregar

Program Studi Perbankan Syariah,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
nfsrg272@gmail.com

Mustapa Kamal Rokan

Program Studi Perbankan Syariah,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
mustafarokan@uinsu.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana konsep strategi service excellent terutama dalam produk pendanaan syariah di Bank Sumut KCP Syariah Stabat. Customer Service dan Teller sebagai *frontliner* sekaligus penanggung jawab produk pendanaan haruslah mampu memberi pelayanan terbaik kepada nasabah. Service excellent menjadi salah satu strategi dalam meningkatkan produk pendanaan syariah di Bank Sumut KCP Syariah Stabat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sejak awal berdiri, strategi service excellent telah diterapkan dengan baik di Bank Sumut KCP Syariah Stabat.

Kata kunci: *Service Excellent, Strategi, Pendanaan Syariah*

A. PENDAHULUAN

Kegiatan ekonomi adalah kegiatan yang cukup berhubungan dengan perbankan. Perbankan sendiri merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada bidang keuangan dan dapat dikatakan memiliki peran penting pada kegiatan ekonomi, yaitu sebagai intermediary yang menyalurkan dana kepada masyarakat dari masyarakat yang memiliki kelebihan dana.

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1988 yang dimaksud dengan bank adalah Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau dalam bentuk lainnya dalam meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dengan disahkannya Undang-Undang ini sekaligus pula sebagai penanda bahwa telah diperbolehkannya perkembangan perbankan syariah di Indonesia. Di dalamnya terdapat rincian landasan hukum hingga jenis usaha apa saja yang dapat dioperasikan oleh bank syariah, serta arahan bagi perbankan konvensional untuk membuka cabang dengan konsep syariah atau bahkan mengkonversi diri sebagai bank syariah secara total.

Berbeda dengan bank konvensional, bank syariah tidak menerapkan sistem riba di dalamnya, serta menerapkan akad dalam transaksinya. Bank syariah sendiri merupakan perbankan yang operasionalnya menggunakan landasan Al-Quran dan Hadist, maka dapat dikatakan bahwa bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya di operasikan sesuai dengan prinsip syariat.

Di Indonesia, bank syariah berkembang dengan cukup pesat. Dengan penyebaran bank syariah yang berjumlah cukup banyak, maka persaingan bagi bank syariah juga menjadi lebih luas, tidak terkecuali Bank Sumut KCP Syariah Stabat, bahkan tidak hanya bersaing dengan sesama bank syariah saja dalam meningkatkan jumlah nasabah, namun Bank Sumut KCP Syariah Stabat juga harus bersaing dengan bank konvensional yang sudah lebih dulu hidup bersama masyarakat sekitar.

Saat ini, strategi dalam meningkatkan jumlah nasabah tidak hanya tentang penjualan produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, namun meningkatkan kualitas pelayanan juga menjadi salah satu unsur penting dalam meningkatkan jumlah nasabah serta mempertahankan loyalitas nasabah.

Dengan begitu maka pelayanan yang prima menjadi salah satu jalan yang mampu meningkatkan nama baik perusahaan dan memberikan citra baik pada setiap kegiatan bank yang dilakukan, sehingga nasabah merasa terpuaskan atas pelayanan yang diberikan.

Bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap eksisi dalam menghadapi persaingan. Demikian juga dengan bisnis perbankan, kepercayaan dan kualitas layanan (*service Quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis. (Atep Adya Barata, 2003: 24)

Menurut Daryanto dan Ismanto Setyabudi, konsep pelayanan prima berdasarkan A3, yaitu *Attitude, Attention, Action*. Pelayanan prima berdasarkan konsep A3, artinya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan menggunakan pendekatan sikap (*Attitude*), perhatian (*Attention*), dan tindakan (*Action*.) (Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014: 4)

Pelayanan Prima ini (*service excellent*) diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga menimbulkan rasa kepuasan pada nasabah. Sebagai salah satu wajah utama bank, Customer service dan Teller menjadi pilihan utama dalam penerapan strategi *service excellent* ini. Dengan memenanggung jawabi produk pendanaan, Customer service dan Teller dirahapkan dapat menawarkan produknya dengan pelayanan yang prima.

Pelayanan prima (*service excellent*) bukan hanya sekadar memberikan suatu layanan, hal ini memerlukan sedikit pelayanan ekstra dan sesuai dengan harapan pelanggan yang mengaharpkan pelayanan terbaik. Ini berarti membuat karyawan yang bekerja di perusahaan melakukan pilihan, langkah, sikap dalam berhubungan dengan pelanggan yang tepat. (Muhammad Nizar dan Badrus Soleh, 2017: 260)

Strategi dalam peningkatan produk pendanaan oleh Bank Sumut KCP Syariah Stabat dilakukan dengan salah satunya penerapan *Service Excellent*. Upaya peningkatan kualitas ini selalu di kembangkan untuk menemukan cara-cara yang berorientasi pada kepuasan nasabah. Namun, masih muncul pertanyaan, apakah hal ini benar-benar memberikan kepuasan bagi nasabah Bank Sumut KCP Syariah

stabat, terutama dalam produk pendanaanya? Bank Sumut KCP Syariah Stabat perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan nasabah. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis terdorong untuk meneliti tentang strategi *service excellent* yang diterapkan oleh Bank Sumut KCP Syariah Stabat.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Strategi Perusahaan

Menurut (Morrisey), strategi adalah “Proses untuk menentukan arah yang harus dituju oleh perusahaan agar misinya tercapai dan sebagai daya dorong yang akan membantu perusahaan dalam menentukan produk, jasa, dan pasarnya di masa depan. Dalam menjalankan aktifitas operasional setiap hari di perusahaan, para pemimpin dan manajer puncak selalu merasa bingung dalam memilih dan menentukan strategi yang tepat karena keadaan yang terus menerus berubah”.

Adapun tahapan startegi terdiri dari tiga proses tahapan diantaranya:

- a. Perumusan Strategi Strategi alternatif dan memilih strategi tertentu yang akan dilaksanakan.
- b. Implementasi Strategi Memobilisasi manusia yang ada dalam sebuah organisasi untuk mengubah strategi yang dirumuskan menjadi tindakan.
- c. Evaluasi Strategi
 - 1) Meninjau faktor eksternal dan internal
 - 2) Mengukur prestasi
 - 3) Mengambil tindakan korekatif (Fred R dan David, 2006: 104)

maka, dengan ini dapat disimpulkan bahwa strategi merupakan suatu langkah yang tersusun dan terintegrasi demi mencapai tujuan serta sasaran dalam jangka panjang sebuah organisasi. Untuk mencapai hasil yang optimal, dibutuhkan satu kesatuan yang baik antara banyak orang dalam kerja sama tim.

Konsep Service Excellent

Service Excellent berasal dari bahasa inggris, service yang berarti jasa/pelayanan dan excellent yang berarti unggul/terbaik. Maka dapat diartikan service excellent adalah sebuah upaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik guna mencapai kepuasan pelanggan dengan optimal.

Service Excellent merupakan pelayanan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan yang diinginkan pelanggan. Maka dengan itu, pelayanan prima merupakan pelayanan yang mencapai standar kualitas dengan pelayanan yang sesuai harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Service Excellent (Pelayanan Prima) juga merupakan pelayanan terpadu dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melayani secara ramah, cepat, dan tepat serta memberikan kepedulian terhadap pelangga sehingga dapat menjadikan pelanggan merasa penting sebagai mitra.

Demi memajukan perusahaan, pelayanan yang prima menjadi salah satu peran penting yang dapat di terapkan. Ditengah persaingan perbankan, begitu banyak perusahaan lain yang menawarkan prosuk sejenis sehingga pelanggan memiliki banyak pilihan. Maka memberikan pelayanan yang memenuhi standar kualitas pelayanan menjadi salah satu jalan dalam memajukan perusahaan. Di saat pelanggan menerima pelayanan yang sesuai dengan harapan, maka loyalitas

pelanggan dapat meningkat pula. Selain meningkatnya loyalitas pelanggan, nama baik perusahaan juga akan meningkat, dengan begitu memungkinkan untuk pelanggan baru tertarik.

Konsep pelayanan prima berdasarkan A6 (Barata), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*) yang dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Sikap (*Attitude*) Perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.
- b. Perhatian (*Attention*) Kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.
- c. Tindakan (*Action*) Berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.
- d. Kemampuan (*Ability*) Pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.
- e. Penampilan (*Appearance*) Penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
- f. Tanggung Jawab (*Accountability*) Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan (Agtovia Frimayasa, 2017: 66-67)

Konsep pelayanan yang baik juga tak luput diatur didalam Al-Quran yang menjadi landasan hukum perbankan. Dalam menjalin kemitraan dengan nasabah, terdapat tiga hal yang perlu diperhatikan dalam pelayanan nasabah. Tiga hal tersebut merupakan; 1) keikhlasan, Rasulullah SAW kerap meningkatkan umatnya untuk melakukan suatu amalan haruslah diawali dengan rasa yang ikhlas. 2) Sesuai dengan Syariat. Syariat disini adalah aturan ataupun pedoman. Syariat tidak hanya berisi panduan mengenai masalah ibadah, tetapi merupakan panduan yang menyeluruh mengenai permasalahan kehidupan manusia. 3) Melakukan yang Terbaik. Dalam mengerjakan segala hal, ada baiknya melakukan dengan usaha yang terbaik, mengingat pelayanan dilakukan terhadap nasabah yang akan menjadi pelanggan pada perusahaan. Pelayanan yang terbaik dapat menimbulkan hubungan yang baik pula.

Produk Pendanaan

Produk perbankan syariah pada umumnya merupakan produk yang melewati langkah menghimpun serta menyalurkan dana. Dalam penghimpunan dana, produk dirancang dengan matang guna menarik minat pelanggan/masyarakat agar menjadi nasabah. Kepercayaan menjadi Prinsip utama dalam penghimpunan dana. masyarakat memiliki kemauan untuk menaruh/menitipkan dananya pada bank.

Produk-produk pendanaan bank syariah ditujukan untuk memobilisasi dan investasi tabungan untuk pembangunan perekonomian dengan cara yang adil sehingga keuntungan yang adil dapat dijamin bagi semua pihak. Tujuan mobilisasi dana merupakan hal penting karena Islam secara tegas mengutuk penimbunan tabungan dan menuntut penggunaan sumber dana secara produktif dalam rangka mencapai tujuan sosial-ekonomi Islam (Ascarya, 2008: 122)

Jumlah dana yang dapat dihimpun dalam perbankan tidak terbatas. Namun demikian, perbankan syariah harus mampu mengidentifikasi berbagai sumber dana dan mengemasnya kedalam produk-produknya sehingga memiliki nilai jual yang layak. Penghimpunan dana di perbankan syariah dapat berbentuk giro, tabungan dan deposito. Prinsip operasional syariah yang diterapkan dalam penghimpunan dana masyarakat adalah prinsip wadi'ah dan mudharabah (Adiwarman A. Karim, 2006: 107)

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan sejak 7 Februari 2022 – 7 Maret 2022 yang dilaksanakan di Bank Sumut KCP Syariah Stabat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Beberapa terdapat penelitian yang mengharuskan untuk menggunakan pendekatan kualitatif, di mana sumber data yang digunakan dalam penelitian itu adalah observasi dan kepustakaan, yakni penelitian yang dilakukan melalui pengumpulan data atau karya tulis ilmiah dengan pengumpulan bersifat pengamatan dan kepustakaan sebagai pelengkap. Penelitian dilakukan di lapangan dengan observasi yaitu pengamatan langsung terhadap perusahaan yang berperan sebagai objek dan data pelengkap juga menggunakan data sekunder yang berarti jenis data yang dapat diperoleh dalam bentuk sudah jadi atau telah ada oleh perusahaan. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data adalah: *Pertama*, sumber data primer dari pengamatan; *Kedua*, sumber data sekunder berupa buku-buku dan laporan lain yang berhubungan dengan bahasan penelitian ini. Prosedur penelitian dilakukan melalui pengumpulan data, menganalisis data, dan kemudian menarik kesimpulan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Produk Pendanaan Syariah

a. Tabungan Marhamah

Tabungan Marhamah (iB Martabe Mudharabah Bagi Hasil) adalah tabungan dengan prinsip mudharabah mutlaqah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional di counter teller atau melalui ATM. Yang dibagi lagi menjadi 2 jenis produk, yaitu: Tabungan Marhamah dengan setoran awal Rp100.000 serta saldo minimum Rp50.000, dan Tabungan

Marhamah Gaji dengan setoran awal Rp5.000 serta saldo minimum Rp5.000. Keduanya menggunakan akad Mudharabah. Adapun keunggulan produknya adalah:

- Bagi hasil yang kompetitif
- Transaksi secara realtime online
- Fasilitas ATM dan mobile banking
- Kemudahan bertransaksi di seluruh kantor Bank Sumut
- Dapat dibuka diseluruh kantor Bank Sumut

b. Tabungan Marwah

Tabungan Marwah (iB Martabe Wadiah) adalah tabungan dengan prinsip wadiah yad ad dhamanah (titipan dana) dan tidak ada imbal hasil yang dipersyaratkan kecuali dalam bentuk pemberian yang bersifat sukarela dari Bank. Yang dibagi lagi menjadi 2 jenis produk, yaitu: Tabungan Marwah dengan setoran awal Rp25.000 serta saldo minimum Rp25.000, dan Tabungan Marwah Mahasiswa dengan setoran awal Rp10.000 serta saldo minimum Rp10.000. Keduanya menggunakan akad Wadiah. Adapun keunggulan produknya adalah:

- Bebas biaya administrasi
- Transaksi secara realtime online
- Fasilitas ATM dan mobile banking
- Kemudahan bertransaksi di seluruh kantor Bank Sumut
- Dapat dibuka diseluruh kantor Bank Sumut

c. Tabungan iB Makbul

Tabungan Haji iB Makbul (Maksud Terkabul) adalah tabungan dengan prinsip wadiah yad ad dhamanah (titipan Dana) yang khusus diperuntukan untuk setoran haji dan merupakan sarana nasabah untuk menunaikan haji. Produk ini terkoneksi secara online dengan aplikasi SISKOHAT untuk mendapatkan porsi dan pelunasan BPIH. Tabungan ini menggunakan akad wadiah dan memiliki rincian dengan setoran awal Rp100.000 serta saldo minimum Rp100.000. Adapun keunggulan produknya adalah:

- Bebas biaya administrasi
- Setoran awal yang ringan
- Nasabah dapat perlengkapan haji ketika berangkat ke tanah suci
- Langsung mendapat nomor porsi haji
- Manasik haji gratis di asrama haji Medan

d. Tabungan iB Rencana

Tabungan iB Rencana adalah tabungan dengan prinsip mudharabah yang berfungsi sebagai sarana simpanan berjangka (jangka waktu tertentu) bagi nasabah yang ingin merencanakan keuangannya untuk berbagai tujuan dan keperluan dimasa yang akan datang. Tabungan ini menggunakan akad mudharabah dan memiliki rincian dengan setoran minimum bulanan Rp100.000 serta setoran maksimum bulanan Rp2.000.000. Adapun keunggulan produknya adalah:

- Mendapatkan bagi hasil tabungan yang tinggi
- Fasilitas autodebet setiap bulan
- Dilindungi asuransi jiwa

- e. Tabungan iB Prioritas
Tabungan iB Prioritas adalah tabungan dengan prinsip mudharabah yang dikhususkan bagi nasabah prima Bank Sumut yang memenuhi persyaratan (minimal memiliki dana Rp.200.000.000,-) produk ini dilengkapi dengan berbagai fasilitas eksklusif antara lain: executive lounge, pick up setoran, discount merchant, bingkisan istimewa, layanan fardhu kifayah, customer gathering, dll. Adapun keunggulan produknya adalah:
- Berbagai fasilitas eksklusif
 - Bagi hasil yang kompetitif
 - Fasilitas ATM prioritas dan mobile banking
- f. Tabungan Simpel iB
Tabungan Simpel iB adalah Tabungan dengan prinsip mudharabah yang diperuntukan bagi siswa/pelajar, dikembangkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan diterbitkan secara nasional oleh bank– bank di Indonesia dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini. Tabungan ini memiliki rincian dengan setoran awal Rp1.000 serta minimum setoran Rp1.000. Adapun keunggulan produknya adalah:
- Buku tabungan atas nama pelajar
 - Bebas biaya administrasi
 - Memperoleh bagi hasil
 - Reward kepada pelajar yang berprestasi
- g. Giro Umat
Giro Umat adalah produk dengan prinsip mudharabah yang diperuntukan bagi nasabah perseorangan, badan usaha atau gabungan (joint account) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro dan sarana perintah pembayaran lainnya atau yang dapat dipersamakan dengan itu. Yang dibagi lagi menjadi 2 jenis produk, yaitu: Perseorangan dengan setoran awal Rp1.000.000 serta saldo minimum Rp500.000, dan Berbadan Hukum dengan setoran awal Rp2.000.000 serta saldo minimum Rp500.000. Keduanya menggunakan akad Mudharabah. Adapun keunggulan produknya adalah:
- Memperoleh bagi hasil
 - Fasilitas buku cek dan giro
 - Jaringan luas dan proses cepat
- h. Giro Wadiah
Giro Wadiah adalah produk dengan prinsip wadiah yad ad dhamanah (titipan dana) dan tidak ada imbal hasil yang dipersyaratkan kecuali dalam bentuk pemberian yang bersifat sukarela dari Bank, diperuntukan bagi nasabah perseorangan, badan usaha atau gabungan (joint account) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro dan sarana perintah pembayaran lainnya atau yang dapat dipersamakan dengan itu. Yang dibagi lagi menjadi 2 jenis produk, yaitu: Perseorangan dengan setoran awal Rp1.000.000 serta saldo minimum Rp500.000, dan Berbadan Hukum dengan setoran awal Rp2.000.000 serta saldo minimum Rp500.000. Keduanya menggunakan akad Mudharabah. Adapun keunggulan produknya adalah:
- Fasilitas Buku Cek dan Giro

- Jaringan Luas
- Proses cepat
- i. Deposito iB Ibadah
Deposito iB Ibadah adalah produk dengan prinsip mudharabah yang merupakan simpanan berjangka, dimana penarikannya hanya dapat dilakukan berdasarkan perjanjian antara deposan dan bank dengan pembagian keuntungan dinyatakan dalam bentuk nisbah. Jenis produk Deposito iB Ibadah yaitu; jangka waktu 1 Bulan dengan nisbah 39% : 61%, jangka waktu 3 Bulan dengan nisbah 36% : 64%, jangka waktu 6 Bulan dengan nisbah 35% : 65%, dan jangka waktu 12 Bulan dengan nisbah 34% : 66%. Ke empatnya memiliki saldo minimum Rp1.000.000. Adapun keunggulan produknya adalah:
 - Bagi hasil kompetitif
 - Bebas pinalty
 - Automatic Roll Over
 - Dapat menjadi agunan pembiayaan

Penerapan Standar Layanan Sebagai Strategi Pelayanan Perusahaan

Bank Sumut Syariah berusaha memberikan Standar Operasional yang terbaik deminasabah tercapainya kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan sesuai SOP yang berlaku, serta produk yang ada di Bank Sumut Syariah. Sehingga nasabah berkeinginan menjadi nasabah tetap di Bank Sumut Syariah sebab merasa puas, khususnya pada bagian *frontliner* yang berhadapan langsung dengan nasabah serta sebagai penanggung jawab produk pendanaan syariah. *Frontliner* sendiri terdiri dari Teller dan Customer Service. Maka demi tercapainya pelayanan prima (*service excellent*) maka ditetapkanlah standar pelayanan bagi Teller dan Customer Service sebagai patokan dalam melayani nasabah.

Adapun standar layanan Teller pada Bank Sumut KCP Syariah Stabat adalah :

- 1) Berdiri dan senyum
 - a. Berdiri menyambut Nasabah dengan senyum dengan tulus, tanpa kesan terpaksa dan menggunakan bahasa tubuh yang sopan.
 - b. Menjaga kontak mata dengan Nasabah ketika berbicara.
- 2) Mengucapkan salam
 - a. Ucapkan salam dengan nada sopan dan artikulasi yang jelas, Jika belum mengetahui nama dan agama nasabah, ucapkan :“Selamat pagi/siang/sore (sesuai konteks waktu) Pak/Ibu”, Jika telah mengetahui nama/marga dan agama nasabah, misalnya muslim, ucapkan :“Assalamu’alaikum, Pak/Bu (diikuti nama nasabah)”.
 - b. Salam dan bahasa boleh disesuaikan dengan kondisi daerah. c. Jika masih melayani nasabah lain atau sedang menyelesaikan suatu pekerjaan, minta dengan ramah dan sopan kepada nasabah untuk menunggu, ucapkan :“Maaf Pak/Bu..... (diikuti nama nasabah), mohon tunggu sebentar”
- 3) Menanyakan kebutuhan.
 - a. Ucapkan dengan sopan dan keramahan yang terjaga :“Ada yang bisa saya bantu Pak/Ibu “
 - b. Tanyakan kebutuhan nasabah dengan sopan dan artikulasi yang jelas.
 - c. Harus selalu dalam keadaan siap untuk melayani Nasabah.
 - d. Tidak berbicara dengan Pegawai lain ketika sedang melayani nasabah.

- e. Tidak dalam keadaan makan atau minum ketika sedang melayani nasabah
 - f. Menyediakan Alat tulis untuk nasabah yang sewaktu-waktu diperlukan untuk proses transaksi.
- 4) Periksa kelengkapan nota
 - a. Periksa kelengkapan dan kebenaran pengisian data dan bukti transaksi.
 - b. Membantu nasabah dalam pengisian nota/slip.
 - 5) Proses transaksi dengan cepat dan teliti
 - a. Memproses transaksi dengan cepat dan teliti.
 - b. Memasukkan data transaksi ke sistem (Posting).
 - c. Mencetak bukti transaksi (Validasi).
 - d. Memeriksa kembali kebenaran hasil validasi dengan tulisan nasabah.
 - 6) Konfirmasi
 - a. Penyetoran Uang (Setelah uang diterima dari nasabah, uang dihitung dan minta nasabah untuk menyaksikan penghitungan uang tersebut setelah itu konfirmasi kembali jumlah uang tersebut kepada nasabah sebelum transaksinya diproses).
 - b. Pembayaran Uang (Sebelum uang diserahkan kepada nasabah, uang dihitung dan minta nasabah untuk menyaksikan penghitungan uang tersebut setelah itu konfirmasi kembali jumlah uang tersebut kepada nasabah).
 - 7) Tanyakan kebutuhan lain
 - a. Setelah selesai melayani satu transaksi, Teller dapat menawarkan bantuan apabila Nasabah masih ingin melakukan transaksi dengan mengucapkan :“Ada lagi yang bisa saya bantu Pak/Ibu..... (diikuti nama nasabah)?”
 - 8) Ucapkan terima kasih
 - a. Ucapkan dan salam dengan ramah dan artikulasi yang jelas, ucapkan :“Terima kasih Bapak/Ibu... (diikuti nama/marga nasabah), SelamatPagi/Siang/Sore (sesuai konteks waktu).

Dan adapun standar layanan Cutomer Service pada Bank Sumut KCP Syariah Stabat adalah:

- 1) Berdiri & senyum
 - a. Berdiri ketika menyambut nasabah
 - b. Senyum dengan tulus
 - c. Tatap mata
- 2) Salam
 - a. Ucapkan salam dengan nada sopan dan jelas: “Assalamu’alaikum Selamat Pagi/Siang/Sore Pak/Ibu...” (Sebut nama bila kenal)
 - b. Salam & bahasa boleh disesuaikan dengan kondisi daerah.
- 3) Mempersilahkan duduk
 - a. Segera memperpersilahkan Nasabah untuk duduk dengan sopan dan artikulasi yang jelas.
 - b. Jika belum mengetahui nama dan agama nasabah, ucapkan :“Silahkan duduk Pak/Ibu”
 - c. Jika telah mengetahui nama/marga dan agama nasabah,ucapkan, ucapkan :“Silahkan duduk, Pak/Ibu...” (diikuti nama/marga nasabah).
 - d. Selalu menjaga kontak mata ketika berbicara dengan nasabah

- 4) Menawarkan bantuan
 - a. Ucapkan dengan sopan dan keramahan yang terjaga“Ada yang bisa saya bantu Pak/Ibu..... (diikuti nama/marga nasabah) ?“
 - b. Tanyakan kebutuhan nasabah dengan sopan.
 - c. Tawarkan solusi dan berikan perhatian penuh kepada nasabah.
 - d. Harus selalu dalam keadaan siap untuk melayani nasabah.
 - e. Selalu menjaga kontak mata ketika berbicara dengan nasabah.
 - f. Tidak berbicara dengan Pegawai lain ketika sedang melayani nasabah.
 - g. Tidak dalam keadaan makan atau minum ketika sedang melayani nasabah.
 - h. Menyediakan Alat tulis untuk nasabah yang sewaktu-waktu diperlukan untuk proses transaksi.
 - 5) Gali kebutuhan
 - a. Dengarkan nasabah dengan seksama.
 - b. Uraikan kembali kebutuhan nasabah ;
 - c. Pahami kebutuhannya yang pasti dengan menggunakan pertanyaan efektif .
 - d. Arahkan kebutuhan nasabah agar lebih fokus.
 - e. Penuhi kebutuhan Nasabah dengan proses yang cepat dan akurat.
 - f. Tawarkan produk Bank Sumut yang sesuai dan berkaitan dengan kebutuhan nasabah yang sedang diproses.
 - 6) Menjelaskan ketentuan secara menyeluruh
 - a. Gunakan brosur yang ada dalam menjelaskan produk dan ketentuan.
 - b. Gunakan alat bantu seperti pena atau pensil untuk menunjukkan poin-poin yang penting.
 - c. Gunakan bahasa yang mudah dimengerti, jelas dan sistematis serta dengan keramahan yang terjaga.
 - d. Proses transaksi nasabah dengan cepat dan akurat.
 - 7) Konfirmasi
 - a. Tindak lanjuti kebutuhan, keluhan dan saran nasabah dalam waktu yang cepat.
 - b. Tanyakan kebutuhan lain yang mungkin bisa dibantu.
 - 8) Ucapkan Terima Kasih
 - a. Ucapkan dan salam dengan ramah dan artikulasi yang jelas.
 - b. Ketika nasabah hendak pergi melanjutkan transaksi ke unit lain,ucapkan :“Terima kasih Pak/Ibu (diikuti nama/marga nasabah), silahkan menuju (nama unit yang dituju)”
 - c. Ketika Transaksi selesai, ucapkan :Terima kasih Bapak/Ibu (diikuti nama/marga nasabah), Selamat Pagi/Siang/Sore (sesuai konteks waktu)
- Selain itu, pelayanan yang baik juga tak luput diatur di dalam Al-Quran sebagai patokan sistematis perbankan syariah, yaitu:
- a. Al-Ahzab ayat 21: Mencontoh Rasulullah SAW dalam melayani nasabah seperti jujur, ikhlas, memberi kemudahan ketika transaksi, profesional dan menjalin hubungan baik dengan nasabah
 - b. Ali Imran ayat 159: Melayani nasabah dengan lemah lembut Karyawan harus memiliki sifat pemaaf Menyelesaikan masalah dengan musyawarah kebulatan tekad dalam melayani Tawakkal terhadap hasil pelayanan

- c. An-Nahl ayat 125: Menarik minat dan menjalin hubungan dengan nasabah dengan metode dakwah Rasulullah SAW yaitu : AlHikmah, Al-Mau'idzoh bil Hasanah, Almujudalah bil Hasanah.
- d. Al-Muddatstsir ayat 1-7: Menyapa nasabah dengan baik Rajin, ulet, dan cepat dalam melayani nasabah Mendahulukan kepentingan Allah dibandingkan nasabah Menjaga penampilan dan kebersihan Melayani sesuai dengan syariat Keikhlasan dalam melayani Kesabaran dalam melayani

Tingkat Kepuasan Nasabah Produk Pendanaan Terhadap Pelayanan Perusahaan

Dari hasil wawancara penulis dengan pegawai Bank Sumut KCP Syariah Stabat, pegawai bank harus dapat menguasai seluruh produk yang ada. Seperti halnya Customer Service dapat menerangkan rincian seluruh jenis produk serta mampu memberikan tawaran dan solusi yang terbaik kepada nasabah. Teller juga harus mampu memberikan pelayanan terbaik, transaksi yang cepat dan teliti. Pimpinan Bank Sumut KCP Syariah Stabat, Bapak Zulfikar juga menegaskan bahwa seluruh instrumen yang bekerja untuk perbankan syariah harus dapat menguasai produknya guna memajukan perbankan syariah itu sendiri. Penerapan Service Exellent sebagai strategi produk pendanaan syariah ini di tujukan sebagai peningkatan minat pelanggan pada produk pendanaan syariah di Bank Sumut KCP Syariah Stabat. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya jumlah nasabah setiap bulannya yang menggunakan produk Pendanaan Syariah di Bank Sumut KCP Syariah Stabat maka meningkatnya juga kepuasan nasabah.

Bulan	Tabungan Marhamah	Tabungan Marwah	Giro	Makbul
Jan	1106	496	26	80
Feb	1114	501	26	81
Mar	1122	514	26	83
Apr	1130	528	26	87
Mei	1136	539	26	93
Jun	1143	547	26	100
Jul	1147	557	26	100
Agst	1155	563	28	101
Sep	1213	570	35	101
Okt	1254	582	41	101
Nov	1280	594	50	101
Des	1302	603	50	101

Sumber: Dokumentasi Bank Sumut KCP Syariah Stabat

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Bank Sumut Syariah KCP Stabat, maka dapat disimpulkan:

1. Pada masalah pertama penelitian ini, yaitu bagaimana konsep Service Excellent pada perbankan syariah. Service Excellent (Pelayanan Prima) merupakan pelayanan terpadu dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melayani secara ramah, cepat, dan tepat serta memberikan kepedulian terhadap pelanggan sehingga dapat menjadikan pelanggan merasa penting sebagai mitra. Konsep pelayanan prima (*service excellent*) di kemukakan oleh Atep Adya Barata yang dikenal dengan istilah A6, yaitu: *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Apperance* (Penampilan), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung Jawab). Sedangkan menurut Drs. Daryanto dan Ismanto Setyabudi, konsep pelayanan prima berdasarkan A3, yaitu sikap (*Attitude*), perhatian (*Attention*), dan tindakan (*Action*.) Konsep pelayanan yang baik juga tak luput diatur didalam Al-Quran yang menjadi landasan hukum perbankan yaitu dengan jujur, ikhlas, memberi kemudahan ketika transaksi, profesional, menjalin hubungan baik dengan nasabah, lemah lembut, ulet, cepat, dan juga rajin. Maka dengan itu, perbankan syariah haruslah menerapkan pelayanan prima dengan konsep-konsep yang ada baik dari Al-Quran, dan pendapat lainnya.
2. Pada masalah kedua penelitian ini, yaitu bagaimana pelayanan Bank Sumut KCP Syariah Stabat. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen yang berperan sebagai penanggung jawab produk pendanaan syariah di Bank Sumut Syariah KCP Stabat telah melakukan pelayanan yang baik sesuai dengan apa yang telah ditetapkan ketika menghadapi nasabah, baik itu Customer Service dan Teller. Mulai dari penampilan hingga pelayanan telah dilakukan semaksimal mungkin.
3. Pada masalah ketiga penelitian ini, yaitu apakah penerapan strategi service excellent mempengaruhi peningkatan produk pendanaan pada Bank Sumut KCP Syariah Stabat. Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa service excellent berhasil menjadi strategi dalam peningkatan produk pendanaan di Bank Sumut KCP Syariah Stabat. Teller berhasil memberikan pelayanan terbaik dengan cepat dan teliti, begitupun Customer yang berhasil memberikan pelayanan terbaik dengan menjelaskan tiap detail produk dengan cermat, jelas, dan ramah. Strategi service excellent ini berhasil meningkatkan minat masyarakat untuk memilih produk pendanaan syariah. Hal ini terbukti bahwa jumlah nasabah yang menggunakan produk pendanaan syariah meningkat setiap bulannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ascarya. (2008). *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- David, Fred R. (2006). *Manajemen Strategi Konsep Pemasaran*. Dialihbahasakan Jakarta: Salemba Empat.
- Morrisey, G.L. (2012). *Perencanaan Jangka Panjang* . Jakarta: Prenhallindo

Agtovia Frimayasa. (2017). "Konsep Dasar dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Perusahaan Telekomunikasi Indosat Ooredoo" dalam Jurnal *Cakrawala Vol. XVII, No. 1.*

Muhammad Nizar dan Badrus Soleh. (2017). "Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Nasabah". Dalam Jurnal *Malia Ekonomi Islam Vol. 8, No.2*