

BAB II

LANDASAN TEORI

A. *Customer Service*

1. Pengertian *customer service*

Customer service menurut kasmir adalah kegiatan yang ditujukan atau diberikan dengan tujuan memberikan rasa kepuasan bagi nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dari nasabah. *Customer service* merupakan seseorang yang diberikan tugas pada bagian pelayanan seperti pembukaan dan penutupan rekening, menerima dan menyelesaikan keluhan nasabah.¹⁷

2. Fungsi *customer service*

Customer service pada lembaga keuangan dalam praktiknya memiliki fungsi yakni:¹⁸

- a. Sebagai *Resepsionis*, *Customer service* memiliki fungsi untuk menerima tamu atau nasabah yang datang ke lembaga.
- b. Sebagai *Deskman*, *Customer service* memiliki fungsi sebagai bagian yang memberikan layanan pada nasabah di berbagai macam produk yang diajukan oleh nasabah ataupun calon nasabah.
- c. Sebagai *Salesman*, *Customer service* memiliki fungsi sebagai pelaksana dari *cross selling* dan memiliki fungsi untuk menjual produk lembaga keuangan.

¹⁷ Kasmir, *Customer Services Excellent Teori Dan Praktik*, 250.

¹⁸ *Ibid.*, 252.

- d. Sebagai *Customer Relation Officer*, *Customer service* merupakan bagian yang bertugas untuk terus membina hubungan baik dengan nasabah, termasuk untuk membujuk nasabah agar nantinya tetap memilih bertahan.
- e. Sebagai Komunikator. *Customer service* merupakan perantara antara nasabah dan lembaga keuangan sehingga *customer service* memiliki fungsi untuk menghubungi dan memberikan informasi mengenai semua yang berhubungan antara nasabah dan lembaga keuangan.

B. Keluhan

1. Pengertian Keluhan

Menurut Santoso, Keluhan (*complaint*) merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan dari pelanggan terhadap pelayanan atau produk yang kita berikan.¹⁹ Keluhan yang diberikan oleh nasabah dapat memberikan kesempatan bagi lembaga keuangan untuk memperbaiki masalah yang dikeluhkan nasabah dengan segera. Dengan begitu lembaga keuangan bisa meningkatkan pelayanan, membuat ide-ide inovasi produk, dan lain-lain.²⁰

2. Langkah-Langkah Menangani Keluhan

Langkah-langkah menangani keluhan nasabah antara lain:²¹

- a. Menampung dan menerima keluhan dari nasabah.
- b. Menyeleksi dan memahami setiap keluhan dari nasabah.
- c. Berdiskusi bersama untuk membahas keluhan sesuai prioritas terkait dengan Lembaga.

¹⁹ Santoso, *Top Secret Sales Magic*, 110.

²⁰ Heri Suchaeri, *Total Customer: Percepatan Laba Sepanjang Masa* (Solo: Metamograf, 2012), 67.

²¹ Budi Haryono, *How to Win Customer through Customer Service with Heart* (Yogyakarta: Andi Offset, 2016), 123.

- d. Memberikan solusi yang terbaik atas keluhan yang diterima.
- e. Menjalankan solusi dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- f. Mengawasi pelaksanaan solusi.
- g. Mengevaluasi hasil pelaksanaan solusi.
- h. Memperbaiki *standard operation procedure* (SOP) bila perlu.

3. Strategi Penanganan Keluhan

Tjiptono menjelaskan bahwa strategi penanganan keluhan yang efektif membutuhkan beberapa aspek yaitu:²²

- a. Permohonan maaf kepada pelanggan atas ketidaknyamanan yang mereka alami.
- b. Empati terhadap pelanggan yang marah.
- c. Kecepatan dalam penanganan keluhan.
- d. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan masalah dan keluhan.
- e. Memberikan kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan.

4. Upaya Pencegahan Keluhan²³

- a. Seluruh karyawan diwajibkan untuk berpenampilan menarik, rapi, bersih.
- b. Karyawan harus memahami mengenai etika berbicara dengan nasabah.
- c. Karyawan mampu melayani nasabah dengan cepat dan tepat.
- d. Karyawan memiliki wawasan dan pengetahuan yang luas.
- e. Memberikan pelayanan yang tepat waktu dan benar.
- f. Selalu berusaha memahami kebutuhan dari nasabah.
- g. Meningkatkan kinerja karyawan.

²² Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, 355.

²³ Ikatan Bankir Indonesia, *Strategi Sukses Bisnis Bank* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2015), 83.

- h. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik agar nasabah nyaman.
- i. Memberikan jaminan kerahasiaan terhadap privasi nasabah.

C. Manajemen Strategis Syariah

1. Pengertian Manajemen Strategis Syariah.

Menurut Abdul Halim Usman, Manajemen strategis syariah merupakan manajemen Islami untuk mencapai tujuan perusahaan yang mencakup tahapan formulasi strategi, implementasi strategi dan evaluasi strategi, di mana seluruh aktivitas perusahaan berlandaskan nilai-nilai Islam.²⁴

2. Indikator Manajemen Strategis Syariah.

Indikator manajemen strategis syariah dibagi menjadi tiga, yang tidak dapat dilewatkan, yaitu:²⁵

- a. Formulasi strategi, merupakan tahap awal dari perencanaan strategi. Formulasi strategi meliputi penentuan visi, misi dan tujuan, menganalisis peluang dan ancaman, menganalisis kekuatan dan kelemahan, penentuan strategi dan penentuan target strategi. Formulasi strategi harus dilakukan internalisasi dan adisi nilai-nilai Islam yaitu asas tauhid, pertimbangan halal-haram, orientasi duniawi-ukhrawi dan motivasi *mardhatillah*.
- b. Implementasi strategi, merupakan pelaksanaan strategi. Pada tahapan implementasi strategi harus tetap mempertimbangkan pahala dan dosa yang akan didapatkan serta menerapkan sistem non ribawi, *itqan* atau pemimpin yang profesional dan berakhlaq kharimah.

²⁴ Usman, *Manajemen Strategis Syariah*, 63.

²⁵ *Ibid.*, 64.

c. Evaluasi strategi, tahap akhir pelaksanaan. Tahap akhir ini harus diwarnai dengan *self-evaluation* berupa perilaku ihsan, tanggung jawab ilahiyah serta perilaku taqwa.

3. Hal yang perlu diperhatikan dalam Manajemen Strategis Syariah

a. Asas Tauhid

Azas merupakan dasar dari semua kegiatan untuk mencapai suatu tujuannya. Azas adalah pedoman utama sebagai pengikat keutuhan organisasi. Azas yang digunakan dalam manajemen strategis syariah adalah tauhid. Tauhid menjadi dasar seluruh konsep dan aktivitas umat Islam, baik di bidang ekonomi, manajemen, politik, sosial maupun budaya. Tauhid berarti penyerahan diri yang bulat kepada kehendak Allah SWT. baik ibadah maupun muamalah. Dasar tauhid adalah: *La ilaha illallah artinya* Tiada Tuhan kecuali Allah.²⁶

b. Pertimbangan Halal-Haram

Halal dan haram merupakan hukum Islam. Halal artinya sesuatu yang diperbolehkan. Sedangkan Haram artinya sesuatu yang tidak diperbolehkan atau dilarang. Mempertimbangkan halal-haram yakni memikirkan dengan baik-baik untuk memutuskan mana yang diperbolehkan untuk dilakukan dan mana yang tidak diperbolehkan untuk dilakukan.²⁷

c. Orientasi Duniawi-Ukhrawi

Orientasi merupakan pendekatan arah tujuan yang dipilih untuk mewujudkan cita-cita organisasi. Orientasi membuat target dari tujuan

²⁶ Ibid., 66.

²⁷ Ryu Tri, *Mengenal Halal Haram Untuk Anak* (Jakarta: Cerdas Interaktif, 2016), 9.

tidak fokus pada satu aspek saja, seperti profit yang hanya melihat dari aspek duniawi. Orientasi dalam manajemen strategis syariah adalah pendekatan untuk meraih *output*, *outcome* dan profit yang bersifat keduniaan (orientasi duniawi), dan sekaligus manfaat/benefit dan pahala di akhirat (orientasi ukhrawi).²⁸

d. Motivasi *Mardhatillah*

Motivasi *mardhatillah* merupakan motivasi utama dalam Islam agar seseorang melakukan amal kebaikan. Motivasi *mardhatillah* adalah motivasi untuk berbuat suatu kebaikan dengan harapan mendapat pahala dan ridha dari Allah SWT. Dalam suatu organisasi pemberian motivasi *mardhatillah* dapat meningkatkan kinerja serta prestasi individu, tim dan perusahaan.²⁹

e. Mempertimbangkan Pahala dan Dosa

Menurut KBBI pahala adalah ganjaran tuhan atas perbuatan baik manusia atau buah dari perbuatan baik.³⁰ Sedangkan dosa adalah perbuatan yang melanggar hukum Tuhan atau agama.³¹ Mempertimbangkan pahala dan dosa yakni memikirkan dengan baik-baik agar keputusan yang diambil dapat mendatangkan pahala dan terhindar dari perbuatan dosa.

²⁸ Usman, *Manajemen Strategis Syariah*, 69.

²⁹ Herlina Kusuma Wardani, "Perilaku Riba Kebiasaan Masyarakat Sesat Tidak Sesuai Prinsip-Prinsip Syariah Islam," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 03 (2017): 153, <https://www.jurnal.stei-ass.ac.id/index.php/jei/article/download/108/96>.

³⁰ KBBI Daring, "MLA: 'Pahala,'" accessed July 7, 2021, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>.

³¹ KBBI Daring, "MLA: 'Dosa,'" accessed July 7, 2021, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>.

f. Menggunakan Sistem Non Ribawi

Pengertian *usury* atau riba secara terminologi fiqh adalah riba merupakan tambahan khusus yang dimiliki salah satu dari dua pihak yang terlibat transaksi tanpa ada imbalan tertentu. Sistem non ribawi adalah metode yang digunakan tanpa adanya tambahan yang dapat merugikan salah satu pihak.³²

g. *Itqan*

Itqan merupakan suatu istilah yang terdapat pada Al-Quran dan As Sunnah yang berkaitan dengan amal perbuatan seorang muslim. *Al-Itqan* berarti kesungguhan dan kemantapan dalam melaksanakan suatu tugas.³³

h. Berakhakul Kharimah

Akhlakul karimah artinya akhlak yang terpuji, akhlak yang diajarkan agama untuk kebaikan bersama. Berakhlak baik akan menimbulkan ketenangan. Akhlak bukan saja berhubungan dengan manusia, tapi juga berhubungan dengan diri sendiri, makhluk lainnya, bahkan dengan Allah SWT.³⁴

i. Perilaku Ihsan

Ihsan yakni sifat yang merasa selalu diawasi setiap apa yang dilakukan. Diibaratkan sebuah cctv yang selalu mengintai gerak-gerik seseorang, namun disini bukanlah cctv yang dibuat oleh manusia

³² Wardani, "Perilaku Riba Kebiasaan Masyarakat Sesat Tidak Sesuai Prinsip-Prinsip Syariah Islam," 153.

³³ H. Fakhry Zamzam, *Etika Bisnis Islam Seni Berbasis Keberkahan* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 20.

³⁴ Abun Bunyamin, *Seni Memperpanjang Usia* (Purwakarta: Taqaddum, 2015), 17.

melainkan cctv Allah SWT. Ihsan juga merupakan tingkatan tertinggi antara iman dan Islam.³⁵

j. TanggungJjawab

Menurut KBBI tanggung jawab adalah keadaan wajib menanggung sesuatu hal.³⁶ Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatannya yang disengaja maupun tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajiban.

k. Perilaku Taqwa

Secara sederhana takwa dapat didefinisikan mengikuti segala perintah Allah dan menjauhi segala larangan-Nya. Definisi lain yakni taqwa adalah memelihara diri dari siksaan Allah SWT. dengan mengikuti segala perintah-Nya dan menjauhi segala larangan-Nya.³⁷

D. Asuransi Syariah

1. Pengertian Asuransi Syariah

Asuransi *takaful* merupakan tertanggung yang dijamin oleh penanggung atas segala risiko kerusakan, kerugian, kematian, atau kehilangan yang dialami oleh nasabah atau pihak tertanggung. Disini si tertanggung mengikat perjanjian dengan si penanggung atas jiwa, barang atau

³⁵ Ailsa Digna Anjani, *Antologi Tafsir* (Palembang: STIQ AL-Lathifiyyah, 2020), 74.

³⁶ KBBI Daring, "MLA: 'Tanggung Jawab,'" accessed July 7, 2021, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>.

³⁷ Agus Miswanto, *Agama, Keyakinan, Dan Etika* (Magelang: Pusat Pembinaan dan Pengembangan Studi Islam Universitas Muhammadiyah Magelang, 2012), 197.

harta, dan sebagainya yang didasarkan pada prinsip bagi hasil dimana kerugian dan keuntungan telah disepakati oleh kedua belah pihak.³⁸

2. Dasar Hukum Asuransi Syariah

Perusahaan asuransi syariah dan reasuransi syariah dalam menjalankan usahanya berpedoman pada Al-Qur'an dan Hadis, serta fatwa yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN- MUI), salah satu pedoman umum asuransi syariah yaitu:

a. Dasar Hukum Islam

Perintah Allah SWT. untuk melakukan kerjasama dan saling tolong-menolong yaitu pada surat al-Maidah (5):2

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ اتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ

شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: “Dan tolong–menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”³⁹

Firman Allah SWT. pada surat al-Baqarah (2) : 280, yaitu sebagai

berikut:

وَإِنْ كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ ۗ وَأَنْتَصَدِّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ تَحْلُمُونَ

Artinya: “Dan jika (orang berhutang itu) dalam kesulitan, maka berilah tenggang waktu sampai dia memperoleh kelapangan. Dan jika kamu menyedekahkan (sebagian atau semua utang), itu lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui”.⁴⁰

b. Dasar Hukum Asuransi di Indonesia

³⁸ Hendi Suhendi dan Deni K Yusuf, *Asuransi Tafakul Dan Teoritis Ke Praktik* (Bandung: Mimbar Pustaka, 2005), 3.

³⁹ QS. Al-Maidah (5) : 2

⁴⁰ QS. Al-Baqarah (2) : 280

Fatwa DSN-MUI No: 21/DSN-MUI/X/2001 tentang pedoman umum asuransi syariah. Pada ketentuan umum poin pertama dijelaskan pengertian dari asuransi syariah yaitu usaha yang bertujuan untuk tolong menolong serta melindungi satu sama lain melalui investasi dana. Asuransi syariah menggunakan dua akad yaitu akad *tijarah* (akad *mudharabah*) dan akad *tabarru'* (hibah). Akad *mudharabah* bisa dirubah menjadi akad *tabrru'* dengan syarat pihak yang haknya tertahan memiliki kerelaan melepaskan haknya sehingga menggugurkan kewajiban pihak yang belum menunaikan kewajibannya. Sedangkan, akad *tabarru'* tidak bisa dirubah menjadi akad *mudharabah*.⁴¹

3. Restrukturisasi

Restrukturisasi adalah upaya yang dilakukan perusahaan dalam rangka membantu nasabah agar dapat menyelesaikan kewajibannya, antara lain melalui:⁴²

- a. Penjadwalan kembali (*rescheduling*), yaitu perubahan jadwal pembayaran kewajiban nasabah atau jangka waktunya.
- b. Persyaratan kembali (*reconditioning*), yaitu perubahan sebagian atau seluruh persyaratan tanpa menambah sisa pokok kewajiban nasabah yang harus dibayarkan, antara lain meliputi:

- 1) Perubahan jadwal pembayaran;

⁴¹ Dewan Syariah Nasional, "Fatwa DSN-MUI No: 21/DSN-MUI/X/2001 Tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah," 5–6, accessed March 23, 2021, http://mui.or.id/wp-content/uploads/files/fatwa/21-Pedoman_Asuransi_Syariah.pdf.

⁴² Bank Indonesia, "PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR: 13/9/PBI/2011 Tentang Perubahan Atas PERATURAN BANK INDONESIA NOMOR 10/18/PBI/2008 Tentang Restrukturisasi Pembiayaan Bagi Bank Syariah Dan Unit Usaha Syariah," 5–6, accessed March 23, 2021, [https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/128383/Peraturan BI No. 13-9-PBI-2011.pdf](https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/128383/Peraturan%20BI%20No.%2013-9-PBI-2011.pdf).

- 2) Perubahan jumlah;
 - 3) Perubahan jangka waktu;
 - 4) Perubahan nisbah dalam *mudharabah* atau *musyarakah*;
 - 5) Perubahan proyeksi bagi hasil dalam *mudharabah* atau *musyarakah*;
dan/atau
 - 6) Pemberian potongan.
- c. Penataan kembali (*restructuring*), yaitu perubahan persyaratan yang antara lain meliputi:
- 1) Penambahan dana fasilitas;
 - 2) Konversi akad;
 - 3) Konversi menjadi surat berharga syariah berjangka waktu menengah;