



Edukasi dan Pelatihan Strategi Customer Service Efektif Bagi Mahasiswa Perbankan Syariah

Muhammad Nurzansyah, Sabik Khumaini, Putri Fadhilah, Lita Nurmawati

Universitas Muhammadiyah Tangerang

amzsya@gmail.com

DOI : 1055656/kjpk.v1i2.530

Abstract

This training aims to provide an understanding and equip students with the knowledge necessary for effective customer service. The event was held at the Faculty of Islamic Religion, attended by 80 participants. Training is conducted in three forms: providing materials, conducting strategy analysis, and engaging in role-playing. The results indicate an increase in student knowledge and competence in customer service, specifically in serving customers. It is hoped that the results of this service will contribute to the development of the Sharia Banking program, enabling it to continue playing an active role in enhancing student competence.

Keywords: *Customer Service, Student, Customer*

Abstrak

Pelatihan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman dan membekali mahasiswa pengetahuan tentang customer service. Dilaksanakan di Fakultas Agama Islam dengan peserta 80 orang. Pelatihan dilakukan dalam tiga bentuk; pemberian materi, analisis strategi dan role-playing. Hasil menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan dan kompetensi mahasiswa terkait customer service dalam melayani nasabah. Diharapkan hasil pengabdian ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan program Perbankan Syariah, sehingga dapat terus berperan aktif dalam meningkatkan kompetensi mahasiswa.

Kata kunci: Layanan Pelanggan, Mahasiswa, Nasabah

PENDAHULUAN

Dalam konteks Perbankan Syariah, kebutuhan akan strategi layanan pelanggan (customer service) yang efektif menjadi krusial, mengingat peran sentral kepuasan nasabah dan kepatuhan syariah dalam menjaga keberlanjutan operasional lembaga keuangan Islam (Jauhari & Jauhari, 2022). Pengembangan strategi layanan pelanggan yang efektif pada perbankan syariah tidak hanya berfokus pada kualitas pelayanan, tetapi juga pada penyelarasan praktik dengan prinsip-prinsip etika dan moralitas Islam untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah. Oleh karena itu, edukasi dan pelatihan yang komprehensif bagi mahasiswa perbankan syariah mengenai strategi layanan pelanggan yang efektif merupakan imperatif, agar mereka mampu mengintegrasikan aspek kualitas layanan dengan nilai-nilai syariah.



Hal ini krusial mengingat kualitas layanan secara signifikan dipengaruhi oleh faktor manusia, yang lebih sulit untuk ditiru dibandingkan dengan kualitas produk atau harga (Suyadnya et al., 2022). Peningkatan literasi keuangan syariah di kalangan masyarakat masih tergolong rendah, sehingga peran strategi edukasi menjadi fundamental dalam memperkenalkan fungsi, kegiatan, serta produk dan jasa bank syariah kepada calon nasabah (Anam et al., 2020). Pendekatan ini juga bertujuan untuk meningkatkan minat menabung di bank syariah, sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pengetahuan dan lingkungan sosial secara signifikan memengaruhi keputusan tersebut (Layn & Kasben, 2023). Selain itu, literasi keuangan syariah yang baik juga merupakan pendorong penting bagi individu untuk memilih investasi yang halal dan menguntungkan, sehingga memperkuat stabilitas keuangan pribadi dan pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan (Parhan et al., 2022). Oleh karena itu, penyusunan kurikulum pendidikan yang mengintegrasikan literasi keuangan syariah secara mendalam sangat diperlukan untuk membekali mahasiswa perbankan syariah dengan pemahaman yang komprehensif mengenai prinsip-prinsip keuangan Islam dan aplikasinya dalam pelayanan nasabah (Laela, 2014).

Studi menunjukkan bahwa literasi keuangan yang kuat menjadi faktor penting dalam meningkatkan preferensi masyarakat terhadap produk dan layanan perbankan syariah, serta mendorong akselerasi inklusi keuangan (Saripudin et al., 2021). Dalam konteks ini, pendidikan karakter yang berlandaskan nilai-nilai agama menjadi esensial untuk membentuk mahasiswa perbankan syariah yang tidak hanya kompeten secara teknis tetapi juga memiliki integritas moral dan etika layanan yang tinggi sesuai ajaran Islam (Dahlan, 2020). Mahasiswa perbankan syariah diharapkan mampu menjadi agen perubahan yang dapat memberikan edukasi mengenai literasi keuangan syariah kepada masyarakat, mengingat indeks literasi keuangan syariah masih lebih rendah dibandingkan literasi keuangan konvensional (Luthfiani & Sari, 2019). Integrasi pendidikan karakter dan literasi digital juga berperan dalam mempersiapkan mahasiswa menjadi warga negara yang beretika dan bertanggung jawab di era digital, yang sangat relevan dalam konteks layanan pelanggan berbasis teknologi (Farid, 2023). Oleh karena itu, penguatan literasi digital mahasiswa perbankan syariah melalui kurikulum yang relevan akan memungkinkan mereka untuk memahami dampak teknologi dan mengembangkan keterampilan yang diperlukan dalam menghadapi tantangan era digital.

Hal ini mendukung peningkatan pemahaman mahasiswa terhadap teknologi serta membantu mereka mengembangkan keterampilan relevan untuk menghadapi peluang dan tantangan di era digital (Rabbanie et al., 2022). Pentingnya penguasaan literasi digital ini menjadi semakin vital mengingat perbankan syariah juga menghadapi peluang dan tantangan dalam transformasi digital, yang memerlukan kolaborasi antara pemerintah, institusi keuangan, dan pengembang teknologi untuk menciptakan ekosistem keuangan syariah digital yang inklusif. Inilah mengapa pelatihan strategi layanan pelanggan yang efektif harus mencakup kompetensi digital agar mahasiswa perbankan syariah dapat memenuhi harapan nasabah muslim terhadap inovasi produk dan keamanan layanan digital. Dengan demikian, penekanan pada literasi digital tidak hanya meningkatkan kemampuan teknis, tetapi juga



memperkuat pemahaman etika penggunaan teknologi dalam konteks layanan nasabah perbankan syariah (Irfayunita & Puteri, 2019). Peningkatan kapabilitas teknologi dan keterampilan digital di kalangan masyarakat Muslim juga perlu ditingkatkan melalui pendekatan yang inklusif dan berkelanjutan (Sholeh & Efendi, 2023), sehingga mendukung ekosistem perbankan syariah yang adaptif terhadap inovasi (Rijal et al., 2023). Transformasi digital yang cepat di industri perbankan syariah menciptakan tantangan dan peluang baru bagi pertumbuhan berkelanjutan. Oleh karena itu, mempersiapkan mahasiswa perbankan syariah dengan pemahaman mendalam tentang dampak sosial dan ekonomi dari transformasi digital ini menjadi esensial, terutama di negara-negara berkembang yang mungkin memiliki keterbatasan sumber daya teknologi dan keterampilan.

Pelatihan ini bertujuan untuk membekali mereka dengan keterampilan yang relevan untuk mengatasi tantangan tersebut dan memanfaatkan peluang yang ada, sehingga dapat beradaptasi secara efektif dengan lanskap perbankan syariah yang terus berkembang. Implikasinya, kurikulum perbankan syariah harus mencakup elemen literasi digital dan keamanan siber secara komprehensif untuk memastikan kesiapan lulusan menghadapi perubahan model bisnis perbankan menuju digitalisasi yang semakin pesat (Zahiroh, 2020).

METODE

Pelaksanaannya terbagi pada 3 bentuk: 1) pemberian materi Materi Dasar Customer Service yang meliputi: a) Pengantar *customer service* (definisi, pentingnya, jenis-jenis); b) Komunikasi efektif (verbal dan non-verbal); c) Manajemen keluhan dan penanganan complaint; d) Membangun hubungan baik dengan nasabah; e) *Problem-solving* dan pengambilan keputusan cepat. 2) Analisis Strategi Pelayanan Efektif, meliputi: a) Mengenali kebutuhan nasabah secara proaktif; b) Personalisasi layanan; c) Manajemen ekspektasi nasabah; d) Meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. 3) Role Playing/Simulasi: Mempraktikkan skenario pelayanan nasabah (misalnya, menerima keluhan, menjelaskan produk, menangani nasabah yang sulit).

Pelaksanaan pelatihan ini dilaksanakan selama satu hari pada tanggal 13 Februari 2024 di Program Studi Perbankan Syariah FAI Universitas Muhammadiyah Tangerang dan diikuti mahasiswa PBS yang berjumlah 80 orang. Di akhir pelaksanaan dilakukan observasi dengan cara mengamati kemampuan praktik peserta dan feedback dari peserta secara lisan untuk memberikan umpan balik konstruktif demi perbaikan berkelanjutan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengabdian masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka meningkatkan pemahaman dan kemampuan mahasiswa dalam bidang customer service (CS), sebelum memulai peserta diberikan pertanyaan lisan mengenai pengetahuan tentang CS. Sebagian besar mahasiswa tidak mengetahui secara mendalam mengenai CS dan bagaimana CS harus bekerja serta strategi efektif menjadi CS.



Pengabdian ini dirancang dengan totalitas melibatkan serangkaian kegiatan yang interaktif antara narasumber dan peserta pelatihan. Para peserta mendapatkan materi pelatihan dengan narasumber M. Nurzhansyah. Materi yang dibahas merupakan materi yang berhubungan erat dengan CS secara interaktif dilakukan dialog dalam pembahasan materi, sehingga pemberian materi terlihat santai namun memberikan pengetahuan yang mendalam, ini dimaksudkan agar peserta memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai CS.

Selain dialog, peserta juga diberikan pelatihan secara langsung menjadi CS dan diberikan trik dan intrik bagaimana menerima keluhan, menjelaskan produk, menangani nasabah yang sulit dan lain sebagainya, setiap peserta dibagi menjadi dua bagian, menjadi CS dan Nasabah, kemudian di tukar bergiliran sehingga setiap peserta merasakan dan hal yang sama. Hal ini diharapkan siswa bisa memiliki modal awal menjadi CS.

Dampak yang diharapkan dari pelatihan ini adalah; 1) adanya pengetahuan yang mendalam bagi mahasiswa mengenai CS sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan secara langsung berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan. 2) terlatihnya mahasiswa untuk menjadi CS yang mampu memenuhi dan bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Kepuasan pelanggan yang tinggi penting untuk retensi pelanggan dan dapat mengurangi kerugian pendapatan akibat ketidakpuasan. 3) Pelatihan dapat meningkatkan kepercayaan diri mahasiswa, motivasi belajar, dan kepuasan belajar. Hal ini, pada gilirannya, dapat meningkatkan belajar mereka dalam berinteraksi dengan sejawat.

Inisiatif ini memberikan ketegasan terkait pentingnya prodi dalam meningkatkan kemampuan mahasiswa diluar mata kuliah yang diajarkan, bagi mahasiswa program ini bukan sekedar pelatihan biasa namun memberikan mereka modal awal dan pengetahuan yang mendalam untuk mempersiapkan diri menjadi individu yang memiliki kompetensi dan siap bersaing di dunia kerja

Kesulitan dalam pelatihan ini secara umum terletak Kendala Anggaran yang terbatas menyebabkan pelatihan hanya bisa dilakukan pada lingkungan dan peserta terbatas. Kompleksitas Interaksi dan Komunikasi yang menyebabkan peserta kurang interaktif dalam pelaksanaan pelatihan.

KESIMPULAN

Dengan adanya kebutuhan SDM perbankan syariah yang tidak hanya mengerti bisnis tetapi juga berkomitmen pada prinsip syariah, pelatihan ini menjadi jembatan penting untuk menghasilkan lulusan yang siap kerja dan berintegritas. Secara keseluruhan, workshop ini menyimpulkan bahwa untuk mahasiswa perbankan syariah, edukasi dan pelatihan customer service adalah sebuah kombinasi antara keterampilan layanan pelanggan modern dengan pengetahuan, sehingga mereka mampu memberikan pengalaman layanan yang tidak hanya memuaskan secara profesional tetapi juga sesuai dengan nilai-nilai keilmuan.



UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan pada Dekan FAI UMT yang telah memberikan saran yang konstruktif, dan seluruh komponen akademik yang terlibat langsung maupun tidak langsung kami ucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya

DAFTAR PUSTAKA

- Anam, M. K., Abbas, D. S., & Anggraini, L. (2020). Meningkatkan Literasi Perbankan Syariah dengan mengembangkan aplikasi edukasi berbasis android. *Dynamic Management Journal*, 4(1).
- Dahlan, R. (2020). Pembentukan Pribadi Unggul Melalui Realisasi Ajaran Agama dalam Keseharian Remaja Terpelajar. *Edukasi Islam: Jurnal Pendidikan Islam*, 9(1).
- Farid, A. (2023). Literasi digital sebagai jalan penguatan pendidikan karakter di era Society 5.0. *Cetta: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 6(3), 580–597.
- Irfayunita, F., & Puteri, H. E. (2019). Pengaruh Financial Literacy Terhadap Preferensi Masyarakat Kabupaten Tanah Datar Memilih Produk-Produk Pendanaan Pada Perbankan Syariah. *EKONOMIKA SYARIAH: Journal of Economic Studies*, 3(1), 20–31.
- Jauhari, H. A. R., & Jauhari, M. S. R. (2022). Customer Service Strategy In Increasing The Number Of Customers At Bank Bjb Syariah Braga Branch Office. *Journal of Public Administration*, 1(1), 1–8.
- Laela, S. F. (2014). Dynamic strategic-fit dan kinerja: Studi pada perbankan syariah. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 10(2), 8.
- Layn, Y. Y., & Kasben, A. F. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat menabung mahasiswa di bank syariah (Studi Empiris Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pattimura). *Jurnal Lentera Akuntansi*, 8(1), 131–140.
- Luthfiani, R. A., & Sari, R. C. (2019). The effect of religiosity, the level of income, and the level of Islamic financial literacy toward the interest of student to become customers in Sharia financial institution. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 8(1), 109–121.
- Parhan, M., Taufik Rakhmat, A., Abyan Ashshidqi, M., Sylvia Dewi, L., Bunga Edelweis, S., & Regina Prayoga, F. (2022). Islamic Financial Planning: Konsep Literasi Keuangan Syariah Sebagai Alternatif Perencanaan Finansial Bagi Mahasiswa. *Ekonomi Islam*, 13(1), 65–84.



- Rabbanie, M. D., Katni, K., & Fadil, K. (2022). Experience and expectation during e-learning of Islamic Religion Education: 'The students' response. *Utamax: Journal of Ultimate Research and Trends in Education*, 4(2), 122–134.
- Rijal, S., Azis, A. A., Chusumastuti, D., Susanto, E., & Nirawana, I. W. S. (2023). Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi Bagi Masyarakat. *Easta Journal of Innovative Community Services*, 1(03), 156–170.
- Saripudin, S., Nadya, P. S., & Iqbal, M. (2021). Upaya fintech syariah mendorong akselerasi pertumbuhan UMKM di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(1), 41–50.
- Sholeh, M. I., & Efendi, N. (2023). Integrasi teknologi dalam manajemen pendidikan islam: Meningkatkan kinerja guru di era digital. *Jurnal Tinta*, 5(2), 104–126.
- Suyadnya, I. K., Satwika, I. P., & Nirmala, B. W. P. (2022). Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Layanan Transportasi Online Untuk Mobilitas Pariwisata Dengan Metode Fuzzy Survqual (Studi Kasus Provinsi Bali). *Smart Techno (Smart Technology, Informatics and Technopreneurship)*, 4(1), 21–34.
- Zahiroh, M. Y. (2020). Cybersecurity Awareness and Digital Skills on Readiness For Change in Digital Banking. *Li Falah: Jurnal Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5(2), 53–73.