



Analisis Service Excellent di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang Ditinjau dari Islamic Business Ethics

Indah Purnama Sari ¹, Athi' Hidayati²

¹ Universitas Hasyim Asy'ari, indahpurnamasari1430@gmail.com

² Universitas Hasyim Asy'ari, browmas2@gmail.com

Number telp: 082281129281

Received: 16/11/2022

Revised: 30/12/2022

Accepted: 11/02/2023

Abstract

In this modern era, every company engaged in the service sector competes in excellence, often in the form of superior service, especially in the frontliner. To do their job well. The frontliner needs to be equipped with the ability and skills in serving customers about the basics of good service so that customers who are served are more satisfied. Because it is the frontliner who will be the spearhead in providing good service to customers so that the customer feels satisfied and the customer is encouraged to be dedicated. Of course, this must be done with excellent customer service and in accordance with the ethical principles of the Islamic company. This study aims to determine the Analysis of Service Excellence at PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang: A Perspective from Islamic Business Ethics. This research includes studies conducted in the field. While this study is designed to be qualitative and descriptive Data sources. This study contains two primary data and two secondary data. The data is recorded in this study It is done by cataloging pertinent books and materials. All collected data is processed through inductive analysis. According to the study's findings, it is possible to conclude that the adoption of aptitude, attitude, appearance, attention, action, and responsibility (accountability) for six indications of outstanding service at PT BPRS Lantabur Tebuireng Jombang, it turns out that the appearance portion is still lacking in the rest has been applied properly. In terms of Islamic business ethics, there are 4 principles that need to be guided, namely unity, justice, free will and responsibility and have implemented the 4 principles.

Keywords

analisis, Service Excellent, indicators, Islamic Business Ethics

Kata Kunci

Corresponding Author

Indah Purnama Sari

Universitas Hasyim Asy'ari; indahpurnamasari140101e-mail@e-mail.com

1. LATAR BELAKANG

Perubahan zaman yang cepat telah mempengaruhi cara orang memilih lembaga keuangan sesuai dengan preferensinya. Menurut Putri (2019),



Individu yang setia terhadap Islam menginginkan adanya lembaga keuangan yang mengikuti prinsip-prinsip Islami, seperti perbankan syariah. Lembaga keuangan syariah sangat diandalkan oleh masyarakat, baik calon nasabah maupun nasabah yang sudah bergabung. Tanpa kepercayaan dari pelanggan, lembaga keuangan tidak akan memiliki reputasi yang baik. (Setyaning Budi 2018).

Hingga saat ini banyak Lembaga Bank syariah yang telah bermunculan, sehingga persaingan bisnis semakin ketat. Hanya beberapa bisnis yang mampu mengikuti tren bisnis global yang meresap dengan meningkatkan efisiensi operasional dan inovasi produk secara konsisten dalam waktu relatif singkat. Layanan utama yang sering dikenal sebagai "pelayanan yang unggul," yang diberikan kepada pelanggan dan perwakilan layanan pelanggan, merupakan cara yang paling efektif untuk meningkatkan keuntungan dalam industri. Dalam situasi ini, terdapat hubungan emosional antara pelanggan dan perwakilan layanan pelanggan bank yang kuat dan pada akhirnya akan menyebabkan loyalitas pelanggan. (Argantara et al. 2022).

Secara umum, nasabah biasanya memilih bank berdasarkan keunggulan dan fasilitas yang disediakan menjamin kenyamanan bagi pengguna. Ketika memilih untuk menggunakan layanan sektor keuangan, calon pelanggan perbankan cenderung memilih bank yang dapat memberikan keuntungan dan kelancaran dalam melakukan transaksi. Mereka akan memperhitungkan berbagai aspek, baik dari bank tradisional dan bank syariah. Salah satu dari elemen penting ialah layanan berkualitasnya tingkat. pemenuhan kebutuhan layanan yang cepat, nyaman, dan mudah akan memberikan prioritas kepada klien perbankan saat bertransaksi pada lembaga keuangan tersebut. Saat ini, persaingan di sektor perbankan semakin ketat, terutama dalam menyediakan layanan yang berkualitas. Hal

ini mendorong setiap lembaga keuangan untuk saling bersaing dalam meningkatkan mutu layanan demi memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah. Tujuan utama dari persaingan ini adalah untuk menjaga kepercayaan nasabah dan mempertahankan loyalitas mereka (Sundari dan Haryanti, 2022).

Menerapkan pelayanan prima (*service excellence*) memberikan banyak manfaat bagi kepentingan nasabah. Ini tidak hanya berarti menyediakan layanan yang ramah, tetapi juga memastikan kecepatan dalam pelayanan, menawarkan berbagai produk bank seperti tabungan, giro, deposito, dan memperkenalkan penggunaan layanan perbankan elektronik kepada nasabah. Selain itu, upaya mencari solusi yang baik dan tepat dalam menangani keluhan nasabah juga menjadi bagian dari pelayanan prima. Frontliner, khususnya, menjadi ujung tombak dalam operasional bank. Mereka diharapkan memiliki penampilan menarik, baik dari segi sikap, penampilan, tindakan, maupun tanggung jawab. Istilah "layanan utama" didefinisikan oleh Kasmir (2017:11) sebagai layanan yang mematuhi standar yang relevan untuk mencakup semua pihak yang terkait dengan suatu perusahaan, baik secara informal maupun formal. (Fahrezza 2018).

Sangatlah krusial untuk meningkatkan citra positif lembaga bank agar dapat bersaing dengan pesaingnya. Dalam mencapai *service excellence*, terdapat dua tujuan yang saling berhubungan, yaitu memastikan kepuasan nasabah dan memberikan pelayanan yang memuaskan dari pihak penyedia jasa. Ketika kedua tujuan tersebut terpenuhi, tugas penyedia jasa ini adalah untuk menerapkan serangkaian metode guna mencapai dua tujuan, salah satunya adalah penerapan standar layanan yang sangat baik yang inovatif dan kreatif. Salah satu cara untuk mencapai *service excellence* adalah dengan menerapkan beberapa indikator, seperti *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan),

dan *Accountability* (tanggung jawab) (Pratiwi, 2019). Dengan demikian, lembaga bank dapat memastikan pelayanan yang baik dan menciptakan kepuasan bagi nasabah.

PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang menyediakan layanan keuangan dengan konsep pelayanan unggulan atau pelayanan utama kepada pelanggan yang ada maupun calon pelanggan dalam setiap transaksi. Dalam upaya mewujudkan *service excellence* ini, diperlukan individu atau kelompok yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan prima sebagai tujuan utama. Salah satu peran yang memiliki tingkat penting yang tinggi dalam memberikan layanan prima adalah para pegawai, terutama mereka yang berada di bagian *frontliner*. Setiap pegawai di bank tersebut pasti memiliki ketentuan dan standar Menyediakan layanan prima kepada nasabah, sesuai dengan kebijakan lembaga keuangan tersebut (Fadillah,2021).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Khairunnisa dan Jannah 2022) pada bulan Mei 2022 menunjukkan bahwa masih banyak responden yang tidak merasa puas terhadap pelayanan di BPRS Puduarta Insani. Sekitar 25% dari responden menyatakan ketidakpuasan mereka terhadap ketepatan waktu layanan dari teller. Selain itu, sebanyak 23,9% responden juga mengungkapkan ketidakpuasan terhadap pelayanan customer service di bank tersebut karena kurangnya informasi yang dibutuhkan. Banyak responden juga tidak puas dengan aspek keamanan dan kenyamanan pelayanan, dengan sekitar 18,5% menyatakan ketidakpuasan dalam hal administrasi, dan sekitar 33,7% responden merasa kurang yakin terhadap pelayanan tersebut. Terkait dengan pelayanan operasional, sekitar 13% responden juga mengungkapkan ketidakpuasan menurut hasil dari penelitian tersebut, Kualitas pelayanan kepada pelanggan berpengaruh besar terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Berdasarkan perspektif etika bisnis Islam, seseorang dalam bisnis memahami lebih dari sekadar keuntungan finansial; mereka juga memahami moralitas. Keberkahan ini mencakup teguh dalam usaha, menuai pahala yang melimpah dan mendapatkan kebaikan dari Allah SWT. Oleh karena itu, tujuan seorang pedagang dalam menjalankan bisnisnya tidak hanya terfokus pada keuntungan materi atau hal-hal duniawi, tetapi lebih penting untuk mencari keuntungan yang bersifat immateri atau spiritual (Amalia 2018). Pelaku bisnis diharapkan berperilaku secara etika dalam berbagai bentuknya. Kesuksesan bisnis di masa lalu telah didasarkan pada kepercayaan, keteladanan, dan kejujuran

2. METODE

Penelitian ini bersifat kualitatif. deskriptif menggunakan Investigasi lapangan atau penelitian lapangan. Penelitian kualitatif deskriptif menggunakan berbagai metode untuk mengumpulkan informasi, kemudian dijelaskan peristiwa di lapangan tersebut dan dianalisis menggunakan teori yang relevan. Lokasi penelitian yang dipilih adalah PT. BPRS Lantabur Tebuireng yang beralamat di Jl. A. Yani Ruko Citra Niaga Blok E- 11 Pasar Legi Jombang. Jombang, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61415. Teknik pengumpulan data menggunakan tiga cara yakni (1) observasi, (2) wawancara, dan (3) dokumentasi. Sumber data diperoleh dari informan kunci yaitu (1) operasional pusat, (2) customer service dan beberapa (3) nasabah serta data yang didapatkan dari jurnal, buku maupun artikel.. Pengujian data dilakukan oleh peneliti dengan menerapkan cara triangulasi. Teknik analisis data dimulai dari (1) pengumpulan data, (2), reduksi data (3) penyajian data, serta (4) penarikan kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran umum tentang BPRS Lantabur Tebuireng merupakan PT. Bank Pembiayaan Rakyat Islam (BPRS) Lantabur didirikan pada tahun 2006 oleh

Pesantren Madrasatul Qur'an Tebuireng (PP MQ TBI). Nama "Lantabur" sendiri berarti "tidak rugi", makna ini juga merupakan doa penyemangat dalam pengelolaan usaha. Dalam perkembangan lainnya, dilatarbelakangi oleh solidaritas membangun ekonomi kerakyatan, Pondok Pesantren Tebuireng turut serta memperkuat eksistensi Bank Syariah Lantabur yang ditandai dengan mengambil nama "Tebuireng'", sehingga menjadi "PT. BPR Syariah Lantabur Tebuireng" dan diresmikan pada 11 Agustus 2014.

Keterikatan Bank BPR Syariah Lantabur Tebuireng pada dua pondok pesantren, membedakan perusahaan dari kancah komersial/menguntungkan, juga bertujuan untuk kemandirian dua pondok pesantren terkenal pada khususnya dan kemajuan ekonomi umat Islam pada umumnya. Hingga saat ini BPR Syariah Lantabur Tebuireng memiliki 12 kantor cabang, 3 kantor di wilayah Jombang, 3 kantor di wilayah Mojokerto, 2 kantor di wilayah Gresik, 2 kantor di wilayah Surabaya, 1 kantor di wilayah Sidoarjo dan 1 kantor di wilayah Lamongan. Terkait penelitian yang dilakukan di BPRS Lantabur Tebuireng.

Berikut data yang di peroleh dari penelitian, akan disajikan berdasarkan dari latar belakang yang peneliti bahas mengenai service excellent pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang. Diantaranya yaitu a) analisis service excellent yang mencakup di dalamnya membahas tentang service excellent dan indikator service excellent serta etika bisnis islam pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

1. *Service excellent* pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang

PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang menjelaskan bahwasanya dalam dunia persaingan bisnis terutama yang bergerak pada sektor jasa pelayanan yang baik (*service excellent*) itu sangat penting. Service excellent itu menjadi hal yang sangat penting untuk di terapkan pada sebuah usaha apalagi yang bergerak pada bidang jasa. Jadi dapat di ketahui bahwa usaha yang bergerak pada sektor

jasa sangat perlu untuk menerapkan pelayanan prima (*service excellent*) saat melayani para nasabah tanpa terkecuali.

2. Indikator *service excellent* pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang

Adapun pelayanan yang sangat di tekankan pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang yang di dapatkan bahwa PT. BPRS Lantabur Tbeuireng Jombang menerapkan 5 indiktor dalam pelayanan kami di antaranya 1) Sikap (*attitude*), 2) Perhatian (*attention*), 3) Tindakan (*action*), 4) Tanggung jawab (*accountability*), 5) Kemampuan (*ability*). Sedangkan untuk indikator ke 6 mengenai penampilan tidak terlalu ditekankan. PT. BPRS Lantabur Tebuireng lebih menerkan 5 indikator *service excellent* diantaranya sikap, perhatian, tindakan, tanggung jawab serta kemampuan. Sedangkan indicator penampilan tidak terlalu di terapkan pada semestinya perbankan pada halnya perbankan yang lain mengharuska berpenampilan full make up dan sangat mementingkan penampilan . PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang lebih menekankan kenyamanan pegawai serta penampilan tetap sopan dan rapi.

3. Etika bisnis pada PT. BPRS Lantabur Tebureng Jombang

PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang dalam mengimplementasika etika bisnis dalam pelayanan mereka sangat menerapkan etika dalam berbisni dan sangat menenkan kan hal tersebut karena PT. BPRS Lnatabur Tebuireng Jombang merupakan organisasi keuanganyang bergerak di bidang syariah jadi hal ini sangat dibutuhkan dan penting untuk di terapkan. Dan PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang menggunakan 4 dari indikator etika dalam berbisnis.

Jadi kesimpulanya pihak PT. BPRS Lantabur Tebuirneg Jombang menggunakan etika dalam berbisnis karena hal tersebut menjadi hal yang penting karena sebuah lembaga yang bergerak di bidang syariah. Implementasikan etika dalam berbisnis di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang telah sesuai dengan indikator-indikator etika bisnis islam.

Pembahasan

Pembahasan disini adalah terkait dengan analisis *service excellent* di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang ditinjau dari *Islamic Business Ethics*. Setelah dilakukannya wawancara dan observasi dengan pihak bagian *frontliner* diantaranya bapak Muhammad Amir Abdillah selaku Pimpinan Operasional Jombang dan ibu Aty Roudloh selaku *costumer service* pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang dan beberapa nasabah sebagai berikut:

1. Analisa *Service Excellent* pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang

PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang adalah sebuah perusahaan di sektor jasa dan menerapkan pelayanan prima (*service excellent*) dalam segala kegiatannya. Kemampuan dalam memilih pendekatan konsep merupakan kunci utama dalam mencapai keberhasilan dalam pengembangan dan pelaksanaan *service excellence*. Adapun indikator pelayanan prima yang di terapkan pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang itu antaranya adalah:

a. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan (*ability*) menurut Barata yang dikutip oleh (Wulandari 2020) Pengetahuan dan keterampilan khusus merupakan syarat mutlak untuk mendukung program pelayanan unggul, termasuk kemampuan di dalam bidang pekerjaan yang dilakukan. Penerapan keahlian pelayanan pelanggan berarti menyediakan pelayanan terbaik yang memastikan kepuasan pelanggan. Diantaranya yaitu :

- 1) Mengukur kompetensi yang relevan dengan bidang kegiatan karyawan: karyawan harus mampu melakukan tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan dalam bidang kegiatan karyawan.
- 2) Mengukur tingkat kreativitas yang tinggi, yang berarti tidak hanya memiliki keterampilan dan kompetensi yang diperlukan, tetapi juga menjadi kreatif dalam menciptakan proyek-proyek di bidang-bidang tertentu untuk meningkatkan hasil.

- 3) Memiliki keterampilan yang sesuai untuk tugas yang dihadapi berarti bahwa keterampilan peserta pelatihan harus sesuai dengan pekerjaan yang sedang mereka lakukan.
- 4) Memahami cara berkomunikasi dengan baik: karyawan bank harus mampu berbicara dengan pelanggan secara menyenangkan, sopan, dan ramah dalam Bahasa Indonesia. Selain itu, mereka harus mampu berkomunikasi secara efektif dalam bahasa asing dan bahasa daerah atau Jawa.
- 5) Menguasai emosi: kemampuan untuk berkomunikasi dengan efektif dan membina hubungan yang positif dengan orang lain sangat penting dalam melakukan pelayanan pelanggan.

Pendekatan ini sangat penting dalam memberikan layanan langsung kepada pelanggan, di mana pelanggan membentuk hubungan dengan perusahaan sejak perusahaan mulai berinteraksi dengan mereka dan terus memperkuat hubungan tersebut untuk meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Kami dapat membentuk dan mempertahankan hubungan pribadi dengan pelanggan kami, sehingga membuat penyediaan layanan menjadi lebih mudah.

Sesuai standar yang dikeluarkan PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang saat berkomunikasi pelanggan selalu dapat berbicara dalam Bahasa Jawa jika mereka menginginkannya. Selalu menghormati kebutuhan pelanggan. Selain berbicara, mereka juga berkomunikasi dengan bahasa tubuh seperti sikap hormat, harga diri, terima kasih, kesungguhan, dan senang melayani. Kemampuan lainnya termasuk penguasaan alat komunikasi dan penggunaannya dengan tepat, serta pengetahuan mendalam mengenai produk-produk PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang, termasuk daftar produk, jumlah produk yang tersedia, keuntungan, dan persyaratan untuk memperolehnya. Terbukti dengan pendapat mba Faridah selaku nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang yang

menyatakan bahwa pelayanan kemampuan, pemahamanyang di berikan sudah sangat bak dan memuaskan.

b. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) ialah Perilaku yang ditekankan saat berinteraksi dengan pelanggan. Dengan sikap yang positif, pelanggan akan merasa nyaman saat menerima layanan. Sikap mencakup penampilan yang sesuai dengan senyum ramah, berpikir positif, sehat, dan logis, memberikan pelayanan dengan hormat, serta bersikap sopan dan santun.

Sikap merupakan rangkaian perasaan, keyakinan, dan kecenderungan yang persisten tentang individu, konsep, objek, dan kelompok individu. Kondisi pikiran seseorang dapat dipengaruhi oleh bagaimana dia berinteraksi dengan berbagai aspek kehidupan mereka. Semua karyawan harus melakukan hal-hal berikut untuk menyediakan pelayanan terbaik yang memungkinkan.

- 1) Sikap positif, yaitu memiliki kemampuan untuk menciptakan lingkungan yang positif saat berinteraksi dengan pelanggan, termasuk penggunaan senyum yang dapat mencerminkan kasih sayang bagi yang melihatnya, menggunakan ucapan yang penuh simpati, dan menghindari menyakiti orang lain.
- 2) Perilaku sopan, yaitu mampu menghargai orang lain, tanpa memandang usia atau status sosial mereka.
- 3) Pandangan yang bermanfaat dan perhatian, yaitu berusaha memenuhi keinginan pelanggan atau mencari solusi atas masalah mereka.
- 4) Pendekatan yang mendalam berarti Anda harus memperhatikan semua masalah, bahkan yang paling kecil, sehingga masalah yang diajukan oleh pelanggan tidak terlupakan oleh perhatian karyawan.
- 5) Pandangan yang positif dan persuasif, yang berarti Anda percaya diri karena Anda memiliki keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan yang

diperlukan untuk menyelesaikan tugas, sehingga Anda dapat meyakinkan dan membantu orang lain.

6) Suatu pola pikir yang menghargai waktu: jangan menunda-nunda tugas atau membiarkan waktu berlalu tanpa alasan.

7) Pendekatan yang informatif: menyediakan data kepada pelanggan dengan jujur, akurat, dan tepat untuk menghindari kebingungan.

Di dalam lingkungan perusahaan, karyawan diharapkan bersikap sopan, penuh perhatian, dan menyenangkan terhadap pelanggan. Nasabah yang datang ke kantor akan merasa senang karena mendapatkan pelayanan yang baik.

PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang memiliki *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dalam pelayanan kepada nasabah merupakan panduan bagi para pegawai untuk mengetahui langkah-langkah yang harus diikuti. Sikap yang ditunjukkan oleh karyawan PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang saat memberikan pelayanan sangat baik, ramah, sopan, kalau memberikan pelayanan juga senyum dan telah menjadikan nasabah senang dengan pelayanan yang diberikan.

c. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*Appearance*) Penampilan adalah hal pertama yang diperhatikan oleh pelanggan, karena hal ini memberikan perasaan kepuasan dan keamanan selama proses pelayanan. Cara kita menampilkan diri mencerminkan persepsi masyarakat tentang bagaimana kita bekerja. seperti berpakaian dan berhias secara serasi. Selain pada individu, penampilan juga berlaku pada ruang kantor, seperti kebersihan, keharuman, kenyamanan, dan suhu yang nyaman.

Bapak Muhammad Amir Abdillah menjelaskan bahwa penampilan pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang masih kurang maksimal terlebih pada bagian *frontliner* jika dibandingkan dengan lembaga keuangan yang lain seperti BSI, BNI.

d. Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*Attention*) adalah kesungguhan dalam memperhatikan mendengarkan dan memenuhi kebutuhan serta rekomendasi dari pelanggan. oleh mereka. Ini mencakup menyambut pelanggan dengan salam saat mereka datang, memberi izin untuk duduk ketika ada antrean yang panjang, bertanya kepada pelanggan tentang kebutuhan mereka, mendengarkan dan memahami kebutuhan mereka, memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, mempertimbangkan saran dan umpan balik dari pelanggan, serta menghadirkan produk dan layanan sesuai dengan permintaan pelanggan.

Menjaga pelanggan harus menjadi prioritas utama ketika menyediakan layanan pelanggan, karena perhatian khusus ini akan memberikan kesan kepada pelanggan bahwa mereka diurus dengan baik untuk segala kebutuhan mereka dan memberikan rasa kenyamanan.

Perhatian (*attention*) diterapkan kepada semua karyawan PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang sebagai bentuk kepedulian kepada para nasabah. Kepedulian penuh diberikan oleh karyawan terhadap para nasabah dengan memberikan perhatian penuh terhadap kebingungan dan keresahan nasabah, serta menawarkan bantuan ataupun masukan apabila terdapat kendala dalam melaksanakan transaksi, namun anggota merasa dihargai dan diperhatikan.

e. Tindakan (*Action*)

Action (tindakan) Ini merupakan tindakan yang perlu dijalankan guna memberikan pelayanan kepada pelanggan. Ini termasuk mencatat semua permintaan atau kebutuhan pelanggan, memverifikasi semua permintaan yang telah dicatat untuk menghindari kesalahan layanan, memenuhi kebutuhan pelanggan, memberikan informasi tentang spesifikasi produk, melakukan survei untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, menjelaskan proses pembayaran, dan mengucapkan terima kasih kepada pelanggan.

Sangat penting untuk memastikan bahwa semua dilakukan dengan benar, karena jika terjadi kesalahan, pelanggan akan merasa terganggu dan tidak akan

kembali ke bank. Oleh karena itu, para pemimpin tim harus tetap fokus pada pekerjaan mereka.

Untuk indikator pelayanan tindakan PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang benar-benar memberikan kepastian dalam pelayanan kepada nasabahnya dalam memberikan layanan, karyawan tidak hanya membantu anggota saat melakukan transaksi, tetapi juga memberikan nasihat dan masukan saat nasabah meminta bantuan. Ketika ada karyawan yang absen, karyawan lain akan mengambil alih tugasnya untuk memastikan tidak ada pekerjaan yang terbengkalai. Selalu ada pengingat kepada karyawan agar tidak hanya menguasai satu keterampilan, tetapi juga menguasai semua bidang pekerjaan. Tindakan PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang Anggota tidak perlu menunggu lama karena pelayanan cepat tersedia.

f. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab adalah elemen penting dalam perusahaan, dan keterlibatan karyawan diperkuat ketika perusahaan mematuhi tanggung jawabnya. Perusahaan harus mampu memberikan layanan kepada setiap pelanggan sepanjang proses dari awal hingga akhir. Kepuasan pelanggan dapat tercapai ketika perusahaan merasa memiliki tanggung jawab terhadapnya. Namun, jika perlakuan terhadap pelanggan kurang baik, misalnya, pelanggan yang ingin melakukan transaksi harus dilayani dengan baik. Semua masalah atau isu, seperti keluhan pelanggan, harus segera diselesaikan, dan semua kesalahan harus segera diperbaiki.

Tingkat pelayanan pelanggan harus dimaksimalkan dengan menyambut pelanggan dan memberikan layanan yang lengkap atau rangkaian layanan, serta menjalankan tugas dengan tepat dan sesuai tanpa merugikan pelanggan atau bank. Kepuasan pelanggan harus ditingkatkan dengan bekerja sama dengan karyawan lain untuk membantu pelanggan atau menyelesaikan masalah mereka.

2. *Service Excellent* pada PT. BPRS Lantabuur Tebuireng Jombang Perspektif Etika Bisnis Islam

Perusahaan harus memandang etika sebagai standar. Beberapa prinsip mengatur etika bisnis Islam, termasuk

a. Kesatuan

Menurut Syekh Nawab Haidar Naqvi dalam kutipan (Aravik 2017) Kesatuan, yang dapat didefinisikan juga sebagai konsep tauhid atau iman, adalah suatu prinsip yang menetapkan bahwa menjalankan bisnis tidak lepas dari pengawasan Allah SWT. Hal ini dilakukan oleh bisnis bank dengan menawarkan barang dan jasa kepada pelanggan dengan sikap moral dengan senyuman dan ramah dalam menyambut dan menawarkan barang dan jasa yang menarik bagi pelanggan. Dengan sikap keterbukaan terhadap pelanggan, mereka telah mengambil tanggung jawab sepenuhnya untuk membantu pelanggan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Jadi karyawan PT. BPRS Lantabuur Tebuireng Jombang menunjukkan sikap yang senang karena dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah tanpa membedakan antara yang kaya maupun yang kurang mampu dan dengan hal ini dikatakan telah memenuhi prinsip pertama kesatuan atau tauhid.

b. Keseimbangan dan Keadilan

Menurut Syekh Naqvi dalam kutipan (Aravik 2017) Salah satu prinsip etika bisnis dalam Islam adalah menjaga keseimbangan dan keadilan. Prinsip ini mengarahkan para pelaku bisnis untuk beroperasi tanpa merugikan pihak lain dan tidak berlebihan dalam mencari keuntungan.

Ketika berbicara tentang menerapkan keadilan dalam dunia kerja dan bisnis, Islam tidak memperbolehkan orang-orang yang tidak diinginkan. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam ayat kedelapan dari surah Al-Maidah:

أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا ۗ اعْدِلُوا ۗ هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya: hai orang-orang yang beriman yang selalu menegakkan (kebenaran) Karen Allah, menjadi saksi dengan adil, dan jangan sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk tidak berlaku adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada taqwa. Dan bertawakalalah kepada Allah, sesungguhnya Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.

Allah Maha Mengetahui segala yang kita lakukan, dan kata-kata di atas menunjukkan bahwa sebagai manusia, kita diwajibkan untuk bersikap adil dalam segala hal, terutama dalam aktivitas profesional kita.

Kali ini, persepsi klien tentang keadilan dalam pelaksanaan operasi perbankan disebut "keadilan pelayanan". Konsumen dapat menentukan apakah mereka diperlakukan dengan baik dengan membandingkan layanan yang mereka terima dengan standar layanan. PT. BPRS Lantaur Tebuireng Jombang dalam melakukan kegiatannya tidak pernah membedakan para nasabahnya dengan nasabah yang lain.

c. Kehendak Bebas

Syekh Naqvi Haidar menjelaskan (Aravik 2017) bahwa "kehendak bebas" dalam Islam mengacu pada kebebasan individu yang tidak terbatas, tidak diatur, dan tidak terikat oleh keadilan ilahi. Situasi ini memungkinkan perusahaan untuk berkomunikasi dan mengajukan konsep-konsep inovatif. PT. BPRS Lantaur Tebuireng Jombang dalam layanan Kebebasan yaitu dengan memberikan kebebasan kepada para nasabah untuk memilih produk yang mereka inginkan.

d. Tanggung Jawab

Tanggung jawab menurut Syekh Naqvi Haidar yang dikutip oleh (Aravik 2017) Ini adalah sikap yang harus diadopsi sebagai tanggapan terhadap tindakan

yang diambil. Semua karyawan sebuah perusahaan bertanggung jawab secara moral kepada Allah SWT atas apa yang mereka lakukan.

Perdagangan erat kaitannya dengan uang, karena uang dianggap sebagai amanah dalam Islam, yang diberikan oleh Allah SWT kepada manusia untuk dimanfaatkan dengan pertanggungjawaban. Mendapatkan kepercayaan pelanggan lebih mudah bagi sebuah perusahaan dan pelanggannya jika mereka sadar akan tanggung jawab mereka. Dalam surah An-Nahl, ayat 91, Al-Qur'an, Allah meminta semua hamba-Nya untuk menepati janji-janjinya.

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

Artinya : dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpahmu itu. Sesudah meneguhkan, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpah mu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.

PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang tidak hanya memberikan pelayanan terbaik, tetapi juga menyediakan produk berkualitas tinggi untuk pelanggan. Nasabah memilih PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang untuk melakukan transaksi karena berbagai alasan. Prinsip kebenaran ini dalam etika bisnis Islam sangat efektif untuk mencegah kerugian bagi pihak yang menggunakan produk.

Menurut analisa peneliti pada pembahasan di atas bahwa PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang, dalam menerapkan pelayanan prima tidak lepas dari 6 indikator diantaranya Kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Penampilan (*Appearance*), Tindakan (*Action*), Perhatian (*Attention*), dan Tanggung Jawab (*Accountability*) kepada nasabahnya. Dengan demikian, pelayanan pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang Dalam kategori yang baik dan memenuhi harapan nasabah, namun terdapat indikator yang belum mencapai tingkat maksimal, yaitu penampilan sebagaimana yang di sampaikan oleh bapak

Muhammad Amir Abdillah selaku operasional pusat bahwa indikator pelayanan masih kurang diterapkan.

Adapun dalam segi etika binsi islam pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang menerapkan 4 prinsip dari etika itu sendiri sesuai dengan prinsip-prinsip dari syekh Nawab Haider Naqvi dan nasabah pun merasakan hal yang sama bahwa pelayanan dalam segi etika pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang telah sesuai. dengan prinsip-prinsip yang diantaranya prinsip kesatuan, prinsip keseimbangan, prinsip kehendak bebas, dan prinsip tanggung jawab.

4. ESIMPULAN DAN SARAN

Menurut temuan dari penelitian dan pembahasana diatas. Maka di sajikan beberapa kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Analisis *service excellent* pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang telah menerapkan 6 dari indikator yang ada pada *service excellent* yaitu di antaranya kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appereance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*) dan tanggung jawab (*accountability*). PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang menjadikan 6 indkator dari *service excellent* dalam kegiatan terlebih pada bagian frontliner yang senantiasa berhadapan langsung dengan nasabah. akan tetapi terdapat indicator yang belum maksimal dalam penerapannya yaitu indikator penampilan (*appereance*) yang masih belum maksimal.
2. Analisis etika bisnis islam yang diterapkan pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang telah memenuhi prinsip-prinsip etika bisnis islam diantaranya menekankan kesatuan, keseimbangan/keadilan, kebebasan dalam meilih serta tanggung jawab. Dan hal tersebut telah sesuai dengan penerapan pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng Jombang.

REFERENSI

- Amalia, Ola. 2018. "Analisis Service Excellent Jasa Ekspedisi Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam Pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Utama Kediri." IAIN Kediri.
- Aravik, Havis. 2017. Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam Kontenporer.
- 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 Manajemnt* 3 (1): 73-82.<https://doi.org/10,28944/masyrif.v3il.617..>
- Astuti, Wellyanti Wira. Analisis Kepuasan Pelanggan Mengenai Kualitas Pelayanan Service Excellent Komputer Semarang. *Management analysis journal*, 2012, 1.1.
- Cahyawati, Laila Rizka. Implementasi Pelayanan Prima. *JMSP (Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan)*, 2017, 2.1: 67-74.
- Fadillah, Afriyani. 2021. "Penerapan Service Excellent Oleh Customer Service Dalam Upaya Menjaga Kepuasan Nasabah Di Pt Bprs Berkah Dana Fadhlillah Air Tiris."
- Fahreza, Muhammad Heri. 2018. "Implementasi Service Excellent Oleh Customer Service Di Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Uii Yogyakarta." *Energies* 6 (1): 1–8. <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/11>
- Fitriani, Imas Hasdarina. Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi Pada Saat Pandemi Covid 19. 2021. Phd thesis. iain ponorogo.
- JunaedI, Deddy. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di PT. Bank Jatim Capem Maron Probolinggo). *PROFIT: Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 2020, 4.1: 24-32.
- 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 Manajement* 4 (01): 2685-6972.

<https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jsm/index>.

- Puja, Mochamad Nur. 2019. "Implementasi Strategi Pelayanan Prima Pada Bisnis Biro Perjalanan Wisata Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Terhadap Strategi Bisnis CV. Mitra Inter NusapadaGunawan, Faisol. Penerapan Service Excellent Pada Masa Covid-19 Dalam Membangun Loyalitas Nasaba." Repository IAIN Purwokerto. <http://repository.iainpurwokerto.ac.id/>.
- Setyaning Budi, Titah Rahayu. 2018. "Pengaruh Pelayanan Prima Dan Etika Bisnis Islam Terhadap Minat Menjadi Nasabah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mandiri Mitra Sukses Gresik," 15–51. <http://repo.uinsatu.ac.id/7451/5/BAB II.pdf>.
- Sugiyono. 2020. Metode penelitian RND.
- Sundari, Listia, and Peni Haryanti. 2022. "Strategi Bank NTB Syariah Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Layanan Digital Di Masa Pandemi Covid-19." *JIES: Journal of Islamic Economics Studies* 3 (1): 15–25. <https://doi.org/10.33752/jies.v3i1.403>.
- Tsamara, Aisyah Nila, and Jaka Nugraha. 2020. "Penerapan Service Excellence Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Humas Pemerintah Kota Surabaya (Studi Pada Koridor Co-Working Space)." *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)* 9 (1): 224–35. <https://doi.org/10.26740/jpap.v9n1.p224-235>.
- Wahidin, Ade. 2018. "Prinsip Saling Relasi Dalam Transaksi Ekonomi Islam (Tafsir Analitis Surat An-Nisa' [4] Ayat 29)." *Ad Deenar: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 2 (02): 110 <https://doi.org/10.30868/ad.v2i02.352>.
- Widad, Azhar Lujjatul. 2020. "Manajemen Pelayanan Perspektif Al-Quran Dan Hadis" 16: 364–72.
- Wulandari, Astri. 2020. "Analisis Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Tentang Pelayanan Prima (Service Excellence) (Survei Terhadap Nasabah Bank Mandiri Kantor Kas Universitas

Telkom).”EcodemicaIII(1):287.<http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/54/36>.