

IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN SYARI'AH TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK JAMBI CABANG SUNGAI PENUH

Yuserizal Bustami¹⁾

Eka Putra²⁾

^{1,2)}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kerinci

¹⁾yuserizalbustami@gmail.com

²⁾ekaputrakerinci@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze how the implementation of sharia service management to customer satisfaction at the Jambi Bank branch Sungai Penuh. The data of this study were collected by observation, interview and documentation techniques. The results showed that the application of Shari'ah service management was still not optimally implemented, this was proven by only applying 6 elements of Total Quality Management (TQM), namely among the focus on customers, continuous system improvement, education and training, controlled freedom, unity of purpose, the involvement and empowerment of employees causing a lack of satisfaction felt by members, even though the six elements have actually been realized quite well. It should be seen from the theory that there are 10 elements of Total Quality Management (TQM) that must be realized so that the optimal service provided to members, should be added again with an obsession with quality, scientific approach, long-term commitment, and teamwork (Teamwork). The satisfaction of customers of Bank 9 Jambi Sungai Penuh branch is still not good, this is evident from the aspect of quality assurance services provided by Bank 9 Jambi Sungai Penuh branch. Management services at Bank 9 Jambi Sungai Penuh branch viewed from five aspects of service quality in accordance with Islamic sharia. So it is in accordance with the rules of sharia because Bank 9 Jambi Sungai Penuh branch uses a system based on the Qur'an and As-Sunnah.

Keywords: Management of Shariah Services; Customer Satisfaction

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis bagaimana implementasi manajemen pelayanan syariah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Jambi cabang Sungai Penuh. Data penelitian ini dikumpulkan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen pelayanan syari'ah masih kurang optimal diterapkan, ini terbukti dengan hanya menerapkan 6 unsur *Total Quality Management* (TQM) saja, yaitu diantaranya nya fokus pada pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan sehingga menyebabkan kurangnya kepuasan yang dirasakan oleh anggota, walaupun dari keenam unsur tersebut sebenarnya sudah direalisasi dengan cukup baik. Seharusnya ditinjau dari teori ada 10 unsur *Total Quality Management* (TQM) yang harus direalisasikan agar optimal pelayanan yang diberikan kepada anggota, semestinya ditambahkan lagi dengan unsur obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, dan kerja sama tim (*Teamwork*). Kepuasan nasabah Bank 9 Jambi cabang Sungai Penuh masih kurang baik, ini terbukti dari aspek kualitas pelayanan jaminan (*assurance*) yang diberikan oleh Bank 9 Jambi cabang Sungai Penuh. Manajemen pelayanan pada Bank 9 Jambi cabang Sungai Penuh dilihat dari lima aspek kualitas pelayanan telah Sesuai dengan syari'ah Islam. Sehingga telah sesuai dengan aturan syari'ah karena Bank 9 Jambi cabang Sungai Penuh menggunakan sistem yang berlandaskan pada Al-Qur'an dan As-Sunnah.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan Syari'ah; Kepuasan Nasabah

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Sektor ekonomi yang memberikan kontribusi yang cukup besar dalam hal pembangunan di suatu Negara seperti dunia perbankan. Perbankan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan Bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memuaskan nasabahnya adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, di mana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat yang luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah merupakan hal penting. Dengan adanya perbankan yang telah memasuki persaingan berskala global, merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh bank untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi umat.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Dengan meningkatkan mutu pelayanan oleh suatu perusahaan perbankan merupakan suatu cara yang nyata dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan nasabah. Sehingga kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Untuk itu, perlu adanya perubahan dan pembaharuan yang berkaitan dengan masa depan perbankan dalam menata kehidupan dan kebudayaannya. Tanpa perubahan yang bermakna dengan dirancang oleh manajemen strategis, maka perbankan menjadi sesuatu yang sulit untuk dijangkau dan generasi penerus yang berkaitan dengan SDM (Sumber Daya Manusia) diragukan kemampuannya membuat sesuatu yang baru untuk kemajuan perbankan khususnya di Indonesia.

Kegiatan perbankan sebagai salah satu institusi perekonomian Islam. Sebagaimana halnya seluruh aspek kehidupan manusia mengacu dan berlandaskan syari'at Islam, yaitu al-Qur'an dan as-Sunnah. Oleh karenanya perbankan tidak dapat dilepaskan dan tercabut dari nilai-nilai ajaran Islam yang terdiri atas tiga komponen, yaitu aqidah, syari'ah dan akhlak. Dua komponen pertama akidah dan akhlak, bersifat konstan. Keduanya tidak mengalami perubahan apapun dengan berbedanya waktu dan tempat. Adapun syariah senantiasa berubah sesuai dengan kebutuhan dan taraf peradapan umat.¹

Munculnya bank-bank saat ini memang menggembirakan karena setidaknya ada nuansa baru dalam bisnis perbankan di Indonesia. Krisis multidimensi yang melanda Indonesia sejak pertengahan tahun 1997 masih meninggalkan dampak pada bisnis Indonesia, terutama perbankan nasional. Perbankan nasional harus menanggung *Non Performing Loans* (NPL) yang sangat besar akibat dari krisis yang menimpa sector riil. *Non Performing Loans* ini tentu saja dapat mengganggu likuiditas, sehingga kepercayaan masyarakat menurun dan dalam waktu yang bersamaan muncul pula masalah lain yaitu *Negative Spread*.

Krisis multidimensional yang melanda Indonesia tersebut telah membuktikan bahwa sistem bagi hasil memiliki ketahanan yang lebih menghadapi krisis. Bank adalah badan usaha yang

¹ Muhammad Syafi'i Antonio. *Bank Syariah dari teori ke Praktik*. Bandung: Tazkia Cendekia, 2002, hlm. 4.

menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Kenyataan ini pula yang menjadi salah satu faktor utama dikeluarkan UU No. 10 Tahun 1998.² Seiring dengan kemajuan yang cukup pesat, bank memiliki beberapa jenis produk yang ditawarkan kepada nasabah salah satunya adalah pengelolaan manajerial yang transparan.

Semakin maju dan berkembangnya dunia perbankan di Indonesia dapat kita lihat dari semakin banyaknya bank swasta yang berdiri. Bank swasta yang baru berdiri ini biasanya menawarkan berbagai macam program-program yang dapat menarik calon nasabah sebagai strategi untuk mendukung kegiatan operasionalnya. Namun tidak menutup kemungkinan bagi bank pemerintah untuk bersaing untuk menarik calon nasabah dengan cara yang sama dalam menawarkan produk-produk jasa perbankan, memperluas jaringan atau kantor cabang dan meningkatkan pelayanan bagi nasabah.

Persaingan perbankan yang semakin ketat menuntut masing-masing bank aktif dalam merebut posisi di mata masyarakat guna mencapai tujuan yang maksimal. Oleh karena itu, bank tidak saja harus memperhatikan kualitas dari produknya tetapi harus memperhatikan kepuasan kustomernya melalui jasa layanan yang diberikan, kualitas bukanlah untuk memenuhi sejumlah kriteria yang ditetapkan pimpinan, namun sejumlah kriteria yang ditetapkan kustomer dan apa saja yang mereka inginkan.

Persepsi nasabah biasanya ditentukan oleh beberapa kondisi atau dimensi dari suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Pilihan atas suatu bank mungkin didasarkan atas beberapa kombinasi, diantaranya pelayanan yang baik, banyaknya undian dengan hadiah dengan menarik, tinggi dan rendahnya bunga simpanan yang diberikan atau gedung kantornya yang representatif. Karakteristik seperti ini merupakan bagian dari dimensi-dimensi persepsi nasabah terhadap produk maupun jasa yang diberikan.

Bank 9 jambi merupakan salah satu bank yang berlokasi di kota Sungai Penuh dan Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi, selain bank 9 jambi terdapat juga bank lain seperti BNI, BRI, BTN, dan lain-lain. Sebagiannya, hal ini tidak dapat dipungkiri untuk maju dan berkembangnya suatu daerah dapat ditentukan oleh perbankan yang ada. Untuk menghadapihal tersebut bank 9 jambi diharapkan mampu dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya. Dilihat dari keragaman bank 9 jambi dari beberapa tahun terakhir perolehan laba dan kolektibilitasnya cukup membanggakan ini dapat dilihat dari jumlah nasabah dari tahun ke tahun semakin meningkat dimana perkembangannya sangat signifikan. Hal ini didukung dengan daerah yang sedang berkembang, dimana pada umumnya sektor usaha yang dominan adalah sektor perdagangan, pertanian dan sektor swasta.

Pengembangan perbankan di Indonesia dimaksudkan antara lain untuk menyediakan alternatif pelayanan kepada masyarakat baik dalam bentuk penyimpanan dana atau jenis jasa lainnya maupun berupa pembiayaan yang dilakukan berdasarkan prinsip. Dalam upaya

² Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta:Bumi Aksara, 2017. Hlm, 1, Cet. Ke-11

pengembangan bank 9 jambi dijumpai berbagai kendala antara lain dapat disebutkan sebagai berikut :

- a. Kurangnya sumber daya manusia yang memiliki pemahaman dan pengalaman teknik perbankan.
- b. Pelatihan dan pendidikan dalam proses pembinaan karyawan yang masih terbatas

Upaya pengembangan perbankan bank 9 jambi di Indonesia merupakan kegiatan yang mendasar dan memiliki dampak yang luas, bukan saja bagi perekonomian nasional tetapi juga kegiatan ekonomi masyarakat. Oleh karena itu, untuk mengembangkan perbankan bank 9 jambi tersebut perlu diikutsertakan unsur – unsur yang dapat membantu perkembangan sistem perbankan bank 9 jambi antara lain bankir, para ahli ekonomi, hukum dan perbankan Islam. Pelanggaran terhadap praktik riba dilarang oleh Islam. Terdapat berbagai sumber yang berkaitan dengan pelarangan terhadap praktik riba. Mengingat keawaman penulis dalam masalah fiqih dan hadist, pada bagian ini penulis tidak bermaksud membahas mengenai masalah bunga bank sebagai praktik riba dilihat dari pandangan syariah, tapi sekedar mengambil dari berbagai sumber untuk kemudian dibuat kesimpulan sebagai latar belakang permasalahan yang terkait dengan masalah penerimaan tingkat bunga bank sebagai riba.

Pada bank 9 jambi lebih memilih modus pola pembinaan mudarabah dengan sistem *Shahibul mal* diantaranya:

1. Penyediaan dana harus cakap hukum, Sistem kerja bank adalah investasi berkelompok, di mana mereka tidak saling mengenal. Jadi kecil kemungkinannya terjadi hubungan langsung dan personal.
2. Menyediakan modal, Banyak investasi sekarang ini membutuhkan dana lebih besar sehingga diperlukan puluhan bahkan ratusan shohib al mal. Untuk sama-sama menjadi penyandang dana untuk proyek tertentu.
3. Lemahnya disiplin terhadap ajaran islam, menyebabkan sulitnya bank memperoleh jaminan keamanan atas mendapatkan keuntungan.³

Bank 9 Jambi adalah bank yang dapat memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, dimana dalam pelaksanaan kegiatan usahanya dapat secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah. Sebagaimana halnya fungsi dan tugas perbankan Indonesia, bank 9 jambi juga merupakan *agent of development* yang bertujuan meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak. Sehingga perbankan bank 9 jambi dalam memberikan pembiayaan mudarabahnya juga tetap mengedepankan prinsip kehati-hatian. Pemberian agunan tambahan atas pembiayaan yang diberikan bank 9 jambi ini merupakan salah satu usaha untuk menjaga amanah berupa dana pihak ketiga meskipun secara fiqih mudarabah tidak memakai agunan tambahan. Namun untuk sebuah institusi perbankan agunan tambahan tetap diperlukan untuk pembiayaan-pembiayaan berisiko tinggi.⁴

³ Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Mudharabah di Bank Syariah*, Jakarta:Raja Wali Press, 2011, hlm. 58-59.

⁴ *Ibid*, hlm. 36.

Agunan tambahan yang diberikan pada bank untuk memperoleh pembiayaan diatur dalam pasal 8 ayat 1 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998. Kebijakan perbankan bank harus diprogram dengan baik dan benar. Program perbankan harus didasarkan pada aspek yuridis, ekonomis dan kehati-hatian. Yuridis artinya program perbankan harus sesuai dengan undang-undang perbankan dan ketentuan bank Indonesia. Ekonomis artinya menetapkan rentabilitas yang ingin dicapai dan tingkat bunga kredit yang disalurkan. Kehati-hatian artinya besar plafond kredit harus ditetapkan atas hasil analisis yang baik dan objektif dari setiap calon peminjam.⁵

Manajemen Pelayanan Syari'ah

Perilaku manusia dalam konteks syari'ah dapat berbentuk perbuatan ibadah dan dapat berbentuk perbuatan muamalat. Tentunya, dalam hal ibadah, harus sesuai dengan yang diperintahkan Al-Qur'an dan As-Sunnah, sedangkan dalam perbuatan muamalah, selama tidak ada larangan dalam Al-Qur'an dan Sunnah, hukumnya 'boleh'.⁶

Total Quality Manajemen (TQM)

Nilai-nilai dan filosofi dasar yang terkandung dalam *Total Quality Management* (TQM) sangat sejalan dengan universalisme Islam. Dengan mengakomodasi nilai-nilai positif yang terkandung di dalamnya dipadu dengan nilai-nilai Syari'ah⁷ *Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.⁸

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kekayaan para anggota atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi anggota atas layanan yang benar-benar mereka terima dan rasakan dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan pada suatu perusahaan.⁹

Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam

Dimensi kualitas pelayanan dalam perspektif Islam adalah sebagai berikut¹⁰ :

1. *Tangibles* (kemampuan fisik)
2. *Reliability* (kehandalan)
3. *Responsivness* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Emphaty* (Perhatian)

⁵ *Ibid*, hlm. 92.

⁶ Khaerul Umar, *Manajemen Perbankan Syari'ah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 79

⁷ Muhammad, *Bank Syari'ah Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), hlm. 103

⁸ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *TQM Total Quality Management*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2003), hlm. 4

⁹ Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 1997), hlm. 31

¹⁰ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Op.Cit.*, hlm. 27-28

Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang yang telah membandingkan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan, jika kinerja dibawah harapan nasabah maka nasabah akan tidak puas, apabila kinerja sesuai harapan, nasabah akan puas, apabila kinerja melampaui harapan, maka nasabah akan sangat puas, senang dan bahagia. Oleh karena kepuasan pelanggan/nasabah merupakan prioritas paling utama dalam suatu lembaga keuangan syari'ah yang menggunakan pendekatan *Total Quality Management* (TQM), maka lembaga keuangan syari'ah semacam ini harus memiliki fokus pada pelanggan/anggota. Kunci untuk membentuk fokus pada pelanggan/nasabah adalah menempatkan para karyawan untuk berhubungan dengan pelanggan/nasabah dan memberdayakan mereka untuk mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka memuaskan para pelanggan/nasabah. Jadi unsur yang paling penting dalam pembentukan fokus pada pelanggan/nasabah adalah interaksi antara karyawan dan pelanggan/nasabah.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian kasus dan penelitian lapangan bermaksud mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi suatu sosial, individu, kelompok, lembaga dan masyarakat¹¹.

Teknik Pengumpulan Data

1. Pengamatan atau Observasi

Metode pengamatan merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun kelapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan, dan perasaan. Tetapi tidak semua perlu diamati oleh peneliti, hanya hal-hal yang terkait atau sangat relevan dengan data yang dibutuhkan.¹²

Menurut Sutrisno Hadi sebagaimana yang dikutip oleh Sugiyono, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari dari berbagai proses biologis dan psikologis.¹³ Merupakan mengadakan pengamatan secara langsung ketempat-tempat atau instansi terkait, yaitu Bank 9 Jambi Cabang Sungai Penuh.

2. Wawancara

Wawancara kualitatif merupakan salah satu teknik untuk mengumpulkan data dan informasi. Penggunaan metode ini didasarkan pada dua alasan, pertama, dengan wawancara peneliti dapat menggali tidak saja apa yang diketahui dan di alami subjek yang diteliti, akan tetapi apa yang tersembunyi jauh di dalam diri subjek penelitian. Kedua, apa yang ditanyakan pada

¹¹ Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : Bumi Aksara, 2014. Hlm. 4, Cet. Ke-5

¹² Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Alfa Beta, 2011. Hlm 63.

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung : Alfabeta, 2005), Cet. Ke-12, h. 166

informan bisa mencakup hal-hal yang bersifat lintas waktu, yang berkaitan dengan masa lampau, masa sekarang, dan juga masa yang akan datang¹⁴

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.¹⁵ Dengan mengumpulkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan judul skripsi ini dari lokasi yang diteliti, yaitu Bank 9 Jambi dan data diperoleh melalui dokumen-dokumen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan Manajemen Pelayanan Syari'ah terhadap Kepuasan Nasabah di Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh

Melalui peraturan daerah tingkat I jambi no. 3 tahun 1963 dengan pengesahan menteri dalam negeri no. Des.9/32/127-164 tanggal 25 september 1964 PT. Bank pembangunan daerah jambi. BPD jambi didirikan dengan maksud untuk menunjang serta mendorong pembangunan daerah dan mengembangkan pertumbuhan ekonomi daerah dalam rangka mempertinggi taraf hidup rakyat. Dari hasil wawancara peneliti dengan manajer utama Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh, beliau menyatakan bahwa:

“Di Sungai Penuh ini bank yang berbasis syari'ah yang ada salah satunya yaitu Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh, kami menerapkan suatu pendekatan untuk memaksimalkan daya saing melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungannya, manajemen tersebut disebut dengan Total Quality Management (TQM). Di Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh ini kami hanya menerapkan 6 unsur saja, yaitu diantaranya nya fokus pada pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Sedangkan untuk unsur-unsur lainnya memang belum kami realisasikan, dikarenakan kami merasa dengan unsur yang telah kami realisasikan sudah cukup untuk memberikan kepuasan kepada nasabah.”¹⁶

Total Quality Management (TQM) merupakan manajemen yang sejalan dengan ketentuan syari'ah. Pada Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh menerapkan sistem manajemen pelayanan dengan *'we service better'* untuk memenuhi kebutuhan nasabah agar kualitas yang diberikan sesuai harapan nasabah. Adapun tolak ukur yang digunakan oleh Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh adalah IKU (Indeks Kinerja Utama) dan AKA (Acuan Kerangka Kerja), jadi setiap karyawan memiliki standarisasi pekerjaan masing-masing.

Manajemen pelayanan syari'ah dalam memberikan kepuasan kepada Nasabah dalam berbagai aspek adalah tujuan dari Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh. Untuk memberikan kualitas

¹⁴ *Ibid*, hlm 68.

¹⁵ *Ibid*, hlm. 204

¹⁶Mulyadi, Manager Bank Jambi Cabang Sungai Penuh, *Wawancara*, tanggal 06 Juni 2019

pelayanan terbaik dibutuhkan perbaikan secara berkesinambungan, adapun beberapa unsur *Total Quality Management (TQM)*, yang diterapkan di Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh, yaitu diantaranya fokus pada pelanggan/Nasabah dalam upaya menjalankan usaha kepuasan nasabah sangat penting demi kelangsungan usaha dari pada Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh. Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan harapan. Sehingga fokus terhadap nasabah harus diutamakan karena berdampak kepada kepuasan nasabah itu sendiri. Ada dua jenis fokus pelanggan didalam unsur-unsur *Total Quality Management (TQM)*, yaitu : fokus pelanggan/anggota internal dan eksternal.

Hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan karyawan Bank 9 Jambi Cab. Kerinci tentang penerapan manajemen pelayanan syari'ah, bahwa:

*“Pada Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh ini dalam penerapan manajemen pelayanan syari'ah kami menerapkan unsur fokus pelanggan/nasabah internal dengan melakukan pelatihan kepada para karyawan, seperti ‘training in the job’ yang dilakukan satu minggu satu kali, pelatihan koperasi, pelatihan tentang prinsip-prinsip syari'ah, pelatihan tentang produk-produk yang sesuai dengan syari'ah, pelatihan tentang asuransi syari'ah, dan pelatihan manajemen.”*¹⁷

Selanjutnya pada fokus pelanggan/nasabah eksternal ini nasabah merupakan seseorang yang menjadi objek yang dilayani. Adapun hasil wawancara peneliti dengan salah satu Nasabah Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh, bahwa:

*“Unsur fokus pelanggan/Nasabah yang diterapkan oleh pihak Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh sudah menyediakan produk sesuai dengan keinginan dan kebutuhan kami para nasabah. Dan kami para nasabah yang ingin menabung diberikan kemudahan oleh pihak Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh, yaitu karyawan langsung menjemput ke tempat kami. Adapun masalah yang timbul disini adalah tidak ada waktu yang pasti dari karyawan kapan akan menjemput tabungan tersebut.”*¹⁸

Manajemen Pelayanan Syari'ah yang diterapkan pada Bank 9 AJmbi Cab. Sungai Penuh adalah unsur Perbaikan sistem secara berkesinambungan, setiap produk dan/ atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem/lingkungan. Oleh karena itu sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat meningkat. Hasil wawancara yang peneliti dapatkan dari manager utama Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh tentang penerapan manajemen pelayanan syari'ah, bahwa:

*“Di Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh saya mengambil kebijakan bahwa untuk melakukan unsur perbaikan sistem secara berkesinambungan yang dilakukan berdasarkan standar SOP (Standard operating procedure), dan juga berdasarkan konsep TQM (Total Quality Management), agar terciptanya lingkungan kerja yang baik sehingga setiap karyawan akan memberikan layanan yang baik kepada nasabah dan akan memberikan kepuasan terhadap nasabah.”*¹⁹

¹⁷Fider, Marketing Bank Jambi Cabang Sungai Penuh, Wawancara tanggal 04 April 2019

¹⁸Angga Rahmatullah, Nasabah, Wawancara, tanggal 07 Maret 2019

¹⁹Mulyadi, Wawancara

Penerapan manajemen pelayanan syari'ah selanjutnya yang diterapkan pada Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh adalah unsur Pendidikan dan pelatihan. Adapun bentuk dari pendidikan dan pelatihan-pelatihan yang diberikan kepada karyawan di Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh, dari hasil wawancara dengan manager utama Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh adalah:

“Untuk penerapan unsur pendidikan dan pelatihan bagi karyawan baru pada Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh ini, kami memberikan training ‘training in the job’ dengan masa kerja selama 3 bulan, adapun bentuk kegiatan yang dilakukan atasan untuk memberikan pemahaman terhadap produk kepada para karyawan Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh adalah pelatihan SDM (Sumber Daya Manusia), pelatihan manajemen, pelatihan manajemen perencanaan, pelatihan tentang produk-produk yang ada di Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh, pelatihan koperasi, pelatihan prinsip-prinsip syari'ah.”²⁰

Melibatkan karyawan dalam proses pemecahan masalah merupakan langkah jitu dalam upaya menanamkan rasa memiliki dan tanggung jawab. Namun perlu ada sebuah kebebasan yang sifatnya sudah terencana dan terkendali agar kebebasan dalam melibatkan karyawan dalam hal tersebut dapat menghasilkan sebuah hasil yang memuaskan.

Hasil wawancara peneliti dengan manager utama Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh tentang penerapan manajemen pelayanan syar'ah, beliau menyatakan bahwa:

“Untuk penerapan manajemen pelayanan syari'ah terhadap unsur kebebasan yang terkendali pada Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh ini saya memberikan tanggung jawab ke karyawan dalam memutuskan keputusan dalam aktivitas. Seperti saat memberikan pinjaman kepada anggota, karyawan dari bagian devisi ini akan melakukan metode ilmiah pemrosesan pinjaman dan karyawan tersebutlah yang akan memutuskan apakah nasabah tersebut layak atau tidak untuk mendapatkan pinjaman.”²¹

Penerapan manajemen pelayanan syari'ah selanjutnya yang diterapkan pada Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh adalah unsur kesatuan tujuan, dalam suatu lembaga perlu adanya kesatuan tujuan agar semua yang dilakukan menjadi sebuah tujuan bersama dan menjadi terarah, begitupun pada Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh. Adapun hasil wawancara peneliti dengan karyawan Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh tentang penerapan manajemen pelayanan syari'ah, bahwa:

“Unsur kesatuan tujuan yang kami terapkan pada Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh ini sesuai dengan visi dan misi dari Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh, yaitu ‘Membangun Kesejahteraan Ummat dengan Mengembangkan Nilai-nilai Syari'ah dalam Kegiatan Ekonomi’. Sedangkan misi dari Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh adalah: Menjadi Lembaga Keuangan Yang Sehat, Kuat dan Mampu Berperan Meningkatkan Kesejahteraan Nasabahnya dan Masyarakat dan

²⁰Ibid.,

²¹Mulyadi, Wawancara

Berperan dalam Meningkatkan Kualitas Aqidah, Ibadah dan Akhlak di Masyarakat pada umumnya."²²

Adapun manajemen pelayanan syari'ah yang terakhir yang diterapkan pada Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh adalah unsur adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Keterlibatan dan pemberdayaan bukan sekedar melibatkan karyawan tetapi juga melibatkan mereka dengan memberikan pengaruh yang sungguh-sungguh berarti. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menyusun pekerjaan yang memungkinkan para karyawan untuk mengambil keputusan mengenai perbaikan proses pekerjaannya dalam parameter yang ditetapkan dengan jelas. Hasil dari wawancara peneliti dengan *Teller* Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh tentang penerapan manajemen pelayanan syari'ah, beliau menyatakan bahwa:

*"Penerapan manajemen pelayanan syari'ah tentang unsur adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan pada Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh, karyawan terlibat langsung dalam pengambilan keputusan mengenai perbaikan proses pekerjaan, untuk contoh nya saya Sebagai Teller, karyawan yang terlibat langsung dengan nasabah, mendengarkan saran dari nasabah untuk menyediakan produk yang sesuai dengan kebutuhan para nasabah, sehingga saya mempunyai tanggung jawab untuk menyampaikan saran tersebut kepada atasan untuk dapat direalisasikan."*²³

Berdasarkan hasil penelitian yang berupa wawancara yang peneliti dapatkan diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan manajemen pelayanan syari'ah masih kurang optimal diterapkan, ini terbukti dengan hanya menerapkan 6 unsur *Total Quality Management* (TQM) saja, yaitu diantaranya nya fokus pada pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan sehingga menyebabkan kurangnya kepuasan yang dirasakan oleh anggota, walaupun dari keenam unsur tersebut sebenarnya sudah direalisasi dengan cukup baik. Seharusnya ditinjau dari teori ada 10 unsur *Total Quality Management* (TQM) yang harus direalisasikan agar optimal pelayanan yang diberikan kepada anggota, semestinya ditambahkan lagi dengan unsur obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, dan kerja sama tim (*Teamwork*).

B. Kepuasan Nasabah pada Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh

Kepuasan nasabah adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan nasabah dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Sesuai dengan hasil wawancara dengan manager operasional Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh, beliau menyatakan bahwa:

"Pada Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh memiliki standar karyawan untuk memberikan kepuasan kepada anggota, adapun yang kami terapkan adalah karyawan harus bersifat jujur, profesional, menjadi helikopter view artinya dimana

²²Fider, Manager Operasional, *Wawancara*, tanggal 06 Juni 2019

²³Ricky Ramanda Syaputra, *Teller*, *Wawancara* 04 April 2019

pun hadir dapat dirasakan oleh masyarakat, dinamis, fleksibel, dan humoris. Upaya dari pemenuhan standar diatas adalah untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Harapan kami sehingga kinerja dari Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh ini akan lebih bagus, dan juga akan meningkatkan loyalitas dan kepercayaan nasabah kepada Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh. Tetapi saya akui pemenuhan standar karyawan tersebut belum terpenuhi dengan baik dikarenakan kurangnya sumber daya manusia, dilihat dari dimensi kualitas pelayanan juga belum terpenuhi dengan baik, seperti pengetahuan tentang produk-produk yang ditawarkan, kecakapan/keterampilan dari karyawan."²⁴

Dari hasil wawancara dengan Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh tentang kepuasan nasabah, beliau menyatakan bahwa:

*"Kepuasan nasabah dari pelayanan yang diberikan oleh Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh, menurut saya sebagai anggota yang menilai kinerja dari karyawan dalam melayani nasabah masih kurang baik, dilihat dari pengetahuan tentang produk-produk yang ditawarkan, kecakapan/ketrampilan dari karyawan Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh belum mampu memberikan kepercayaan kepada kami para anggota, hal ini merupakan tantangan bagi pihak Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh untuk meningkatkan lagi pelayanan"*²⁵

Pada Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh, berdasarkan pendekatan *Total Quality Management* (TQM), kepuasan anggota dapat diukur dengan beberapa metode yang digunakan, yaitu metode sistem keluhan dan saran, dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan manager Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh beliau menyatakan bahwa:

*"Kami pihak Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh Menyediakan kotak saran untuk memberikan kesempatan kepada para nasabah untuk menyampaikan saran dan keluhan, dari kotak saran tersebut dapat memberikan kami informasi-informasi dalam mengatasi masalah-masalah para nasabah. Akan tetapi, kotak saran ini tidak mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan nasabah, karena tidak semua nasabah yang tidak puas menyampaikan keluhannya terhadap pelayanan jasa yang diberikan, karena kebanyakan pelanggan yang tidak puas mereka langsung memilih untuk berhenti menggunakan jasa pelayanan yang tidak sesuai harapan mereka."*²⁶

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan salah nsabah Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh beliau menyatakan bahwa:

"lamanya timbal balik serta tindak lanjut dari menyampaian kami tentang keluhan dan saran oleh pihak Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh yang menyebabkan

²⁴Zurisman Yanda, *Wawancara*

²⁵Antoni, Nasabah, *Wawancara*, tanggal 07 Maret 2017

²⁶Ricky Ramanda Syaputra, *Wawancara*

kekecewaan kami. Sehingga banyak nasabah-nasabah yang tidak mau menggunakan lagi jasa layanan pada Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh.”²⁷

Adapun metode lain yang digunakan adalah metode survai kepuasan nasabah, dari metode ini dapat mengetahui tanggapan dan timbal balik secara langsung dari nasabah dan memberikan tanda baik kepada nasabah bahwa Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh senantiasa memperhatikan nasabahnya. Metode ini juga memberikan keuntungan bagi Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh untuk memahami apa yang diinginkan oleh nasabahnya.

Adapun teknik dalam pengukuran kepuasan nasabah, salah satunya adalah sebagai berikut: Pengukuran dapat dilakukan dengan melakukan wawancara langsung kepada nasabah, anggota diberi pertanyaan mengenai seberapa besar harapan mereka terhadap produk yang ditawarkan dan seberapa besar yang mereka rasakan setelah menggunakan produk tersebut, seberapa besar harapan nasabah terhadap atribut, dan besarnya kinerja yang telah mereka rasakan atau terima. Adapun hasil wawancara peneliti dengan salah seorang nasabah Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh, beliau menyatakan bahwa:

“Dilihat dari manajemen pelayanan yang di terapkan oleh Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh masih kurang baik, ini terbukti dari kurangnya pengetahuan karyawan tentang produk-produk yang ditawarkan, kecakapan/ketrampilan dari karyawan Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh masih kurang mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah, dengan penilaian yang demikian diperlukan adanya perbaikan terhadap seluruh sistem yang ada agar tercapainya tujuan untuk memberikan kepuasan kepada kami para nasabah.”²⁸

Nasabah diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang dihadapi dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan terhadap saran nasabah, nasabah diharapkan merangking elemen dari penawaran menurut derajat kepentingan elemen dan seberapa baik Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh berkerja dari setiap elemen tersebut. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan salah seorang nasabah Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh, beliau menyatakan bahwa:

“Kami diminta untuk menuliskan masalah yang dihadapi dan saran yang diberikan, tetapi tindakan yang diberikan atau umpan balik yang diberikan sangat lama sehingga nasabah merasa tidak dihargai atau kecewa. Adapun salah satu masalah yang sering kami dikeluhkan adalah masalah produk dan pelayanan.”²⁹

Sedangkan dari hasil wawancara peneliti dengan manager utama Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh, beliau menyatakan bahwa:

“saran-saran yang diberikan oleh anggota sudah kami terima dan akan segera diperbaiki, adapun kendala yang kami hadapi adalah kurangnya sumber daya manusia (SDM) untuk memaksimalkan pemenuhan standar untuk seluruh sistem

²⁷Mustafa Jamal, Nasabah, Wawancara tanggal 07 Maret 2017

²⁸Hendra, Nasabah, Wawancara, Tanggal 07 Maret 2017

²⁹Firi Wahyuni, Nasabah, Wawancara, tanggal 07 Maret 2017

yang ada. Dan perlunya pelatihan-pelatihan untuk pemahaman produk-produk yang disediakan."³⁰

Berdasarkan hasil penelitian yang berupa wawancara yang peneliti dapatkan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota pada Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh masih kurang baik, ini terbukti dari aspek kualitas pelayanan yang disebut dengan aspek jaminan (*assurance*) yang diberikan oleh Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh, yang mana kurangnya pengetahuan karyawan tentang produk-produk yang ditawarkan, kecakapan/ketrampilan dari karyawan Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh masih kurang mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah, dan lamanya timbal balik serta tindak lanjut dari penyampaian keluhan dan saran oleh pihak Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh. Sehingga nasabah merasa tidak puas, dan menyebabkan nasabah tidak menggunakan lagi jasa keuangan Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh. Seharusnya semua karyawan harus meningkatkan semua aspek yang berkaitan dengan pelayanan, dan pada akhirnya akan terpenuhi kepuasan dari nasabah.

C. Manajemen Pelayanan pada Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh telah sesuai dengan Syari'ah Islam

Berdirinya Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh didasarkan pada ketentuan syari'at Islam sehingga segala bentuk pelayanan baik yang bersifat fisik maupun nonfisik juga diterapkan sesuai dengan ketentuan Islam. Berikut hasil wawancara dengan manager utama Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh tentang manajemen pelayanan yang ditinjau dalam perspektif Islam.

*"Ditinjau dari aspek tangibles (kemampuan fisik) banyak hal yang telah kami lakukan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada anggota. Pelayanan yang kami berikan selalu berorientasi pada kepuasan nasabah hal ini terbukti dari upaya kami dalam memberikan fasilitas fisik berupa ruang tunggu yang nyaman serta tempat parkir yang memadai. Untuk penampilan karyawan pada lembaga kami diharuskan berpakaian secara syar'i sesuai ketentuan Islam. Busana mungkin bukan sesuatu yang substansial namun kami melihatnya sebagai sesuatu yang penting karena kami menjadikan busana selaras dengan jasa dan layanan kesyariahan yang kami jalankan. Bentuk pelayanan yang telah kami jalankan tentu telah sesuai dengan syari'ah Islam. Jadi dapat disimpulkan dari aspek kemampuan fisik, pelayanan yang kami berikan telah sesuai dengan syari'ah Islam."*³¹

Adapun aspek yang kedua adalah *Reliability* (Kehandalan) untuk dapat memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan manger utama Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh beliau mengatakan bahwa:

"Ditinjau dari aspek Reliability (kehandalan) kami buktikan dengan menjalin kerjasama dengan pihak-pihak lain. Kami sangat yakin sekali akan kekuatan

³⁰Mulyadi, Wawancara

³¹Mulyadi, Wawancara

berbagi dan memberi. Berbagi disini adalah berbagi dalam bentuk aliansi, karena itulah di Bank Jambi ini kami berbagi dengan melakukan aliansi bisnis dengan beberapa perusahaan/instansi, diantaranya yaitu: PT. Takaful Indonesia dalam melayani masyarakat Kerinci umumnya dan nasabah Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh dalam hal pelayanan asuransi syari'ah. Produk-produk yang ditawarkan adalah asuransi pendidikan, asuransi kebakaran, asuransi kecelakaan siswa, dan asuransi jiwa. Dan Penyaluran subsidi kredit perumahan rakyat sederhana (KPRS) dari Kementerian Negara Perumahan Rakyat bagi masyarakat Kerinci umumnya. Langkah kerjasama ini dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah dan masyarakat umum sesuai dengan yang dijanjikan, karena kami yakin bahwa sesuatu bila diserahkan kepada ahlinya, hasilnya akan lebih baik."³²

Kehandalan pada Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh telah mendukung adanya *responsiveness* (daya tanggap) dari karyawan dalam memberikan pelayanan, karena dengan adanya kerjasama dengan perusahaan lain maka karyawan dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak merugikan anggota. Ditinjau dari aspek syari'ah Islam kehandalan dan daya tanggap yang dimiliki Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh ini telah sesuai dengan syari'ah Islam. Selanjutnya ditinjau dari aspek *Assurance* (jaminan) rasa aman dan percaya yang dapat dirasakan nasabah atas pelayanan yang diberikan. Adapun hasil wawancara peneliti dengan salah satu nasabah Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh, menyebutkan bahwa:

*"Rasa aman dan percaya kami kepada pihak Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh dapat kami lihat melalui sistem yang digunakan, yaitu berlandaskan pada Al-qur'an dan As-sunnah, karakter para karyawan, baik penampilan yang disesuaikan pada ketentuan syari'ah, keramah-tamahan maupun kesopanan. Adapun kemampuan yang ditunjukkan para karyawan Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh masih kurang baik, dilihat dari pemahaman karyawan tentang produk-produk yang ditawarkan."*³³

Penjelasan ini diatas menunjukkan adanya jaminan yang berlandaskan pada syari'ah Islam yang dapat diberikan Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh ini kepada nasabah. Aspek kelima adalah *Empathy* (empati) merupakan hal yang sangat ditekankan Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh, sesuai dengan hasil wawancara dengan karyawan Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh, beliau menyatakan bahwa:

"Ditinjau dari aspek Empathy (empati) hal ini terbukti dari adanya rasa persaudaraan antara kami dengan nasabah sehingga timbul kerelaan hati untuk membantu setiap nasabah yang sedang mengalami kesulitan. Kami memiliki keyakinan bahwa semua umat Islam bagaikan satu tubuh, bila ada salah satu nasabah tubuh yang sakit maka seluruh tubuh akan merasa sakit. Sehingga kami sangat tidak menginginkan saudara kami mengalami kesusahan sehingga kami

³²Mulyadi, Wawancara

³³Risdayanti, Nasabah, Wawancara, tanggal 07 Maret 2019

selalu memberi kemudahan dengan senang hati karena kami merasa itu sudah menjadi tanggung jawab."³⁴

Penerapan aspek empati pada Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh dalam memberikan pelayanan sangat selaras dengan ketentuan syari'ah Islam. Berdasarkan hasil penelitian yang berupa wawancara yang peneliti dapatkan diatas dapat disimpulkan bahwa ternyata manajemen pelayanan syari'ah sudah sesuai dengan syari'ah Islam. Sehingga telah sesuai dengan aturan syari'ah karena Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh menggunakan sistem yang berlandaskan pada Al-Qur'an dan As-Sunnah.

PENUTUP

Kesimpulan

Ada beberapa kesimpulan yang dapat diambil setelah mengadakan penelitian ini, yaitu:

1. Penerapan manajemen pelayanan syari'ah masih kurang optimal diterapkan, ini terbukti dengan hanya menerapkan 6 unsur *Total Quality Management* (TQM) saja, yaitu diantaranya fokus pada pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan sehingga menyebabkan kurangnya kepuasan yang dirasakan oleh anggota, walaupun dari keenam unsur tersebut sebenarnya sudah direalisasi dengan cukup baik. Seharusnya ditinjau dari teori ada 10 unsur *Total Quality Management* (TQM) yang harus direalisasikan agar optimal pelayanan yang diberikan kepada anggota, semestinya ditambahkan lagi dengan unsur obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, dan kerja sama tim (*Teamwork*).
2. Kepuasan nasabah Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh masih kurang baik, ini terbukti dari aspek kualitas pelayanan jaminan (*assurance*) yang diberikan oleh Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh.
3. Manajemen pelayanan pada Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh dilihat dari lima aspek kualitas pelayanan telah Sesuai dengan syari'ah Islam. Sehingga telah sesuai dengan aturan syari'ah karena Bank 9 Jambi cabang Sungai Penuh menggunakan sistem yang berlandaskan pada Al-Qur'an dan As-Sunnah.

Saran

Adapun saran-saran yang bisa penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Manajemen pelayanan Syari'ah yang diterapkan perlu diperbaiki secara berkesinambungan agar kualitas yang diberikan kepada anggota semakin meningkat
2. Pihak manajemen pelayanan Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh perlu meningkatkan pelayanan berdasarkan dimensi-dimensi yang menurut penilaian anggota belum sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh.
3. Perlunya pelatihan-pelatihan yang lebih mendasar untuk seluruh karyawan pada Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh.

³⁴Sucy Ramadhany, *Marketing Bank Jambi, Wawancara*, tanggal 06 Juni 2019

4. Perlunya penambahan karyawan, untuk memaksimalkan pemenuhan standar dari seluruh sistem pelayanan yang ada.
5. Perlunya merealisasikan seluruh unsur-unsur yang ada pada pendekatan *Total Quality Management* (TQM) agar terpenuhinya kepuasan nasabah yang sangat diharapkan.
6. Hendaknya pihak Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh selalu memperhatikan harapan-harapan nasabah yang begitu besar, karena nasabah adalah orang yang memberikan amanah kepada Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh untuk mengelola dananya dan memberikan perlindungan terhadap resiko yang tidak terduga.
7. Pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank 9 Jambi Cab. Sungai Penuh hendaknya lebih ditingkatkan lagi agar hubungan yang diperoleh menghasilkan hubungan yang lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Maman dan Sambas Ali Muhidin. 2011. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia
- Adisujai. *Kualitas Pelayanan dan Kaitannya dengan Kepuasan Nasabah Bank Syari'ah*. (<https://adisujai.wordpress.com/2010/08/15/kualitas-pelayanan-dan-kaitannya-dengan-kepuasan-nasabah-bank-syariah/>)
- Agustian, Ary Ginandjar Agustian. 2006. *Emotional Spritual Quotiet (ESQ)*. Jakarta: Arga
- Bungin, Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Kencana
- Ciputrauceo. *Kualitas Pelayanan Dimensi dan Cara Mengukurnya*. (<http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya>)
- Departemen Agama RI. 2002. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung: CV Penerbit J-Art
- Efyanti, Yasni. 2011. *Bimbingan Skripsi Mahasiswa Stain Kerinci*. Sungai Penuh: STAIN Kerinci
- Hafidhuddin, Didin dan Hendri Tanjung. 2003. *Manajemen Syariah dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode penelitian ilmu sosial*. Yogyakarta: PT Gelora Aksara Pratama
- Ifham, Ahmad. 2015. *Buku Pintar Ekonomi Islam*. Depok: HeryaMedia
- Leksono, Sonny. 2013. *Penelitian Kualitatif Ilmu Ekonomi Dari metodologi ke metode*. Jakarta: Rajawali Press
- Muhammad. 2005. *Bank Syari'ah Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Narbuko, Cholid. 2004. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rodoni, Ahmad dan Prof.Dr.Abdul Hamid. 2005. *Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta Timur: Zikrul Media Intelektual
- Tjiptono, Fandi. 1997. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: C.V Andi Offset

Tjiptono, Fandi. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *TQM Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset

Triatmojo. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, ([Http://triatmojo.wordpress.com/.../mengukur-kepuasan-pelanggan/](http://triatmojo.wordpress.com/.../mengukur-kepuasan-pelanggan/)).

Umar, Khaerul. 2013. *Menajemen Perbankan Syari'ah*. Bandung: Pustaka Setia.