

Analisis Penerapan Konsep *Service Excellence* Dalam Perspektif Perbankan Syariah Studi Kasus Bank Muamalat Kcp Pasuruan

Laila Nur Jannah¹, Saiful Bakhri²

^{1,2} Perbankan Syariah, Sekolah Tinggi Agama Islam Salahuddin Pasuruan
lailanana45@gmail.com

Abstrak

Di era perkembangan dunia yang mengalami kemajuan signifikan ini, tentu kita dituntut untuk dapat menghadapi perubahan yang sangat pesat. Pelayanan menjadi fokus utama pada jasa perbankan, hal ini disebabkan bisnis perbankan masih bertumpu pada kepercayaan dan kepuasan dari setiap nasabahnya. Pelayanan yang diberikan dengan fokus utama pada kepuasan pengguna diartikan dengan layanan prima atau layanan istimewa (*service excellence*). Pelayanan yang berkualitas dapat tercermin oleh perusahaan yang menerapkan kinerjanya dari sebuah aspek-aspek seperti *attitude, attention, action, ability, appearance, accountability*. Kesimpulan dalam penelitian ini menjelaskan bahwa Bank Muamalat KCP Pasuruan telah mengimplementasikan pelayanan prima sesuai indikatornya yakni *attitude, attention, action, ability, appearance, accountability* dengan baik. Bank Muamalat KCP Pasuruan juga telah menerapkan nilai-nilai sesuai Aqidah Islam yakni dengan berdoa sebelum melaksanakan kegiatan operasional dan selalu memastikan kehalalan produk yang dijual.

Kata Kunci: service excellence, perbankan syariah

Pendahuluan

Di era perkembangan dunia yang mengalami kemajuan signifikan ini, tentu kita dituntut untuk dapat menghadapi perubahan yang sangat pesat. Untuk menghadapi persaingan yang semakin pesat, peranan sumber daya manusia yang berkualitas akan sangat dibutuhkan guna pencapaian tujuan perusahaan. Produk apapun yang dikembangkan tidak dapat terlepas dari unsur pelayanan baik itu jasa, produk dan lainnya.

Pelayanan menjadi fokus utama pada jasa perbankan, hal ini disebabkan bisnis perbankan masih bertumpu pada kepercayaan dan kepuasan dari setiap nasabahnya. Kepuasan nasabah yang dibentuk dari pelayanan yang diberikan perbankan, akan dapat membentuk loyalitas nasabah terhadap bank itu sendiri, oleh karena itu, saat ini sektor perbankan berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik guna mempertahankan loyalitas setiap nasabahnya. (Argantara et al. 2022)

Pelayanan yang diberikan dengan fokus utama pada kepuasan pengguna diartikan dengan layanan prima atau layanan istimewa (*service excellence*). Esensi dari pelayanan prima ini adalah memberikan layanan terbaik bagi pelanggan yang berorientasi pada kepentingan pelanggan/pengguna sehingga memungkinkan perusahaan memberikan kepuasan pada pelanggan dengan optimal. *service excellence* adalah dua kata berasal dari bahasa Inggris yakni *service* dan *excellent*. *Service* berarti jasa, pelayanan, tugas dan *excellent* berarti unggul, ulung, baik sekali, oleh karena itu,

dalam hal ini pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu keunggulan yang sangat penting bagi sebuah industri jasa. (Maulyan et al. 2022)

Perusahaan harus mampu membuat nasabah merasa nyaman dan puas melalui pelayanan-pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Kualitas layanan merupakan salah satu indikator bagi konsumen untuk menilai perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan keuangan. Nasabah tentu menginginkan pelayanan yang berkualitas (Olivia et al., 2020). Pelayanan yang berkualitas dapat tercermin oleh perusahaan yang menerapkan kinerjanya dari sebuah aspek-aspek seperti *attitude, attention, action, ability, appearance, accountability*

Jika kelima aspek kualitas tersebut diterapkan secara konsisten maka kualitas yang excellence akan dapat diraih. Variabel-variabel tersebut juga menentukan tingkat kepuasan dari nasabah. Oleh karena itu, pihak perbankan harus mampu mengelola kelima variabel tersebut dengan baik apabila ingin memperoleh kepuasan nasabah. (Nurul Akmalia, Azhar 2022)

Dari latar belakang tersebut, maka penulis ingin mengetahui dan menjelaskan mengenai penerapan *service excellence* yang dilakukan oleh Bank Muamalat tepatnya di KCP Pasuruan.

Kajian Literatur

Perbankan Syariah

Pengertian bank syariah secara umum adalah salah satu jenis bank yang beroperasi dengan berdasarkan prinsip-prinsip syariat agama islam, jadi dalam pelaksanaannya bank syariah mengikuti tata cara muamalah agama islam. Sebagai negara dengan penduduk mayoritas agama islam, bank syariah berkembang sangat pesat. Di berbagai tempat banyak kita jumpai kantor pelayanan bank syariah. Menurut Sudarsono Bank Syariah adalah lembaga keuangan negara yang memberikan kredit dan jasa-jasa lainnya di dalam lalu lintas pembayaran dan juga peredaran uang yang beroperasi dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah atau islam. Menurut Siamat Dahlam Bank Syariah adalah bank yang menjalankan usahanya berdasar prinsip-prinsip syariah yang didasarkan pada alquran dan hadits.

Dalam undang-undang nomor 10 tahun 1998 pasal 1 “pengertian bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dengan bentuk” lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dalam UU No.21 tahun 2008 mengenai Perbankan Syariah mengemukakan pengertian perbankan syariah dan pengertian bank syariah. Perbankan Syariah yaitu segala sesuatu yang menyangkut bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, mencakup kegiatan usaha, serta tata cara dan proses di dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya dengan didasarkan pada prinsip syariah dan menurut jenisnya bank syariah terdiri dari BUS (Bank Umum Syariah), UUS (Unit Usaha Syariah) dan BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah).

Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada 1990 membentuk kelompok kerja untuk mendirikan Bank Islam di Indonesia. Pada tanggal 18-20 Agustus 1990, Majelis Ulama

Indonesia (MUI) menyelenggarakan lokakarya bunga bank dan perbankan di Cisarua, Bogor, Jawa Barat. Hasil lokakarya tersebut kemudian dibahas lebih mendalam pada Musyawarah Nasional IV MUI di Jakarta pada 22-25 Agustus 1990, yang menghasilkan amanat bagi pembentukan kelompok kerja pendirian bank Islam di Indonesia. Kelompok kerja yang dimaksud disebut Tim Perbankan MUI dengan tugas untuk melakukan pendekatan dan konsultasi dengan semua pihak yang terkait.

Sebagai hasil kerja Tim Perbankan MUI tersebut, berdirilah bank syariah pertama di Indonesia yakni PT Bank Muamalat Indonesia (BMI), sesuai akte pendiriannya berdiri pada tanggal 1 November 1991, sejak tanggal 1 Mei 1992, BMI resmi beroperasi dengan modal awal sebesar Rp 106.126.382.000,- pada awal masa operasinya, keberadaan bank syariah belum mendapatkan perhatian yang optimal dalam tatanan sektor perbankan syariah. Setelah pendiriannya, terkumpul komitem pembelian saham sebanyak Rp. 84 miliar. Kemunculan Bank Muamalat sebagai bank syariah yang pertama di Indonesia bkan berarti langsung memunculkan banyak bank syariah lainnya. Salah satu kejadian penting yaitu krisis moneter tahun 1998 memiliki peran penting dalam perkembangan bank syariah di Indonesia. Krisis moneter 1998 membuat bank konvensional yang bangkrut dan dilikuidasi karena mengalami kegagalan dalam system bunganya. (Kebijakan and Merdeka 2023).

Service Excellence

Menurut Atep Adya Barata, kata “layanan prima” atau layanan istimewa (*excellence service*) pada dunia bisnis saat ini disebut dengan istilah “*Service Excellence*” atau disingkat sebagai “SEX” dan seringkali ditulis dengan huruf besar “SEX” sebagai pelayanan kepada konsumen atau pelanggan serta program kepedulian terhadap pelanggan atau sesuatu yang berhubungan dengan pelanggan. Pada hakikatnya layanan prima atau pelayanan prima berfokus pada upaya para pelaku bisnis atau perusahaan dalam memberikan layanan terbaiknya sebagai bentuk kepedulian perusahaan kepada konsumen atau pelanggan. Berikut beberapa definisi mengenai pelayanan prima yang sering diungkapkan oleh para pelaku bisnis atau perusahaan :

1. Layanan prima adalah pelayanan yang membuat pelanggan merasa penting.
2. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
3. Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra.
4. Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
5. Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas.
6. Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.

Hal terpenting pada definisi layanan prima tersebut harus memuat tiga hal pokok, yaitu kepedulian pada pelanggan dengan wujud sikap melayani, Tindakan terbaik dengan wujud upaya melayani, dan berorientasi pada standar layanan tertentu dengan tujuan untuk memuaskan pelanggan.. Jadi, keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab dalam pelaksanaannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan wujud memberikan layanan terbaik

dengan memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan nasabah, agar pelanggan selalu loyal kepada perusahaan. (Fitriani 2021).

Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk pada penelitian kualitatif. Metode kualitatif adalah penelitian yang bersifat data deskriptif yakni berupa lisan dan kata-kata tertulis dari seseorang serta tingkah laku yang dapat diamati, data ini jabarkan cenderung menggunakan analisis. Perspektif subjek atau proses serta makna pada penelitian kualitatif lebih menonjol, dibanding terhadap penelitian kuantitatif. Metode ini menekankan pada pengamatan fenomena dan dapat ditemukan pada banyak literatur.

Data yang digunakan yakni data primer yang diperoleh melalui observasi dan survey penulis selama melaksanakan kegiatan PKL di bank Muamalat KCP Pasuruan selama 2 bulan. Penulis berada pada bagian umum dan back office pelayanan, karena mahasiswa PKL belum diperkenankan berhubungan secara langsung dengan system perbankan di bank muamalat KCP Pasuruan sesuai SOP yang berlaku.

Hasil dan Pembahasan

Hasil analisis implementasi pelayanan prima Bank Muamalat KCP Pasuruan menurut indikatornya, sebagai berikut:

Sikap (Attitude)

Pelayanan dalam sikap yang diterapkan di Bank Muamalat KCP Pasuruan yakni dengan sikap yang sopan santun, ramah, dan sabar.

Contohnya ketika melayani dan menghadapi tamu/nasabah dengan menerapkan sikap profesional yaitu dengan menyambut serta menyapa tamu/nasabah yang datang dengan cara berdiri, mengucapkan salam, menganggukkan kepala dengan posisi tangan kanan berada di dada bagian kiri, disertai dengan memberikan senyuman saat menyapa dan memperkenalkan diri sebagai salah satu bentuk keramahan yang diterapkan, juga berpikir positif ketika menghadapi keluhan/komplain dari tamu/nasabah dengan cara mendengarkan dan melayani keluhan yang dialami nasabah dengan sikap profesional dalam penerapan pelayanan tidak hilang, dan tetap menghargai sikap atau perilaku nasabah sebagai contoh dalam bentuk kesabaran.

Perhatian (Attention)

Penerapan dari sikap perhatian oleh seluruh pegawai di Bank Muamalat KCP Pasuruan kepada tamu/nasabah yakni dengan menanyakan kepada tamu/nasabah kebutuhan apa yang diperlukan dan apa yang dibutuhkan ketika datang ke Bank Muamalat KCP Pasuruan, setelah mengetahui maksud dan tujuan tamu/nasabah datang kemudian petugas mempersilahkan tamu duduk menunggu antrian. Contoh ketika nasabah mengalami debit bermasalah, sebelum menyelesaikan masalah nasabah, petugas terlebih dahulu bersikap simpati dan ikut merasakan perasaan yang dialami nasabah lalu membantu menyelesaikan masalah nasabah hingga tuntas. Tidak lupa juga, pegawai

Bank Muamalat KCP Pasuruan selalu memberitahu tamu/nasabah yang datang untuk langsung bertanya atau meminta bantuan jika ada hal lain yang diperlukan.

Tindakan (Action)

Pegawai Bank Muamalat KCP Pasuruan dalam hal tindakan termasuk cepat serta tanggap dalam melayani kebutuhan dan keluhan ataupun komplain dari nasabah, dalam hal ini termasuk dalam kategori baik. Pegawai Bank Muamalat KCP Pasuruan selalu sigap (stand by) sehingga ketika ada tamu/nasabah membutuhkan sesuatu atau membutuhkan bantuan, pegawai dapat membantu dan menanganinya dengan cepat. Contohnya ketika aplikasi mobile banking milik nasabah (Muamalat Din) terblokir, maka staff akan berusaha menyelesaikan permasalahan nasabah hingga tuntas. Ketika tamu/nasabah menjelaskan keluhannya, pegawai tidak hanya mendengarkan dan memberi solusi tetapi langsung membantu sampai keluhannya terselesaikan dapat dengan baik dan benar.

Kemampuan (Ability)

Dalam pengetahuan serta keterampilan, kemampuan yang dimiliki oleh staff Bank Muamalat KCP Pasuruan sudah termasuk dalam kategori yang sangat baik, kemampuan berkomunikasi dan berbahasa yang benar dan baik, kemampuan beradaptasi guna menghadapi berbagai karakter nasabah, kemampuan manajemen waktu dan emosi, serta rasa empati kepada orang lain hingga solutif serta problem solving. Dalam hal ini pegawai Bank Muamalat KCP Pasuruan mampu berkomunikasi dengan baik dan benar kepada tamu/nasabah serta dapat melakukan tugas dan pekerjaannya dengan tepat. Contohnya ketika seorang nasabah Bank Muamalat KCP Pasuruan menangani transaksi pengajuan pinjaman dari nasabah yang tidak sepenuhnya memahami produk perbankan.

Pegawai tersebut mampu menjelaskan dengan sederhana, tentang jenis pinjaman yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, beserta ketentuan-ketentuannya. Ia juga memastikan nasabah memahami prosedur dengan memberikan contoh konkret dan mendengarkan pertanyaan-pertanyaan nasabah dengan sabar.

Penampilan (Appearance)

Seluruh pegawai yang bekerja di Bank Muamalat KCP Pasuruan telah menerapkan standart untuk penampilan dengan tertata dan teratur. Dimulai dengan mengenakan tanda pengenal atau *name tag* masing-masing pegawai, serta seragam yang digunakan sesuai dengan aturan hari kerja, seragam yang dipakai juga harus rapi dan sopan.

Pada penampilan untuk wanita diharuskan berhijab menutup dada dengan model yang ditetapkan perusahaan dan menjadi ciri khas pegawai Bank Muamalat KCP Pasuruan, mengenakan kaos kaki hitam dan pantofel hitam. Untuk penampilan pria pun diharuskan rapi yakni dengan rambut tertata rapi, mengenakan kemeja atau batik sesuai jadwal seragam yang ditentukan, memakai celana kain atau bahan yang tidak ketat, serta menggunakan sepatu pantofel hitam.

Tanggung Jawab (Accountability)

Dalam sikap tanggung jawab, pegawai Bank Muamalat KCP Pasuruan telah menerapkan sikap tanggung jawab dengan baik. Sikap tanggung jawab ini diterapkan sebaik mungkin guna mengurangi atau menghindari kerugian termasuk ketidakpuasan nasabah dalam pelayanan.

Contohnya ketika nasabah complain mengenai pelayanan yang kurang ataupun tidak puas, maka pertanggung jawaban yang diberikan adalah dengan menuruti permintaan tamu/nasabah dengan seharusnya serta tidak lupa untuk memberikan permohonan maaf terlebih dahulu. Contoh lain ketika aplikasi mobile banking milik nasabah (Muamalat Din) terblokir, maka staff akan berusaha menyelesaikan permasalahan nasabah hingga tuntas.

Hasil analisis implementasi pelayanan prima Bank Muamalat KCP Pasuruan dalam perspektif perbankan syariah, sebagai berikut:

- a. Penerapan konsep keikhlasan yakni konsep yang tertuju pada nilai aqidah, bahwa setiap pelayanan yang diberikan harus dilandasi keikhlasan kepada Allah SWT. Keikhlasan harus terus dilatih agar pelayanan bernilai ibadah di hadapan Allah SWT. penerapan nilai aqidah (keikhlasan) ini telah diberikan oleh pegawai Bank Muamalat KCP Pasuruan dengan cara melakukan kegiatan do'a bersama sebelum kegiatan operasional dimulai. Berdo'a bersama merupakan salah satu cara untuk melatih keikhlasan serta memohon untuk diberikan kelancaran dalam melaksanakan tugas dan pengabdian. Seperti yang tertera dalam Q.S. Surah Al-Bayyinah (98:5) yang artinya:

"Dan mereka tidak diperintahkan, kecuali supaya mereka menyembah Allah dengan ikhlas dalam menjalankan agama yang lurus, dan agar mendirikan salat serta menunaikan zakat. Dan itulah agama yang benar."

Ayat ini menjelaskan bahwa inti dari setiap amal perbuatan adalah untuk mengesakan Allah dengan keikhlasan, menjauhkan segala bentuk riya (ingin dilihat orang), dan menjadikan amal sebagai bentuk ibadah yang diterima di hadapan Allah.

- b. Bank muamalat KCP Pasuruan selalu memastikan bahwa produk perbankan yang dijual merupakan produk yang halal. Hal ini diupayakan melalui Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang akan mengawasi apakah produk yang dijual tersebut merupakan produk yang halal dan sesuai dengan ketentuan syariah. Hal ini tertera dalam (QS. Al-Baqarah 2:275).

"Orang-orang yang memakan (mengambil) riba tidak akan berdiri, kecuali seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan karena tekanan penyakit jiwa. Yang demikian itu disebabkan karena mereka mengatakan, 'Sesungguhnya jual beli itu sama seperti riba.' Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba."

Sebagai bank syariah pertama yang berdiri di Indonesia, sudah seharusnya Bank Muamalat KCP Pasuruan memastikan kehalalan dari riba atau hal haram lainnya dari produk yang dijual kepada nasabah.

Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini menjelaskan bahwa Bank Muamalat KCP Pasuruan telah mengimplementasikan pelayanan prima sesuai indikatornya yakni *attitude, attention, action, ability, appearance, accountability* dengan baik. Bank Muamalat KCP Pasuruan juga telah menerapkan nilai-nilai sesuai Aqidah Islam yakni dengan berdoa sebelum melaksanakan kegiatan operasional dan selalu memastikan kehalalan produk yang dijual.

Daftar Pustaka

- Argantara, Zaid Raya, Nuris Watun Hasanah, Nurul Annisa, and Zaitur Rohmah. 2022. "Implementasi Service Excellent Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Bprs Kcp Pragaan." *Masyrif: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen* 3(1):73-82. doi: 10.28944/masyrif.v3i1.671.
- Fitriani, Imas Hasdarina. 2021. "Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi Pada Saat Pandemi Covid 19." *Electronic Thesis: Institut Agama Islam Negeri Ponorogo* 01-109.
- Kebijakan, Implementasi, and Kurikulum Merdeka. 2023. "3 1,2,3." 08(4):537-44.
- Maulyan, Feti Fatimah, Devi Yuniati Drajat, Ria Yuli Angliawati, and Dwi Sandini. 2022. "Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan: Theoretical Review." *Jurnal Sains Manajemen* 4(1):8-17. doi: 10.51977/jsm.v4i1.660.
- Nurul Akmalia, Azhar, Anjur Perkasa. 2022. "Pengaruh Service Excellence Oleh Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Kcp Stabat." *Jurnal Kitab Iqtishad* 10.