

**IMPLEMENTASI *ISLAMIC SERVICE EXCELLENCE*
UNTUK MENINGKATKAN *CUSTOMER SATISFACTION*
PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)
KANTOR CABANG PEMBANTU (KCP)
MOJOAGUNG**

SKRIPSI



Oleh:

Hanifatus Sadiyah
NIM 402180147

**IAIN
PONOROGO**
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

2022

ABSTRAK

Sadiyah, Hanifatuz. Implementasi *Islamic Service Excellence* Untuk Meningkatkan *Customer Satisfaction* Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung. *Skripsi*. 2022. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Mansur Azis Lc., M.S.I.

Kata Kunci: *Islamic Service Excellence, Customer Satisfaction*

Makin pesatnya perkembangan bank syariah dan tren gaya hidup yang islami mendorong setiap bank syariah untuk semakin gencar meningkatkan dan menyediakan produk dan layanan unggul yang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Melalui hal tersebut, peneliti menemukan permasalahan mengenai bagaimana implementasi *Islamic service excellence* untuk meningkatkan *customer satisfaction*, faktor apa saja yang melatarbelakangi implementasi *Islamic service excellence*, dan bagaimana dampak dari penerapan *Islamic service excellence* terhadap *customer satisfaction* khususnya pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian *field research* yang menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi, hasil data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan pola berpikir induktif dan dicek keabsahan datanya menggunakan teknik triangulasi sumber.

Adapun hasil kesimpulan dari hasil penelitian ini yaitu dimensi *compliance with Islamic law* (kesesuaian dengan hukum syariat Islam), *assurance* (jaminan), *reliability* (kehandalan), *tangible* (bukti fisik/penampilan), *empathy* (kepedulian), dan *responsiveness* (Ketanggapan) pelayanan telah diterapkan dengan baik oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung dan dapat memberikan dampak kepuasan bagi nasabah. Hal tersebut membuat nasabah semakin menaruh kepercayaannya untuk tetap melanjutkan transaksi keuangannya di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung kedepannya. Namun pada segi penampilan/bukti fisik (*tangible*) masih belum diterapkan secara maksimal karena masih belum tersedianya fasilitas pendukung yang mencerminkan citra pelayanan dari suatu lembaga jasa berbasis syariah yakni diputarnya lantunan ayat suci Al-Qur'an dalam ruangan *banking hall*.

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

NO	NAMA	NIM	JURUSAN	
1	Hanifatus Sadiyah	402180147	Perbankan Syariah	Implementasi <i>Islamic Service Excellence</i> Untuk Meningkatkan <i>Customer Satisfaction</i> Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung

Telah selesai dilaksanakan bimbingan dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

Ponorogo, 18 April 2022

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Menyetujui,



Dr. Annu Wahyudi, M.E.I.

NIP. 197502072009011007

Mansur Azis, Lc., M.S.I

NIDN. 2024068601

IAIN
PONOROGO

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Implementasi *Islamic Service Excellence* untuk
Meningkatkan *Customer Satisfaction* Pada Bank Syariah
Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung
Nama : Hanifatus Sadiyah
NIM : 402180147
Jurusan : Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam sidang Ujian Skripsi oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi.

Dewan Penguji:


Ketua Sidang :
Unun Roudlotul Janah, M.Ag.
NIP 197507162005012004 (.....)

Penguji I :
Ruliq Suryaningsih, M.Pd.
NIDN 2020068801 (.....)

Penguji II :
Mansur Azis, Lc., M.S.I.
NIDN 2024068601 (.....)

Ponorogo, Kamis 6 Juni 2022

Mengesahkan,
Dekan FEBI IAIN Ponorogo


Dr. H. Lutfi Hadi Aminuddin, M.Ag.
NIP/197207142000031005

IAIN
PONOROGO

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hanifatus Sadiyah
NIM : 402180147
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Judul : Implementasi *Islamic Service Excellence* untuk Meningkatkan
Customer Satisfaction pada Bank Syariah Indonesia (BSI)
Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung

Menyatakan bahwa naskah skripsi telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasi oleh Perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di etheses.iainponorogo.ac.id adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut sepenuhnya menjadi tanggungjawab penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 8 Juni 2022

Pembuat Pernyataan


Hanifatus Sadiyah
NIM 402180147

IAIN
PONOROGO

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Hanifatus Sadiyah

NIM : 402180147

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

Implementasi *Islamic Service Excellence* Untuk Meningkatkan *Customer Satisfaction* Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 6 April 2022

Pembuat Pernyataan



Hanifatus Sadiyah
NIM 402180147

IAIN
P O N O R O G O

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
MOTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Studi Penelitian Terdahulu	10
F. Metode Penelitian	
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	14
2. Kehadiran Peneliti.....	15
3. Lokasi Penelitian	16
4. Data Dan Sumber Data	17
5. Teknik Pengumpulan Data.....	19
6. Teknik Pengolahan Data.....	21

7. Teknik Analisis Data	22
8. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	22
H. Sistematika Pembahasan	23

BAB II KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori	
1. <i>Islamic Service Excellence</i>	26
2. <i>Customer Satisfaction</i>	45

BAB III PAPARAN DATA

A. Data Umum	
1. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung	50
2. Produk-produk Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung	54
3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung	59
B. Data Khusus	
1. Data Implementasi <i>Islamic Service Excellence</i>	60
2. Data Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Impelementasi <i>Islamic Service Excellence</i>	77
3. Data Dampak Implementasi <i>Islamic Service Excellence</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	79

BAB IV ANALISIS IMPLEMENTASI ISLAMIC SERVICE

EXCELLENCE UNTUK MENINGKATKAN CUSTOMER SATISFACTION PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG PEMBANTU (KCP) MOJOAGUNG

A. Analisis Implementasi <i>Islamic Service Excellence</i>	100
B. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Impelementasi <i>Islamic Service Excellence</i>	116
C. Analisis Dampak Implementasi <i>Islamic Service Excellence</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	119

BAB V PENUTUP

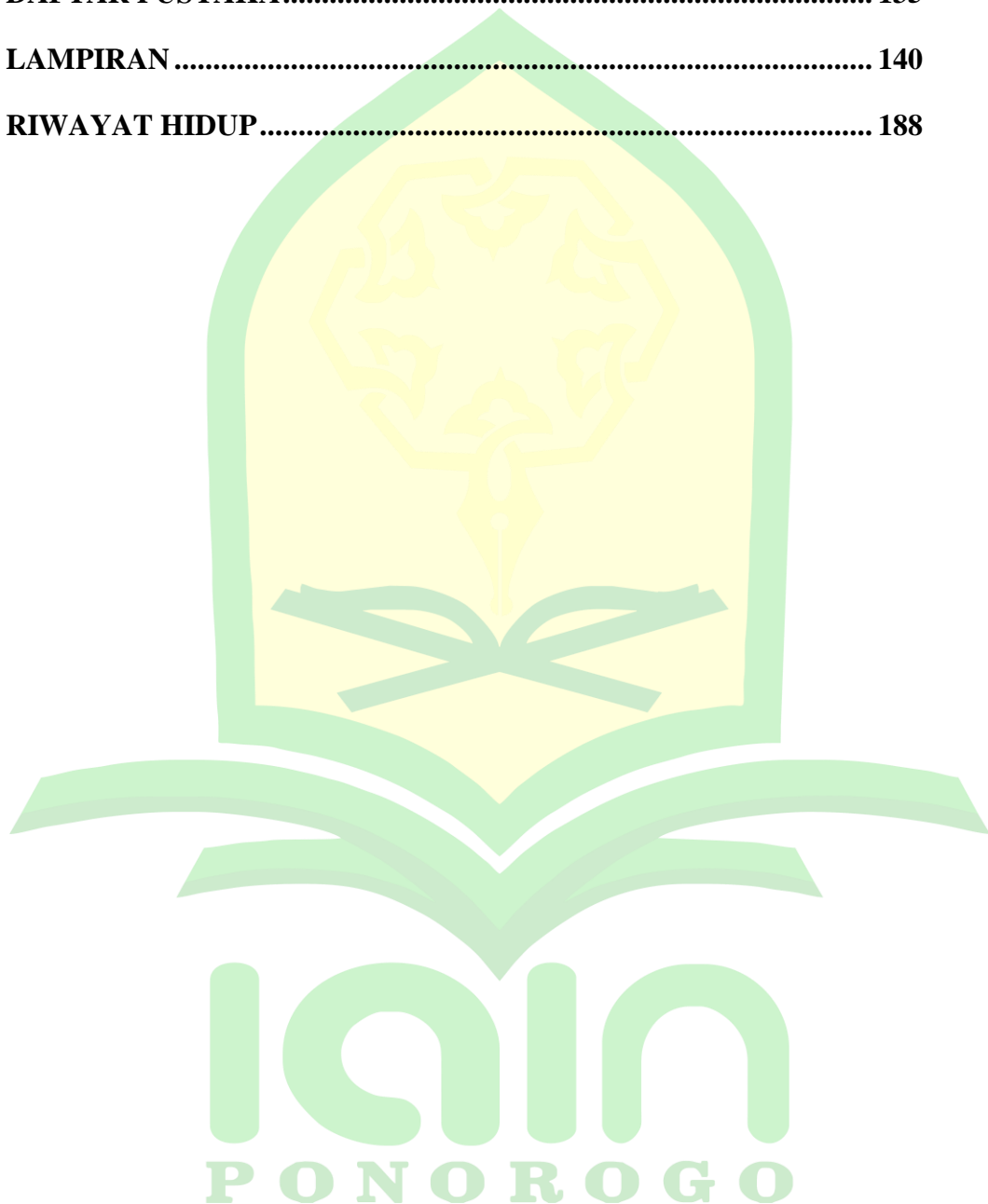
A. Kesimpulan..... 133

B. Saran..... 133

DAFTAR PUSTAKA..... 135

LAMPIRAN 140

RIWAYAT HIDUP..... 188



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia dari masa ke masa menunjukkan pergerakan yang sangat pesat. Hal ini di dorong oleh populasi masyarakat Muslim di Indonesia yang cukup besar serta *trend* ekonomi syariah yang kian melekat di kehidupan masyarakat. Menurut UU No 21 tahun 2008 Bank Syariah merupakan bank yang fokus kegiatannya yaitu menjalankan usaha jasa pada lintas transaksi keuangan dengan berpedoman pada prinsip syariah.¹ Dengan hadirnya undang-undang yang mengatur tentang bank syariah diharapkan dapat menjadi arahan dan stimulus terhadap kemajuan kinerja perbankan syariah serta ekonomi syariah di Indonesia di masa depan.

Sebagai perusahaan yang bergerak pada sektor pelayanan jasa keuangan syariah, bank syariah makin berupaya memberikan pelayanan terbaiknya di era persaingan yang sangat kompetitif seperti saat ini. Mengikuti banyak tuntutan kemudahan pada setiap kegiatan perekonomian dimasa ekonomi modern, mendorong perbankan syariah untuk memfokuskan perhatian pada kebutuhan dan tuntutan pelayanan yang dapat memberikan rasa puas bagi nasabah.

Sejarah singkat pesatnya perkembangan perbankan syariah dimulai setelah diberlakukannya Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang perbankan

¹ Undang-Undang No.21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

syariah yang terbit pada tanggal 16 Juli 2008.² Lahirnya Undang-Undang (UU) tersebut mendorong pertumbuhan bank syariah di Indonesia. Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menunjukkan bahwa pada September tahun 2021 tercatat bahwa terdapat 12 institusi bank umum syariah dengan total 2.028 kantor cabang yang tersebar diseluruh Indonesia.³ Hingga dalam dua dekade ini ditemukan makin pesatnya kemajuan perbankan syariah baik dari aspek kelembagaan dan infrastruktur penunjang, perangkat regulasi dan sistem pengawasan, kesadaran serta literasi masyarakat terhadap layanan perbankan syariah.⁴

Terkait dengan fenomena pesatnya perkembangan perbankan syariah di Indonesia, mendorong lahirnya bank syariah terbesar di tanah air melalui hasil gabungan dari tiga bank syariah pelat merah diantaranya Bank Syariah Mandiri, Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) dan Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS) menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Sejak berdiri serta diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia Joko Widodo pada 01 Februari 2021, hingga pada pertengahan tahun berjalan kegiatan operasionalnya, Bank Syariah Indonesia (BSI) menunjukkan kinerja yang cukup baik dari segi pelayanan. Hal ini terbukti dengan berbagai penghargaan yang diperoleh Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam peringatan Hari Pelanggan pada *E-Awarding 18 th*

² Rahmat Hidayat, *Efisiensi Perbankan Syariah Teori dan Praktik* (Bekasi: Gramata Publishing, 2014), 28.

³ Otoritas Jasa Keuangan, “*Snapshot Perbankan Syariah September 2021*,” dalam <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Snapshot-Perbankan-Syariah-September-2021.aspx>, (diakses pada tanggal 4 Maret 2022, jam 09.05).

⁴ Admin, “*Sejarah Dan Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia*,” *Jurusan Manajemen Terbaik Di Sumut* (blog), dalam <https://manajemen.uma.ac.id/2021/10/sejarah-dan-perkembangan-bank-syariah-di-indonesia/>, (diakses pada tanggal 22 Oktober 2021, jam 02.45).

InfoBank Banking Service Excellence Award 2021 yang diadakan oleh *Marketing Research Indonesia* dan *Info Bank*. Pada ajang tersebut Bank Syariah Indonesia (BSI) menerima penghargaan dalam kategori; *The Best Sharia Bank In Service Excellence 2021*, Peringkat 1 untuk *Security Personnel* dan *Customer Service*, peringkat 2 untuk *Over All Walk In Channel* dan *Golden Thropy* untuk *Best Overall Performance*.⁵

Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung yang dulunya adalah eks legasi dari Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung, saat ini merupakan salah satu anak cabang dari Bank Syariah Indonesia (BSI) yang memberikan jasa pelayanan transaksi keuangan syariah kepada calon nasabah maupun nasabah.⁶ Untuk dapat bertahan dan makin meningkatkan jumlah nasabahnya di antara banyak pesaing dari bank konvensional serta bank syariah yang lain, maka perlu dipersiapkan strategi dan sumber daya manusia yang mumpuni dalam menciptakan dan menjaga citra positif perusahaan di mata masyarakat. Citra perusahaan yang baik tercipta karena adanya kualitas pelayanan yang baik, kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang ada, serta jaminan keamanan yang telah diakui oleh masyarakat. Dengan adanya kualitas pelayanan yang telah terjamin, maka akan tercipta rasa puas dan pelanggan akan cenderung untuk tidak beralih pada bank pesaing.

⁵ Isma, "InfoPublik - BSI Raih Lima Penghargaan *InfoBank Banking Service Excellence Award 2021*," dalam <https://infopublik.id/kategori/nasional-ekonomi-bisnis/545073/bsi-raih-lima-penghargaan-infobank-banking-service-excellence-award-2021>., (diakses pada tanggal 1 November 2021, jam 10.51).

⁶ Zaldy Anjar Prasetya, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

Pelayanan diartikan sebagai manfaat atau kegiatan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan atas sesuatu, serta produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.⁷ Pelayanan yang baik pada dasarnya merupakan pelayanan yang dapat menciptakan hubungan yang saling menguntungkan dan berkelanjutan. Dalam ekonomi syariah, konsep melayani tidak hanya sebatas konsep bisnis untuk mendapatkan keuntungan secara materiil, melainkan dikonsepsikan pada bentuk kegiatan atau manfaat terbaik yang diberikan dengan mengutamakan prinsip bekerja secara ikhlas sebagai perwujudan dari amal ibadah kepada Allah SWT.

Menurut Othman dan Owen, terdapat 6 indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada sektor lembaga keuangan syariah, yaitu *compliance fully with Islamic law* (kepatuhan terhadap hukum Islam), *assurance* (jaminan), *reliability* (kehandalan), *tangibles* (bukti fisik), *empathy* (empati), and *responsiveness* (ketanggapan).⁸ Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik apabila pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga terjadi pengulangan pembelian yang dilakukan oleh nasabah secara berkelanjutan.⁹

Pelayanan yang berkualitas pada akhirnya akan memberikan rasa puas bagi pelanggan. Menurut Tjiptono, Kepuasan pelanggan adalah evaluasi pasca

⁷ Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), 152.

⁸ Othman dan Owen, "Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House" Volume 3, Nomor 2, (2001), 9–10.

⁹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Indonesia* (Jakarta: PT Prenhallindo, 2002), 54.

pembelian dimana persepsi terhadap kinerja dari alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan, sehingga terciptalah kepuasan.¹⁰ Atau secara sederhana kepuasan nasabah dapat terjadi apabila pelayanan yang diterima oleh nasabah sesuai dengan apa yang diekspektasikan oleh nasabah.

Dalam upayanya untuk meningkatkan kepuasan nasabah melalui pelayanannya, Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung telah menerapkan standar pelayanan yang ditetapkan oleh kantor Bank Syariah Indonesia (BSI) pusat serta standar kualitas pelayanan secara umum pada penerapan operasional pelayanannya kepada nasabah. Namun pada praktek pelaksanaan pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung, diketahui bahwa pegawai masih belum sepenuhnya menerapkan pelayanan yang sesuai dengan standar kualitas pelayanan Islami dari suatu bank syariah, terutama pada segi empati, jaminan dan penampilan/bukti fisik.

Kemampuan suatu bank syariah dalam memberikan bukti fisik atau penampilan yang baik, bersih, memadai, indah dan sesuai dengan syariah Islam merupakan salah satu indikator penentu kualitas layanan dari suatu bank syariah. Hal ini termasuk kedalam kebersihan lokasi, ketersediaan sarana maupun prasarana pendukung, penampilan pegawai serta kesesuaian penampilan pegawai yang syar'i dan pengelolaan interior ruangan yang mencerminkan sebagai lembaga keuangan syariah.¹¹

¹⁰ Santoso, Singgih, dan Fandy Tjiptono, *Riset Pemasaran : Konsep dan Aplikasi dengan SPSS* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2001), 4.

¹¹ Othman dan Owen, *Service Quality (SQ)*, 8.

Namun menurut Yusi Rindi Astuti, selaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung menjelaskan masih belum tersedianya fasilitas pendukung berupa mushola yang dapat digunakan oleh nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung untuk dapat menjalankan sholat *dzuhur*. Menurut keterangannya seharusnya disediakan mushola untuk nasabah, agar apabila terdapat nasabah yang sedang mengantri transaksi pada siang hari waktunya tidak sia-sia hanya digunakan untuk menunggu pelayanan transaksi, tapi juga bisa dilakukan untuk beribadah sholat dzuhur. Sehingga antara nasabah dan pegawai tetap sama-sama dapat menjalankan ibadah kepada Allah.¹²

Penjelasan serupa juga diungkapkan oleh Muhammad Abdul Qudus, nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung, yang memberikan keterangan bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung masih belum menyediakan fasilitas peralatan dan teknologi pendukung kenyamanan nasabah, contohnya yaitu televisi yang menayangkan informasi tentang perkembangan Bank Syariah Indonesia (BSI) dan perekonomian syariah terkini. Ia menuturkan pula bahwa pelayanan yang ada masih belum sepenuhnya mencerminkan citra pelayanan yang Islami yang biasanya ditunjukkan oleh suatu bank syariah, hal ini karena ia tidak menjumpai diputarnya audio ayat suci Al-Qur'an pada ruangan bank, sedangkan dari beberapa pengalaman transaksinya di bank syariah yang lain, ia selalu menjumpai bank syariah memperdengarkan audio alunan bacaan ayat suci

¹² Yusi Rindi Astutik, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

Al-Qur'an. Sehingga kesan yang ia dapat melalui pelayanan fisik yang ia temui di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung bisa dikatakan hampir sama dengan bukti fisik pelayanan bank konvensional lainnya.¹³

Berdasarkan rincian penjelasan di atas, diketahui bahwa masih terdapat ketidaksesuaian antara penerapan pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung dengan standar kualitas pelayanan dalam Islam. Yang mana hal tersebut menimbulkan adanya kritik dan kekecewaan nasabah terhadap pelayanan islami yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung, sehingga menumbuhkan kesan pertama yang kurang baik terhadap bank. Untuk jenis karakter tertentu dari nasabah bahkan dapat menjadi faktor yang bisa menurunkan rasa kepercayaan nasabah dan masyarakat terhadap kinerja pelayanan bank syariah. Besar kemungkinan pula hal ini dapat menjadi pemicu beralihnya nasabah kepada bank pesaing yang menawarkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi mereka, sehingga hal ini perlu menjadi perhatian khusus bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung untuk dapat memberikan pelayanan terbaik sehingga dapat memuaskan nasabah dan meminimalisir adanya kekecewaan nasabah.

Pada umumnya masyarakat memberikan penilaian pertama atas kepuasan pelayanan dari suatu bank syariah yaitu melalui bagaimana bank syariah tersebut mempresentasikan dirinya dalam bentuk produk dan

¹³ Muhammad Abdul Qudus, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

pelayanannya telah sesuai dengan syariah Islam atau belum serta sudahkah pelayanan yang diberikan telah mencerminkan citra dari suatu perusahaan jasa keuangan yang berbasis syariah. Terkait dengan fenomena Bank Syariah Indonesia (BSI) yang merupakan bank syariah terbesar di Indonesia yang baru berdiri, maka dari itu penulis beranggapan bahwa sangat diperlukan penelitian mengenai evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan pelayanan Islami pada Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung. Sehingga berdasarkan rincian permasalahan tersebut mendorong peneliti untuk mengadakan penelitian dengan judul “Implementasi *Islamic Service Excellence* untuk Meningkatkan *Customer Satisfaction* Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung”. Diharapkan melalui hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pengetahuan terhadap bidang penelitian tentang pelayanan bank syariah kedepannya pada khususnya dan perkembangan bank syariah pada umumnya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas selanjutnya rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi *Islamic service excellence* untuk meningkatkan *customer satisfaction* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung?
2. Faktor apa saja yang melatarbelakangi Implementasi *Islamic service excellence* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung?

3. Bagaimana dampak dari implementasi *Islamic service excellence* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung terhadap *customer satisfacation*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang muncul sebelumnya, penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui implementasi *Islamic service excellence* untuk meningkatkan *customer satisfaction* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung?
- b. Untuk mengetahui faktor apa saja yang melatarbelakangi Implementasi *Islamic service excellence* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung?
- c. Untuk mengetahui dampak dari implementasi *Islamic service excellence* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung terhadap *customer satisfacation*?

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada para pembaca, manfaat tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Melalui hasil penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi stimulus pada penelitian di bidang perbankan syariah berikutnya.

2. Manfaat praktis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi baru kepada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung yang berguna untuk evaluasi kinerja dari pelayanan yang diberikan kepada nasabah, sehingga dapat berdampak positif terhadap keberlangsungan kegiatan pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung pada periode-periode selanjutnya.

E. Studi Penelitian Terdahulu

Berkaitan dengan penelitian ini, terdapat beberapa kajian pustaka dari peneliti terdahulu yang membahas tema yang terkait dengan pelayanan islami pada bank syariah. Hasil penelitian terdahulu yang telah ditelusuri oleh penulis sebagai pembeda dari penelitian kali ini diantaranya adalah sebagai berikut:

Menurut penelitian dari Dian Sugiarti dan Any Meilani yang berjudul “Dimensi CARTER Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Komparatif Sebelum dan Sesudah *Merger*” menunjukkan hasil bahwa terdapat perbedaan kualitas layanan sebelum dan sesudah *merger* Bank Syariah Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 4 indikator yang teruji secara signifikan dapat memberikan pengaruh terhadap perbedaan kualitas pelayanan yaitu indikator *assurance*, *responsiveness*, *tangibles*, *empathy*, sedangkan 2 indikator yang lain yaitu indikator *compliance of Islamic law* dan *reliability* dinilai tidak memberikan pengaruh secara signifikan terhadap perbedaan kualitas pelayanan. Diketahui bahwa

hal ini disebabkan oleh dasar-dasar pelayanan berbasis religi dan metode pelayanan pada bank asal. Landasan religi yang tertanam pada masing-masing bank telah sangat kuat dan menjadikan layanan bank syariah dengan bank konvensional berbeda. Dimensi CARTER telah menjadi landasan bagi Bank Negara Indonesia Syariah, Bank Rakyat Indonesia Syariah, dan Bank Syariah Mandiri dan memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Hal ini pun yang melatarbelakangi adanya penggabungan, dengan harapan bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat menjadi pintu terpadu dalam mengembangkan perbankan syariah di Indonesia.¹⁴ Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang akan diteliti terletak pada judul dan pendekatan penelitian. Sedangkan persamaannya terletak pada dimensi pengukuran kualitas layanan serta objek yang masih satu tema.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Danang Kurniawan dengan judul “*Service Excellent Berdasarkan Perspektif Islam di Bank Syariah*” didapati hasil bahwa petugas pelayanan di bank syariah diharuskan untuk mengindahkan 3 konsep dasar pelayanan yaitu keikhlasan kesesuaian dengan syariat dan berusaha sungguh-sungguh untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, bank syariah juga harus mempraktikkan metode dakwah Rasulullah SAW untuk dapat menarik minat dan membina nasabah yaitu dengan *Al-hikmah, Al-Mau'idzah bil Hasanah* dan *Al-Mujadalah Bil Hasanah*.¹⁵ Yang

¹⁴ Dian Sugiarti dan Any Meilani, “Dimensi CARTER Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Komparatif Sebelum dan Setelah Merger,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Volume 7, Nomor 3, (2021), 1696–1704.

¹⁵ Danang Kurniawan, “*Service Excellent Berdasarkan Perspektif Islam di Bank Syariah*,” *Tawazun : Journal of Sharia Economic Law*, Volume 3, Nomor 1, (2020), 68–73.

membedakan hasil penelitian tersebut dengan penelitian saat ini yaitu pada pembahasan penelitian tersebut lebih dititikberatkan pada konsep *service excellence* bank syariah berdasarkan perspektif Al-Qur'an.

Penelitian yang dilakukan oleh Sefta Kurniawansyah dkk yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Umum Syariah Di Provinsi Lampung”, menunjukkan hasil bahwa ditemukan pengaruh positif signifikan secara bersamaan pada dimensi kualitas pelayanan islami melalui indikator *shariah compliance*, *assurance*, *responsiveness*, *tangible*, *empathy* dan *reability* terhadap kepuasan nasabah. Yang mana indikator *reliability* atau kehandalan dalam memberikan pelayanan memiliki hasil pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan nasabah sedangkan variabel *empathy* dan *assurance* memiliki hasil pengaruh paling rendah terhadap kepuasan nasabah. Sehingga pihak bank syariah di Provinsi Lampung disarankan untuk meningkatkan lagi kualitas pelayanannya terutama dari segi empati dan jaminan agar dapat tercapai tingkat kepuasan nasabah seperti yang diharapkan.¹⁶ Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan diteliti, baik dari segi judul, lokasi dan metode penelitian.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Farida Anisah yang berjudul “Penerapan *Islamic Service Excellence* Di BMT Al-Fitrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo” didapati hasil bahwa *Islamic service excellence* yang diterapkan oleh BMT Al-Fitrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo dinilai telah

¹⁶ Sefta Kurniawansyah, Tulus Suryanto, dan Heni Noviarita, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Umum Syariah di Provinsi Lampung,” *Islamic Economics Journal*, Volume 6, Nomor 2, (2020), 193–206.

sesuai dengan standar prosedur yang berlaku secara umum dan berlaku di BMT Al-Fitrah Mandiri Syariah Pusat serta telah sesuai dengan konsep pelayanan islam dan juga konsep pelayanan yang dicontohkan oleh Rasulullah berdasarkan ayat-ayat Al-Qur'an seperti selalu menerapkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun), memberikan pelayanan produk dan jasa dengan cara yang baik dan berusaha untuk menjalin *relationship* yang baik dengan nasabah.¹⁷ Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian saat ini terletak pada judul dan lokasi penelitian.

Menurut penelitian yang dilakukan Sunarsih dan Mugi Harsono yang berjudul “Model-Model Pendekatan Kualitas Layanan Untuk Memprediksi Kepuasan Pelanggan Bank Syariah” hasil penelitiannya menjelaskan bahwa terdapat beberapa jenis model pendekatan yang diketahui dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan yaitu SERVQUAL Model, CARTER Model, dan PARKSERV Model. Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya secara statistik ketiga dimensi tersebut telah teruji secara signifikan validitas dan reliabilitasnya. SERVQUAL Model merupakan dimensi pengukuran yang lebih tepat untuk digunakan di dunia barat, hal ini dikarenakan hasil penelitian dinilai lebih sesuai dengan prediksi peneliti dari negara barat. Sedangkan dimensi CARTER yang pada dasarnya merupakan perpaduan antara model SERVQUAL yang ditambah dengan dimensi kepatuhan terhadap hukum syariah Islam, karena model ini lebih tepat dibangun untuk meneliti kualitas

¹⁷ Farida Anisah, “Penerapan *Islamic Service Excellence* di BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo,” *Skripsi* (Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019), 106-107.

layanan yang ada di lembaga keuangan syariah. Dan dimensi PAKSERV dikembangkan di Afrika, yang pada penerapannya akhirnya digunakan untuk melakukan kualitas pelayanan yang disesuaikan dengan budaya Asia. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam mengukur kualitas pelayanan sebaiknya disesuaikan dengan jenis industri dan budaya dimana perusahaan itu berada.¹⁸ Terdapat perbedaan antara penelitian tersebut dengan penelitian yang akan diteliti, yaitu terletak pada judul penelitian. Sedangkan persamaanya yaitu sama-sama membahas tentang model kualitas pelayanan di bank syariah.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan pendekatan penelitian

a. Jenis penelitian

Mengacu pada permasalahan yang ditemukan oleh peneliti, jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu penelitian lapangan (*field research*) yaitu jenis penelitian yang dilakukan untuk menemukan dan mempelajari suatu objek maupun fenomena secara mendalam yang sedang terjadi dalam suatu organisasi, lembaga atau lingkungan masyarakat.¹⁹

b. Pendekatan penelitian

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.

Pendekatan kualitatif menurut Nawawi adalah rangkaian proses menjanging

¹⁸ Sunarsih dan Mugi Harsono, "Model-Model Pendekatan Kualitas Layanan Untuk Memprediksi Kepuasan Pelanggan Bank Syariah," *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humainora*, Volume 1, Nomor 05, (2019), 61–64.

¹⁹ Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008), 160.

informasi dari suatu kondisi dalam kehidupan suatu objek, yang dihubungkan dengan pemecahan suatu masalah baik dari sudut pandang teoritis maupun praktis. Penelitian kualitatif dimulai dengan mengumpulkan informasi-informasi dalam situasi sewajarnya, untuk dirumuskan menjadi suatu generalisasi yang mudah dipahami oleh akal sehat manusia.²⁰ Berdasarkan jenis pendekatan yang dipakai maka penelitian ini termasuk kedalam penelitian deskriptif, yaitu suatu penelitian dengan mengumpulkan data berupa kata-kata, gambar maupun angka-angka yang berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, memo dan dokumen resmi lainnya, yang kemudian disajikan dalam bentuk kutipan-kutipan maupun deskripsi data pada laporan penelitian.²¹

Alasan peneliti memilih jenis penelitian deskriptif kualitatif ialah karena tujuan dari jenis penelitian ini sama dengan tujuan yang diharapkan oleh peneliti, yaitu untuk mendapatkan gambaran tentang implementasi *Islamic service excellence* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung, yang pada akhirnya akan didapati deskripsi data dalam bentuk kata-kata tertulis melalui hasil wawancara secara langsung dengan informan.

2. Kehadiran peneliti

Penelitian kualitatif menitikberatkan pada eksplorasi untuk menemukan data penelitian, sehingga yang menjadi instrumen atau alat

²⁰ Nawawi Hadari, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1992), 209.

²¹ Burhan Bunga, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2003), 39.

penelitian utamanya adalah peneliti itu sendiri, namun berikutnya setelah fokus penelitian ditemukan dengan jelas, maka dapat dikembangkan instrumen lain yang dapat digunakan untuk menjadi pelengkap dan pembanding dari data hasil wawancara atau observasi.²²

Setelah melalui tahap *focused and selection*, dalam penelitian kualitatif ini peneliti secara langsung terjun ke lapangan (Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung untuk melakukan proses pengumpulan data terkait implementasi *Islamic service excellence* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung yang kemudian hasilnya akan dianalisis dan dibuat kesimpulan penelitian.

3. Lokasi penelitian

Penelitian kali ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung yang berlokasi di Jalan Raya Gambiran No. 177 Gambiran Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang.

Alasan penulis memilih Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung sebagai lokasi penelitian dikarenakan berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis, diketahui bahwa religiusitas rata-rata masyarakat Kabupaten Jombang terkenal baik dengan bukti tersebarnya pondok pesantren besar yang sangat terkenal di Indonesia seperti Pondok Pesantren Darul Ulum, Pondok Pesantren Bahrul Ulum,

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Kedua (Bandung: Alfabeta, 2018), 293.

Pondok Pesantren Tebuireng dan Pondok Pesantren Mambaul Ma'arif serta budaya islami lainnya yang kental di kehidupan masyarakat seperti pengajian, tadarus dan lainnya.

Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung juga merupakan salah satu kantor cabang Bank Syariah Indonesia (BSI) yang mana peneliti juga menjumpai fenomena berupa fasilitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung masih belum mencerminkan pelayanan dari suatu bank syariah yakni belum disediakannya lantunan ayat suci Al-Qur'an pada ruangan *banking hall*, sehingga pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung terkesan sama halnya seperti suasana pelayanan yang ada pada bank konvensional. Melalui permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam lagi terkait bagaimana implementasi *islamic service excellence* untuk meningkatkan *customer satisfaction* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung

4. Data dan sumber data

a. Data

Data merupakan segala informasi atau keterangan tentang kejadian nyata atau fakta-fakta yang didapatkan dari suatu kegiatan penelitian sehingga dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan.²³

²³ M Burhan Bungin, *Motode Penelitian Kualitatif; Komunikasi, Ekonomi Dan Public Serta Ilmu-Ilmu Social Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2004), 122.

Fokus utama peneliti dalam penelitian ini yaitu pada penggalian data yang berhubungan dengan:

- 1) Implementasi *Islamic service excellence* untuk meningkatkan *customer satisfaction* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung
- 2) Faktor yang melatarbelakangi Implementasi *Islamic service excellence* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung
- 3) Dampak dari implementasi *Islamic service excellence* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung terhadap *customer satisfaction*

b. Sumber data

1) Sumber data primer

Sumber data primer didefinisikan sebagai sumber data utama yang didapatkan secara langsung melalui narasumber yang ada di lapangan.²⁴ Dalam penelitian kali ini sumber data primer diperoleh oleh peneliti melalui beberapa informan diantaranya yaitu *branch operation & service manager*, pegawai dan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung.

²⁴ Sugiyono, *Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, 113.

2) Sumber data sekunder

Sumber data sekunder yaitu sumber data yang didapatkan peneliti dengan cara membaca melihat, membaca ataupun mendengarkan baik dalam bentuk data teks, gambar suara dan lain-lain.²⁵ Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh melalui website resmi Bank Syariah Indonesia (BSI) dan sumber pustaka berupa maupun informasi lainnya yang berkaitan dengan topik yang sama yang diangkat peneliti sebagai pendukung dari kelengkapan data

5. Teknik pengumpulan data

a. Wawancara

Wawancara dapat didefinisikan sebagai sebuah teknik untuk mengumpulkan data melalui percakapan tanya jawab secara lisan dan tatap muka atas topik tertentu bersama responden dengan maksud untuk dapat memperoleh data secara lebih luas, mendalam dan akurat. Teknik ini didasarkan pada *self report* atas wawasan maupun keyakinan pribadi.²⁶ Setelah data observasi telah terkumpul, peneliti melakukan penyusunan daftar pertanyaan yang akan diajukan dalam kegiatan wawancara bersama informan dengan kriteria tertentu.

²⁵ Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 209.

²⁶ Sugiyono, *Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, 304.

b. Dokumentasi

Sumber informasi dokumentasi pada dasarnya adalah segala macam bentuk sumber tertulis atau dokumen-dokumen, baik berupa buku, majalah, peraturan-peraturan, notulen rapat, dan sebagainya. Dokumen diperlukan untuk mendukung kelengkapan data.²⁷

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data melalui dokumentasi dari buku yang berisikan informasi mengenai Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) yang berlaku. Peneliti juga mengambil dokumentasi pada beberapa layanan fisik yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung yang akan dilampirkan pada lembar lampiran sebagai data pendukung hasil penelitian.

c. Observasi

Observasi diartikan sebagai proses melihat, mengamati “mencermati” serta merekam perilaku maupun fenomena secara sistematis untuk tujuan tertentu.²⁸ Kegiatan observasi yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu dengan cara melihat, mengamati dan mencermati dengan seksama fenomena yang terjadi di *banking hall* nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung serta

²⁷ Ibid., 314.

²⁸ Djunaidy Ghony, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruz Media, 2012), 165.

perilaku dari pegawai secara sistematis dalam menghadapi dan memberikan pelayanan kepada nasabah.

6. Teknik Pengolahan Data

Pada proses pengumpulan data melalui kegiatan wawancara dan observasi peneliti telah menganalisa rangkaian jawaban narasumber wawancara dan fenomena yang terjadi. Berdasarkan hasil analisis tersebut, kemudian dilakukan kegiatan pengolahan data penelitian dengan 2 langkah yaitu:

a. Reduksi data

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses memilih, milah, memfokuskan dan merangkum hal-hal pokok terpenting yang kemudian dicari tema dan polanya, sehingga data hasil reduksi akan memberikan gambaran informasi yang lebih jelas.²⁹ Melalui data yang diperoleh dari beberapa sumber tersebut, peneliti kemudian melakukan reduksi data terkait implementasi *Islamic service excellence* untuk meningkatkan *customer satisfaction* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung.

b. Penyajian data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif digambarkan dengan bentuk bagan, hubungan antar kategori, uraian singkat, *flowchart* dan sejenisnya, namun pada aplikasinya, *display* dalam bentuk teks naratif

²⁹ Sugiyono, *Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, 323.

merupakan jenis *display* data yang paling sering dipergunakan karena menggambarkan informasi yang lebih memudahkan pembaca dalam memahami alur permasalahan yang terjadi.³⁰ Pada penelitian ini, data yang telah direduksi kemudian disajikan oleh peneliti dalam bentuk teks naratif terkait implementasi *Islamic service excellence* untuk meningkatkan *customer satisfaction* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung.

7. Teknik analisis data

Analisis data merupakan langkah menemukan, menyusun, mengorganisasikan serta menjabarkan data hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi secara sistematis agar didapatkan kesimpulan yang lebih mudah dimengerti oleh diri sendiri maupun orang lain.³¹ Analisis permasalahan data pada penelitian ini dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan pola berpikir induktif, yaitu suatu analisa dengan cara mengambil kesimpulan berdasarkan pada deskripsi data dari kenyataan yang terjadi dilapangan serta mengaitkannya dengan teori yang ada secara runtut.³² Atau dalam pengertian yang lain yaitu penalaran data secara spesifik ke umum.

Berdasarkan penjelasan tersebut, hasil data wawancara dan observasi yang telah diolah oleh peneliti dalam bentuk uraian naratif tentang fenomena

³⁰ Ibid., 324.

³¹ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*, Pertama (Jakarta: Kencana, 2014), 104.

³² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2018), 79.

khusus yang dalam hal ini adalah implementasi *Islamic service excellence* untuk meningkatkan *customer satisfaction* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung pasca merger, selanjutnya data tersebut akan dianalisis menggunakan teori yang relevan hingga dapat ditarik kesimpulan yang bersifat general.

8. Teknik pengecekan keabsahan data

Penelitian yang baik memiliki data yang dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya. Pada penelitian kali ini uji keabsahan data diperoleh melalui teknik triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pengecekan keabsahan data dengan memanfaatkan berbagai sumber, menggunakan berbagai metode dan waktu yang berbeda untuk melakukan penggalan data sejenis.³³ Melalui sistem ini artinya peneliti dapat menemukan informasi dari sudut pandang yang berbeda-beda, sehingga dari sudut pandang tersebut dapat ditarik kesimpulan yang bersifat kredibel. Jenis teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji triangulasi sumber, yaitu teknik mengecek data yang didapatkan dari beberapa sumber.³⁴ Sehingga dalam hal ini sumber data yang akan dijadikan acuan keabsahan data yang diolah yaitu *branch manager*, pegawai *frontliner*, pegawai *marketing* mikro, dan nasabah.

³³ Kusnadi Edi, *Metodologi Penelitian: Aplikasi Praktis* (Jakarta Timur dan Metro: Ramayana Pers dan STAIN Metro, 2008), 102.

³⁴ Sugiyono, *Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, 369.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dari penelitian ini dibuat menjadi 5 bagian bab.

BAB I Pendahuluan berisi tentang hal-hal maupun permasalahan akademik yang melatarbelakangi dilaksanakannya penelitian ini. Selanjutnya yaitu rumusan masalah, yaitu bagian yang menjadi panduan utama bagi peneliti untuk melakukan kajian penelitian. Berikutnya adalah tujuan dan manfaat penelitian, pada bagian ini dipaparkan harapan dan kebermanfaatan hasil temuan dari penelitian yang telah dilaksanakan. Kemudian dijabarkan beberapa referensi dari penelitian terdahulu yang relevan. Pada bab ini juga berisi tentang metode penelitian yang mendeskripsikan secara rinci tentang jenis dan pendekatan penelitian kualitatif yang akan digunakan, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengecekan keabsahan data, teknik pengolahan data, serta teknik analisis data serta dilanjutkan dengan pemaparan sistematika pembahasan.

BAB II Kajian Teori berisi tentang teori yang mendeskripsikan kajian teori dari para ahli, yang kemudian digunakan untuk memperkuat rencana dan gambaran penelitian yang terdapat pada bagian rumusan masalah. Bagian ini berisi berbagai sumber kajian belajar dan disiplin yang membahas tentang implementasi *Islamic service excellence* untuk meningkatkan *customer satisfaction* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung, dan terbagi menjadi beberapa sub bab yaitu: pelayanan beserta pengertian, bentuk-bentuk pelayanan, karakteristik pelayanan yang baik, konsep pelayanan dalam Islam, konsep pelayanan menurut dalam Al-Qur'an, dan indikator kualitas

pelayanan dalam Islam. Dan sub bab yang berikutnya yaitu *customer satisfaction* beserta pengertian, faktor yang mempengaruhi *customer satisfaction* dan hubungan antara kualitas pelayanan dan *customer satisfaction*.

BAB III Paparan Data berisi tentang paparan data yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan berupa segala informasi yang berkaitan dengan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Mojoagung yang terdiri dari sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi, dan produk-produk serta implementasi *Islamic service excellence* untuk meningkatkan *customer satisfaction* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung.

BAB IV Analisis Data berisi uraian data hasil analisis dari penelitian yang didapat mengenai implementasi *Islamic service excellence* untuk meningkatkan *customer satisfaction* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung berdasarkan konsep *Islamic service excellence* dan kepuasan nasabah yang terdapat pada kajian teori.

BAB V Penutup berisi hasil kesimpulan yang diperoleh melalui analisis data dari penelitian yang telah dilakukan, pada bagian ini juga disematkan saran yang ditujukan kepada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Mojoagung.

BAB II

KAJIAN TEORI

ISLAMIC SERVICE EXCELLENCE DAN KEPUASAN NASABAH

A. Deskripsi Teori

1. *Islamic service excellence*

a. Pengertian

Menurut Philip Kotler *service* atau pelayanan adalah setiap kegiatan yang memberikan manfaat secara berwujud maupun tidak berwujud kepada tiap pihak yang terlibat tanpa menimbulkan perpindahan kepemilikan.¹ Selanjutnya Moenir menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.² Pelayanan nasabah merupakan rangkaian aktivitas, sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi secara langsung maupun tidak langsung dengan nasabah.³

Dalam kegiatan usaha suatu perusahaan, komponen usaha yang terpenting tidak hanya sekedar memberikan produk terbaik kepada pelanggan, melainkan juga upaya untuk memberikan pelayanan terbaiknya kepada pelanggan. Pelayanan yang sangat baik atau yang sering diungkapkan dengan istilah *service excellence* adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi

¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan dan Implementasi Kontrol, Jilid 1* (Jakarta: Erlangga, 2001), 83.

² Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), 7.

³ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 212.

kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan.⁴ Sedangkan menurut ensiklopedi Islam, pelayanan merupakan suatu kegiatan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah.⁵

Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Islamic service excellence* adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang maupun organisasi sebagai bentuk kepedulian untuk memberikan kemudahan kepada pihak lain dengan prinsip saling menguntungkan satu sama-lain dengan tetap berpedoman pada prinsip syariah Islam.

b. Karakteristik *service excellence*

Pelayanan dapat dikatakan baik ketika perusahaan mampu menyediakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang sebelumnya telah ditetapkan. Kemampuan ini meliputi kinerja yang ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana prasarana yang dimiliki oleh perusahaan tersebut.⁶

Setiap perusahaan memiliki keinginan untuk dianggap sebagai yang terbaik dimata konsumennya, sehingga setiap perusahaan harus mengetahui ciri-ciri pelayanan yang baik agar keinginan dan kebutuhan konsumennya dapat terpenuhi secara maksimal.

⁴ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2006), 20.

⁵ Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syari'ah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1999), 96.

⁶ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2005), 15.

Adapun karakteristik *service excellence* adalah sebagai berikut:

- 1) Tersedianya karyawan yang baik.
- 2) Tersedia sarana dan prasarana yang baik.
- 3) Bertanggungjawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai.
- 4) Mampu melayani secara tepat dan cepat.
- 5) Mampu berkomunikasi dengan baik.
- 6) Mampu memberikan jaminan kerahasiaan pada setiap transaksi.
- 7) Memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik.
- 8) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan.
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.⁷

Dalam Islam, keabsahan suatu pelayanan ditekankan dengan adanya niat yang baik dalam memberikan pelayanan. Adapun ciri-ciri pelayanan yang memiliki niat yang baik dalam Islam diantaranya yaitu:

- 1) Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan dan memberikan kepuasan yang maksimum bagi pelanggan.
- 2) Terjadinya suatu kesulitan dalam memberikan pelayanan namun pelanggan tidak menyadari maupun mengetahuinya.
- 3) Terjadinya kesalahan dalam pemberian pelayanan, namun pelanggan mengelak merasa tidak puas terhadap kinerja dari petugas pelayanan.⁸

⁷ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 71.

⁸ Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2003), 70.

c. Indikator kualitas *Islamic service excellence*

Wyckof dalam Tjiptono menjelaskan bahwa kualitas jasa ialah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁹ Selanjutnya menurut Lovelock dalam Tjiptono kualitas layanan merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen.¹⁰

Berdasarkan beberapa definisi diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan islami adalah bentuk evaluasi nasabah terhadap tingkatan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau lembaga jasa yang di ukur dengan kesesuaian kepentingan yang dibutuhkan dan diharapkan oleh nasabah atau pelanggan berdasarkan nilai-nilai Islam. Jika pelayanan yang dirasakan atau didapatkan sesuai atau bahkan melampaui harapan nasabah, maka kualitas pelayanan dapat dinyatakan ideal. Sebaliknya, apabila pelayanan yang didapat lebih rendah dari yang diharapkan oleh nasabah, maka kualitas pelayanan dapat dipersepsikan buruk.

Terdapat dua model pengukuran kualitas pelayanan yang sering digunakan dalam dunia bisnis. Model pertama yang paling terkenal adalah pendekatan SERVQUAL dan terdiri dari 5 komponen utama yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan yaitu *tangible* (berwujud),

⁹ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi, 2000), 58.

¹⁰ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2002), 58.

reliability (kehandalan), *responsiveness* (ketaggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).¹¹

Meskipun model pendekatan ini dikenal sangat tepat dalam menentukan kualitas layanan suatu usaha oleh para peneliti dari dunia barat. Konsep ini dinilai masih belum dapat memperhitungkan faktor yang berkaitan dengan kepuasan dan harapan pelanggan, kinerja karyawan, budaya organisasi, implementasi proses dan lain-lain dari jenis lembaga atau bisnis tertentu salah satunya perbankan syariah. Sehingga para praktisi penelitian/bank syariah atau organisasi pengelola perlu mempertimbangkan dimensi budaya atau agama. Karena seiring dengan perkembangan jaman, *trend* perekonomian dan gaya hidup yang diterapkan oleh masyarakat, sangat perlu dilakukan revisi ulang terhadap teori lama yang berlaku dengan dimensi yang dapat menyesuaikan dengan budaya, perkembangan situasi saat ini dan ketersediaan sumber daya yang ada.¹²

Menurut Othman dan Owen seorang praktisi penelitian kualitas layanan dari University of Wales, Lampeter Inggris yang melakukan pengkajian kualitas pelayanan di salah satu bank syariah yang ada di Kuwait dengan menganalisa efektifitas dan melakukan pengembangan dari teori *service quality* (SQ) SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithnaml dan Berry pada tahun 1988, ia menjelaskan bahwa SERVQUAL tampaknya memiliki nilai konseptual yang belum bisa mengukur tingkat

¹¹ Ruslan Rosadi, *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi (Konsepsi Dan Aplikasi)* (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2001), 288.

¹² Othman dan Owen, *Service Quality (SQ)*, 1-2.

kualitas layanan dari berbagai faktor secara keseluruhan. Meskipun literatur kualitas layanan tersebut sangat luar biasa, namun para peneliti hanya memberikan sedikit perhatian terhadap perubahan frekuensi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dari waktu ke waktu, karena bisa saja terjadi kemungkinan bahwa pelanggan akan menambahkan pengalaman tambahan atau keyakinan agama, nilai-nilai dan budaya mereka pada persepsi kualitas layanan yang mereka gunakan.¹³

Melalui adanya isu tersebut Othman dan Owen menyimpulkan bahwa sangat penting bagi lembaga keuangan syariah khususnya bank syariah untuk mengadopsi program kualitas layanan yang memiliki ciri khusus dan dapat menjadi ciri khas positif yang kuat sehingga dapat menjadi keunggulan tersendiri di tengah persaingan yang kuat dari bank maupun lembaga keuangan konvensional yang lainnya. Program yang dimaksud disini yaitu bernama dimensi CARTER. Yang terdiri dari *compliance fully with Islamic law* (kepatuhan terhadap hukum Islam), *assurance* (jaminan), *reliability* (kehandalan), *tangibles* (bukti fisik), *empathy* (empati), and *responsiveness* (ketanggapan):

- 1) *Compliance of Islamic law* (kepatuhan terhadap hukum Islam) yang berarti kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi Islam.

¹³ Ibid., 8.

- 2) *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, dan sopan santun karyawan serta kemampuan mereka dalam menyampaikan kepercayaan dan menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.
- 3) *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk menyediakan layanan yang dijanjikan, konsisten, dan akurat.
- 4) *Tangibel* (bukti fisik) yang berarti penampilan dari fasilitas secara fisik, sarana prasarana, personel dan materi komunikasi.
- 5) *Empathy* (empati) yaitu kepedulian dan perhatian secara tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berusaha untuk memahami permasalahan, kebutuhan maupun keinginan nasabah.
- 6) *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi secara jelas, efektif dan efisien.¹⁴

Pada penelitian ini dimensi CARTER dipilih oleh penulis untuk digunakan sebagai indikator dalam mengukur kualitas *Islamic service excellence* yang ada di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung. Hal ini dikarenakan oleh beberapa faktor.

Pertama, menyesuaikan dengan topik utama pembahasan pada penelitian ini yang mengangkat tema mengenai *Islamic service excellence* untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Menurut penulis, CARTER merupakan konsep yang lebih terbuka dan lebih cocok untuk digunakan

¹⁴ Ibid., 11.

dalam mengukur kepuasan dan harapan pelanggan, kinerja karyawan, budaya organisasi dan implementasi proses pelayanan yang ada di bank syariah, hal ini dikarenakan pada metode SERVQUAL tidak terdapat aspek yang digunakan untuk mengukur tingkat kepatuhan bank syariah terhadap prinsip-prinsip Islam, sedangkan aspek kepatuhan terhadap nilai Islam telah terdapat pada dimensi CARTER.

Kedua, CARTER pada dasarnya digunakan untuk mengidentifikasi area-area mana yang harus dilakukan perbaikan lebih lanjut dan jenis sumber daya seperti apa yang seharusnya dialokasikan. Sehingga pendekatan ini dinilai sangat sesuai untuk digunakan baik oleh peneliti maupun perbankan syariah dalam mengukur kualitas pelayanan, terutama bagi bank syariah yang berdiri dengan sistem operasi palayananya yang baru seperti Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung.

Ketiga, melalui dimensi ini, peneliti dapat melakukan analisis secara lebih luas lagi perihal bagaimana manajemen Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung dapat mengembangkan pemahaman tentang bagaimana kinerja dari perusahaan mereka dibandingkan dengan perusahaan lain yang serupa, sehingga nantinya melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang hasil identifikasi peraturan sikap dan kebijakan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung yang mungkin menjadi hambatan untuk perbaikan kedepanya.

d. Konsep *Islamic service excellence*

Pelayanan merupakan komponen utama dalam kegiatan operasional perbankan. Sebagai salah satu lembaga pelayanan publik pada sektor penyedia jasa keuangan, bank syariah dalam menjalankan segala aktifitasnya pada dasarnya menjunjung nilai-nilai syariah Islam pada setiap aspek kegiatan perbankan, hal ini tidak hanya diperuntukan untuk perkembangan muamalah namun juga sebagai wujud mengamalkan syariah Islam pada kehidupan.

Dalam menjalin hubungannya dengan masyarakat maupun nasabah, konsep dasar yang perlu diperhatikan oleh bank syariah yaitu implementasi dari dimensi CARTER yang kemudian disesuaikan dengan nilai-nilai Islam yang terdapat dalam Al-Qur'an dan hadits. Sehingga konsep *Islamic service excellence* dapat dijabarkan sebagai berikut:

1) *Compliance of Islamic law*

Kepatuhan terhadap hukum Islam yang berarti kemampuan suatu lembaga jasa keuangan syariah untuk memenuhi aturan syariat Islam dalam menjalankan kegiatan operasional bisnisnya.¹⁵ Syariah dapat didefinisikan sebagai peraturan yang dibuat oleh Allah SWT untuk mengatur seluruh sendi kehidupan manusia.¹⁶ Hal terpenting yang perlu diperhatikan dalam penerapan pelayanan perbankan syariah yaitu bank syariah harus memastikan bahwa produk perbankan yang ditawarkan adalah produk yang halal dan jauh dari unsur riba.

¹⁵ Ibid.

¹⁶ Othman dan Owen, *Service Quality (SQ)*, 3.

Dengan dibentuknya Dewan Pengawas Syariah (DPS) oleh pemerintah diharapkan dapat menjadi jembatan bagi bank-bank syariah dalam upayanya untuk memastikan dan menjamin kehalalan dari produk perbankan yang ditawarkan kepada masyarakat melalui pertimbangan fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama Indonesia (MUI).¹⁷

Tujuan dari didirikannya Bank syariah adalah untuk mempromosikan dan mengembangkan implementasi prinsip dan nilai syariah Islam dan tradisinya kedalam transaksi keuangan dan operasional bisnis perbankan. Prinsip utama yang diikuti oleh bank Islami yaitu larangan riba dalam berbagai bentuk transaksi dan menjalankan kegiatan usaha serta transaksi berdasarkan perolehan keuntungan yang sah dan bermanfaat bagi seluruh umat.¹⁸

Sebagaimana yang dijelaskan dalam firman Allah dalam surat Al-Baqarah ayat 275 yang berbunyi:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ
بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلَ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ
رَبِّهِ فَاتْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا
خَالِدُونَ (البقرة/2: 275)

“Orang-orang yang memakan (bertransaksi dengan) riba tidak dapat berdiri, kecuali seperti orang yang berdiri sempoyongan karena kesurupan setan. Demikian itu terjadi karena mereka berkata bahwa jual beli itu sama dengan riba. Padahal, Allah telah

¹⁷ Ardian Sutedi, *Perbankan Syariah, Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009), 145.

¹⁸ Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah* (Jakarta: Azkia Publisher, 2009), 3.

menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Siapa pun yang telah sampai kepadanya peringatan dari Tuhannya (menyangkut riba), lalu dia berhenti sehingga apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Siapa yang mengulangi (transaksi riba), mereka itulah penghuni neraka. Mereka kekal di dalamnya. (Al-Baqarah/2:275)”¹⁹

Melalui ayat tersebut disimpulkan bahwa Allah menghalalkan jual beli namun menghimbau pada setiap umat untuk menjauhi segala macam transaksi yang mengandung riba, karena riba merupakan kegiatan yang diharamkan oleh Allah dan pelaku yang tetap melakukan transaksi riba termasuk kedalam orang yang merugi.

Pelayanan yang sesuai dengan ketentuan syariat Islam didalamnya tercermin dengan dijalankannya kegiatan pelayanan yang menjunjung tinggi prinsip-prinsip ajaran Islam. Wujud dari pelaksanaannya seperti menjalankan bisnis dengan tetap menyertakan Allah pada setiap kegiatan operasional, dan tidak lalai untuk tetap beribadah kepada Allah. Seperti dijelaskan dalam firman Allah yang berbunyi:

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ، (الجمعة/62: 10)

“Apabila salat (Jumat) telah dilaksanakan, bertebaranlah kamu di bumi, carilah karunia Allah, dan ingatlah Allah sebanyak-banyaknya agar kamu beruntung. (Al-Jumu'ah/62:10)”²⁰

Melalui ayat diatas dapat disimpulkan bahwa Allah menggolongkan setiap manusia yang dapat menyeimbangkan urusan

¹⁹ al-Qur'an, 2: 275.

²⁰ al-Qur'an, 62: 10.

dunianya (pekerjaan) dengan urusan akhirat (ibadah) sebagai bagian dari orang-orang yang beruntung. Konteks beribadah yang dimaksud tidak hanya diwujudkan dengan ibadah sholat, namun juga dengan *dzikir* dan doa yang selalu dipanjatkan kepada Allah, baik berupa doa kepada diri sendiri atau usaha yang dijalankan namun juga doa untuk setiap orang yang terlibat dalam kegiatan perusahaan tersebut.

Secara sederhana, indikator dari *compliance of Islamic law* yang ada dalam penelitian ini yaitu:

- a) Pelayanan dan produk yang disediakan telah sesuai dengan hukum dan prinsip-prinsip Islam.
- b) Tidak menarik maupun memberikan bunga pada produk tabungan maupun pembiayaan.
- c) Menjalankan bisnisnya sesuai dengan hukum dan prinsip Islam.²¹

2) Reliability

Kehandalan, yaitu kemampuan untuk menyediakan layanan yang dijanjikan, konsisten, dan akurat. Indikator dari *reliability* dalam penelitian ini dapat diketahui dari:

- a) Tersedianya beragam produk dan layanan yang disediakan
- b) Keamanan transaksi
- c) Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d) Kecermatan pegawai dalam melayani nasabah

²¹ Othman dan Owen, *Service Quality (SQ)*, 11.

e) Kenyamanan pelayanan (pelayanan diberikan secara efektif dan efisien)²²

Hal ini seperti digambarkan dalam surat An-Nahl ayat 125 yang berbunyi:

أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ
أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ ﴿١٢٥﴾ (النحل/16: 125)

“Serulah (manusia) ke jalan Tuhanmu dengan hikmah* dan pengajaran yang baik serta debatlah mereka dengan cara yang lebih baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang paling tahu siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dia (pula) yang paling tahu siapa yang mendapat petunjuk.”²³

*Hikmah adalah perkataan yang tegas dan benar yang dapat membedakan antara yang hak dengan yang batil.

Pada ayat ini dijelaskan bahwa untuk dapat menarik minat dan menjalin hubungan dengan nasabah adalah menggunakan metode dakwah Rasulullah SAW yaitu: *al-hikmah* (menyesuaikan dakwah sesuai karakter, sifat dan tingkat pemahaman objek dakwah), *al-mau'idzoh bil hasanah* (nasehat yang baik), *al-mujadalah bil hasanah* (berdebat dengan cara yang baik).²⁴

3) *Tangible*

Bukti fisik merupakan kemampuan perusahaan dalam menampilkan fasilitas secara fisik, peralatan serta penampilan dari para pegawai.

²² Ibid., 12.

²³ al-Qur'an, 16: 125.

²⁴ Hafidhuddin dan Tanjung, *Manajemen Syariah*, 74.

Komponen *tangible* dalam penelitian ini terdiri dari:

- a) Kondisi sarana prasarana yang bersih, nyaman dengan eksterior dan interior yang menarik dan
- b) Keamanan sarana (tempat parkir, Anjungan Tunai Mandiri/ATM) prasarana (kursi tunggu, dan peralatan yang lainnya) yang terjamin
- c) Penampilan pegawai yang rapih, serasi dan syar'i.
- d) Peralatan dan teknologi yang memadai.²⁵

Ketidakmampuan suatu perusahaan dalam menampilkan bukti fisik dengan baik kepada pelangganya akan menjadi salah satu faktor yang dapat melemahkan citra perusahaan dan menumbuhkan persepsi negatif dimata pelanggan. Profesionalitas suatu bank syariah dapat dilihat dari bagaimana bank syariah tersebut memberikan gambaran keunggulan perusahaanya melalui bukti fisik yang ditampilkan. Oleh karenanya bank syariah disarankan untuk lebih kreatif dalam mengorganisir serta menampilkan sarana dan prasarana yang dapat menunjang kegiatan operasionalnya, sehingga nasabah akan merasa nyaman dan mempunyai kepercayaan serta kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank syariah tersebut. Kebersihan sarana prasarana dan penampilan pegawai juga merupakan bagian utama dalam hal ini.

²⁵ Othman dan Owen, *Service Quality (SQ)*, 12.

Seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an pada surat Al-A'la ayat 14-17 yang berbunyi:

قَدْ أَفْلَحَ مَنْ تَزَكَّى ۖ وَذَكَرَ اسْمَ رَبِّهِ فَصَلَّى ۝ بَلْ تُؤَثِّرُونَ الْحَيَاةَ الدُّنْيَا ۝ وَالْآخِرَةُ خَيْرٌ وَأَبْقَى ۝ (الاعلى / 87: 14-17)

“Sungguh, beruntunglah orang yang memberisihkan diri (dengan beriman). Dan mengingat nama Tuhannya, lalu dia shalat. Adapun kamu (orang-orang kafir) mengutamakan kehidupan dunia, padahal kehidupan akhirat itu lebih baik dan lebih kekal.(Al-A'la/87:14-17)”²⁶

Dijelaskan dalam surat tersebut bahwa Allah menggolongkan orang-orang yang senantiasa menjaga kebersihan sebagai bagian dari orang-orang yang beruntung, karena kebersihan merupakan bagian pokok dalam keberlangsungan kehidupan makhluk yang bernyawa. Melalui ayat ini konsep pelayanan yang dapat diambil diantaranya yaitu: menyapa nasabah dengan baik, rajin dan dan ulet dalam melayani, mendahulukan kepentingan Allah dibandingkan nasabah, menjaga penampilan dan kebersihan baik dari segi kebersihan diri para pegawai maupun kebersihan sarana dan prasarana yang ada, memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan syariah.²⁷

²⁶ al-Qur'an, 87: 14-17.

²⁷ M. Zainul Wathani dan Afiati Kurniasih, “Konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur'an,” *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah* 1, no. 1 (1 Juni 2015): 11–12.

4) *Empathy*

Empati, yaitu kepedulian dan perhatian secara tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berusaha untuk memahami permasalahan maupun kebutuhan nasabah.

Komponen *empathy* dalam penelitian ini terdiri dari:

- a) Pegawai memberikan pelayanan tanpa membedakan dari segi latar belakang nasabah
- b) Pegawai mendahulukan kepentingan nasabah
- c) Pegawai melayani, peduli serta menghargai setiap nasabah
- d) Pegawai melayani dengan sikap ramah dan sopan santun
- e) Biaya layanan yang murah²⁸

Perhatian yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan haruslah dilandasi dengan keimanan semata-mata untuk menaati perintah Allah SWT untuk selalu berbuat baik kepada sesama tanpa memandang latar belakang orang tersebut.

Tindakan ini digambarkan pada surah Al-Imran ayat 159 yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾ (ال عمران/3: 159-159)

“Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk

²⁸ Othman dan Owen, *Service Quality (SQ)*, 12.

mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal.”²⁹

Dalam sebuah hadits juga dikatakan bahwa:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ
بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيَقُلْ خَيْرًا أَوْ لِيَصْمُتْ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ
الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ جَارَهُ، وَمَنْ كُنَّ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ. رواه
البخاري ومسلم

Dari abu huroiroh rodhiyallahu ‘anhu, sesungguhnya Rosulullah Shollallahu ‘Alaihi Wasallam telah bersabda, “Barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia berkata baik-baik atau diam. Dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia memuliakan (menghormati) tetangganya. Dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia memuliakan (menghormati tamunya.”
Diriwayatkan oleh bukhori dan muslim.³⁰

Ciri seseorang yang beriman kepada Allah dan RasulNya adalah dengan bertutur kata yang baik, lebih baik diam daripada harus mengucapkan kalimat yang menyakitkan, selalu menghormati tetangganyadan juga memuliakan tamunya. Konsep *Islamic service excellence* dalam hadits ini yang pertama adalah bertutur kata yang baik. Yaitu dengan bertutur kata yang sopan dan lembut akan membuat pelanggan menjadi nyaman. Selain itu, dalam pelayanan tidak diperbolehkan sampai emosi dan mengeluarkan kalimat yang tidak pantas, maka lebih baik untuk diam.³¹

²⁹ al-Qur’an, 3: 159.

³⁰ Muhammad Fuad bin Abdul Baqi, *Hadits Shahih Bukhari Muslim*, Terj. Abu Firly Bassam Taqiyi (Depok: Fathan Prima Media, 2013), 14.

³¹ Wathani dan Kurniasih, *Konsep Service Excellence*, 08–09.

Dalam hadits tersebut juga terdapat konsep *Islamic service excellence* yang lain yaitu memuliakan tamu. Diriwayatkan Rasulullah SAW bersabda dalam hadits yang lain “tamu adalah raja”. Dengan demikian pelanggan yang datang adalah tamu, dan tamu adalah raja. Maka pelanggan harus dimuliakan dan diberikan pelayanan yang terbaik.

5) *Responsiveness*

Daya tanggap yaitu kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Indikator *responsiveness* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

- a) Pegawai memperlakukan pelanggan dengan baik
- b) Pegawai mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cepat dan efisien
- c) Ketersediaan produk dan layanan dengan persyaratan yang menguntungkan serta tidak membebani nasabah
- d) Memahami serta membantu setiap kebutuhan dan permasalahan nasabah³²

Keseluruhan tindakan tersebut merupakan bagian dari sifat *fathanah* (cerdas) yang berarti bekerja dengan maksimal penuh dengan komitmen dan kesungguhan. Allah berfirman dalam Al-Qur'an surat Al-Israa ayat 84:

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا ۗ

³² Othman dan Owen, *Service Quality (SQ)*, 12.

(الاسراء/17:84-84)

“Katakanlah (Nabi Muhammad), “Setiap orang berbuat sesuai dengan pembawaannya masing-masing.” Maka, Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya.(Al-Isra'/17:84)”³³

Berdasarkan ayat tersebut dapat diketahui bahwa apabila seseorang pegawai bank syariah bekerja dengan sepenuh hati sesuai dengan profesi yang dia jalani pada akhirnya akan menghasilkan kinerja yang baik karena ia memahami akan tugas dan kewajibanya. Selain itu sifat *fathanah* juga akan menumbuhkan keterampilan dan kreativitas pegawai untuk melakukan beragam inovasi kerja maupun pelayanan yang akan berdampak baik bagi kelangsungan kegiatan operasional bank syariah tersebut.

Wujud dari daya tanggap (profesional) yang lain bisa ditunjukkan melalui pemberian pelayanan kepada nasabah secara optimal, pelayanan diberikan secara efektif dan efisien sehingga tidak berbelit-belit, ketepatan pelayanan baik dari segi ketepatan waktu maupun janji. Nasabah masa kini cenderung lebih menyukai pelayanan yang efektif dan efisien hal ini dikarenakan perubahan jaman yang mendorong segala kegiatan diselesaikan secara praktis dan mudah, sehingga apabila pegawai pelayanan bank syariah dapat memberikan kinerjanya secara profesional, nasabah akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

³³ al-Qur'an, 17:84.

Dalam sebuah hadits dikatakan:

عن أبي ذر . رضي الله . صلى الله عليه وسلم (بَسُّمُكُ فِي وَجْهِ أَخِيكَ لَكَ صَدَقَةٌ) رواه الترمذي

Dari Abi darrin RA berkata : Rasulullah SAW bersabda: “tersenyum dihadapan saudaramu adalah sedekah.” (HR. Tirmidzi).³⁴

Memberikan senyuman kepada saudara kita adalah sedekah. Saudara yang dimaksudkan disini dapat diartikan sebagai saudara seiman. Sebangsa maupun senegara. Senyuman yang diberikan kepada orang lain akan memberikan energi positif terhadap orang tersebut. Senyuman juga dapat membuat suasana menjadi lebih nyaman. Konsep *service excellence* yang dapat diambil dalam hadits ini adalah memberikan senyuman kepada pelanggan adalah salah satu hal penting yang harus dilakukan. Dengan adanya senyuman maka suasana akan terasa jauh lebih hangat. Diiringi dengan tutur kata yang lembut maka akan membuat pelanggan semakin nyaman untuk berkomunikasi dan menyampaikan kebutuhannya.

2. Customer satisfaction

a. Pengertian

Menurut Kotler, *customer satisfaction* atau kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk maupun jasa yang dia rasakan dan

³⁴ Muhammad Nashiruddin Al Albani, *Shahih Sunan Al-Tirmidzi*, Terj. Fachruazi (Jakarta: Pustaka Azzam, 2006), 539–40.

harapkan.³⁵ Definisi lain dari *customer satisfaction* atau kepuasan nasabah ialah evaluasi pasca pembelian dimana persepsi terhadap kinerja dari alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan, sehingga terciptalah kepuasan.³⁶ Dalam ilmu ekonomi syariah, kepuasan seorang muslim disebut dengan *qana'ah* yang diartikan sebagai cerminan dari perasaan puas seseorang secara lahiriah maupun batiniah yang pada akhirnya akan berkaitan dengan keimanan seseorang dalam bentuk rasa syukur.

Melalui penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa *customer satisfaction* atau kepuasan nasabah secara umum didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap hasil perbandingan antara kenyataan yang dialami dengan harapan yang mereka miliki. Sehingga indikator kepuasan nasabah dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Kesesuaian ekspektasi pelayanan
- 2) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan
- 3) Kesiapan untuk merekomendasikan kepada orang lain.³⁷

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi *customer satisfaction*

Untuk dapat memberikan kepuasan kepada nasabah, perlu diperhatikan faktor-faktor yang dapat menentukan *customer satisfaction* atau kepuasan nasabah, Handi Irawan mendeskripsikan bahwa terdapat

³⁵ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran : Analisa Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Jilid 1 (Jakarta: Prenhallindo, 1997), 36.

³⁶ Santoso, Singgih, dan Tjiptono, *Riset Pemasaran : Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, 4.

³⁷ Philip Kotler, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2003), 81.

lima faktor yang dapat mempengaruhi tingkat *customer satisfaction* akan produk atau layanan yang diberikan oleh suatu lembaga perbankan syariah, diantaranya yaitu:

- 1) Kualitas produk, nasabah akan merasa puas apabila selama dan setelah menggunakan produk, ternyata kualitas dari produk tersebut tergolong baik, atau dapat dikatakan telah memenuhi 5 komponen yaitu *performance, durability, feature, consistency, dan design*.
- 2) Harga, untuk kategori nasabah yang sensitif, biasanya harga yang murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka mendapatkan *value of money* yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi sekelompok orang yang tidak sensitif terhadap harga.
- 3) Kualitas pelayanan, nasabah akan merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik atau pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi mereka.
- 4) Faktor emosional, untuk beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup seperti pakaian, kendaraan mewah, kosmetik, gaya hidup islami dan lainnya dengan merek tertentu yang dikenal telah memenuhi standar kualitas baik yang diakui oleh masyarakat umum, faktor emosional merupakan bagian penting untuk menentukan kepuasan nasabah. Pelanggan yang merasa percaya diri dan bangga terhadap hal-hal yang mereka gunakan, biasanya merupakan simbol sukses dari apa yang telah mereka usahakan.

5) Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk dan jasa, pelanggan akan merasa semakin puas jika bisa memperoleh dan menggunakan produk maupun layanan dengan tarif yang relatif murah serta dapat diakses dengan mudah, nyaman, aman dan efisien.³⁸

Maka dari uraian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa memberikan *customer satisfaction* merupakan keinginan dan tujuan dari setiap produsen maupun lembaga penyedia jasa layanan untuk mempertahankan keberlangsungan hidup dari lembaga tersebut. Dengan memberikan *customer satisfaction* maka akan tercipta berbagai manfaat baik bagi perusahaan seperti meningkatkan keunggulan persaingan. Pelanggan yang merasa puas, biasanya akan tetap setia untuk menggunakan produk dan jasa tersebut dalam jangka waktu yang lebih lama, membeli kembali apabila perusahaan mengadakan pembaharuan produk lama atau *launching* produk baru, membicarakan kebaikan dari produk tersebut kepada orang-orang terdekat, tidak menaruh perhatian lebih maupun pindah penggunaan pada merek pesaing, dan biaya pelayanan yang lebih murah karena adanya transaksi rutin yang dilakukan oleh pelanggan.³⁹

c. Hubungan kualitas layanan dengan *customer satisfaction*

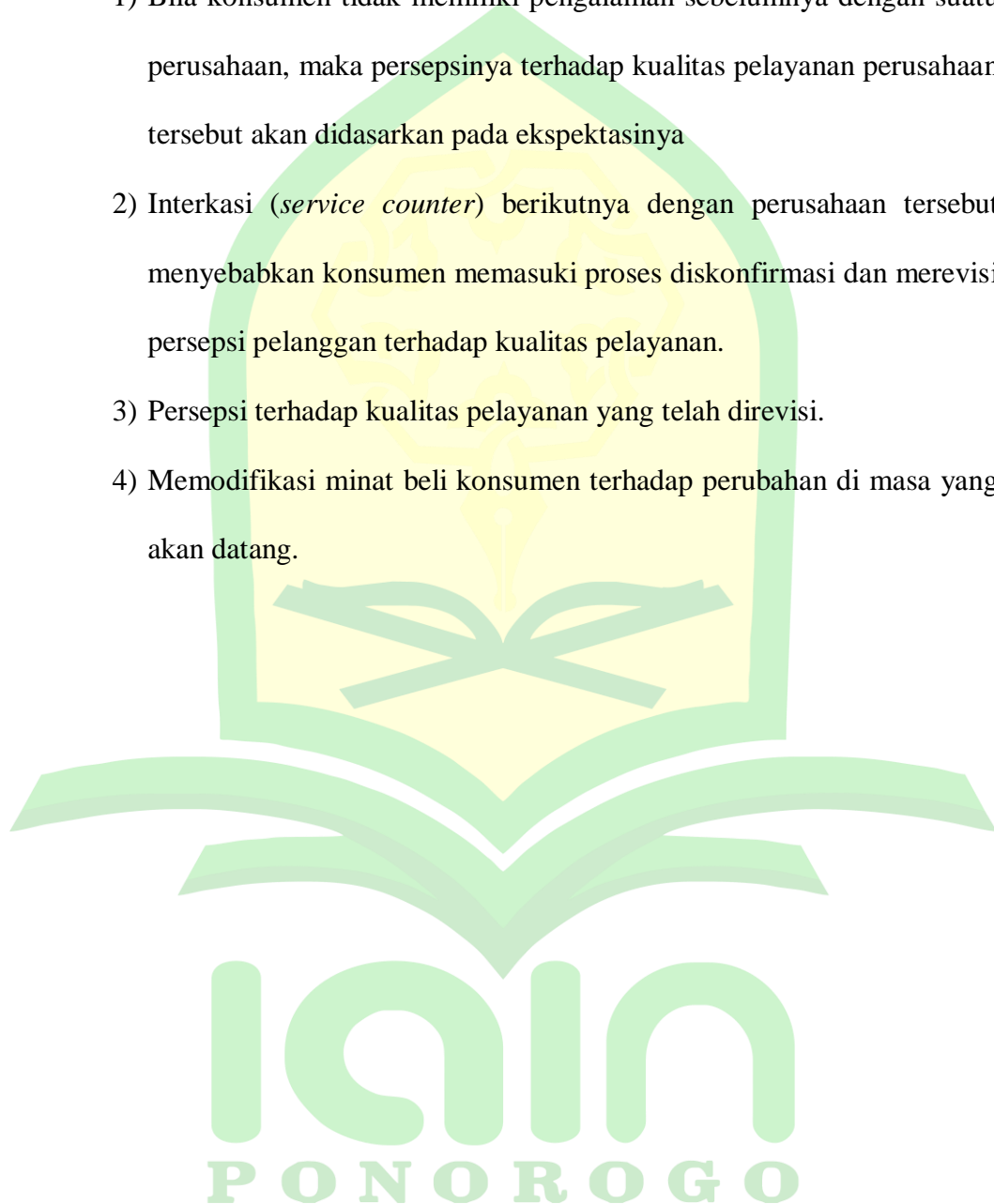
Salah satu prediksi hubungan yang banyak disepakati adalah bahwa kepuasan yang dirasakan dapat membantu nasabah dalam merevisi

³⁸ Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2002), 37.

³⁹ Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Indonesia*, 54.

persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dasar pemikiran mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan *customer satisfaction* antara lain:⁴⁰

- 1) Bila konsumen tidak memiliki pengalaman sebelumnya dengan suatu perusahaan, maka persepsinya terhadap kualitas pelayanan perusahaan tersebut akan didasarkan pada ekspektasinya
- 2) Interaksi (*service counter*) berikutnya dengan perusahaan tersebut menyebabkan konsumen memasuki proses diskonfirmasi dan merevisi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.
- 3) Persepsi terhadap kualitas pelayanan yang telah direvisi.
- 4) Memodifikasi minat beli konsumen terhadap perubahan di masa yang akan datang.



⁴⁰ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen-Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran* (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2002), 313.

BAB III
PAPARAN DATA
IMPLEMENTASI *ISLAMIC SERVICE EXCELLENCE* UNTUK
MENINGKATKAN *CUSTOMER SATISFACTION*

A. Data Umum

1. Gambaran umum Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung

a. Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank Negara Indonesia Syariah dan PT Bank Rakyat Indonesia Syariah menjadi satu entitas yaitu PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Tbk melalui Keputusan Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan Nomor 4/KDK.02/2021 tanggal 27 Januari 2021 mengenai pemberian izin usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai bank hasil penggabungan.

Melalui penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas komitmen pemerintah melalui Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing ditingkat global. Penggabungan

ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam. Berdasarkan keputusan merger Bank Syariah Indonesia tersebut pula diketahui hingga akhir kuartal III/2021 menjadikan Bank Syariah Indonesia memiliki 1.365 kantor cabang yang tersebar diseluruh Indonesia¹.

Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung merupakan salah satu anak cabang dari Bank Syariah Indonesia (BSI) yang berlokasi di Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang. Sebelum merger pada awal Februari 2021, pada mulanya Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung merupakan eks legasi dari Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung yang mulai menjalankan operasinya pada bulan Juni 2012.² Beralamat di Jalan Raya Gambiran No. 177 Gambiran Kecamatan Mojoagung Kabupaten Jombang bertepatan dengan berada pada kawasan pinggir jalur transportasi lintas nasional madiun-surabaya, kawasan jantung pusat perekonomian di Kecamatan Mojoagung, kawasan padat industri Mojoagung serta perbatasan antara

¹ Rika Anggraeni, "BSI (BRIS) Mau Tutup 60 Kantor Cabang di 2022. Ini Alasannya | Finansial," dalam <https://finansial.bisnis.com/read/20211102/90/1460944/bsi-bris-mau-tutup-60-kantor-cabang-di-2022-ini-alasannya>., (diakses pada tanggal 2 November 2021, jam 11.47).

² Zaldy Anjar Prasetya, *Wawancara*, 9 Maret 2022

Kabupaten Jombang dengan Kabupaten Mojokerto tepatnya yaitu Kecamatan Trowulan.

b. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung

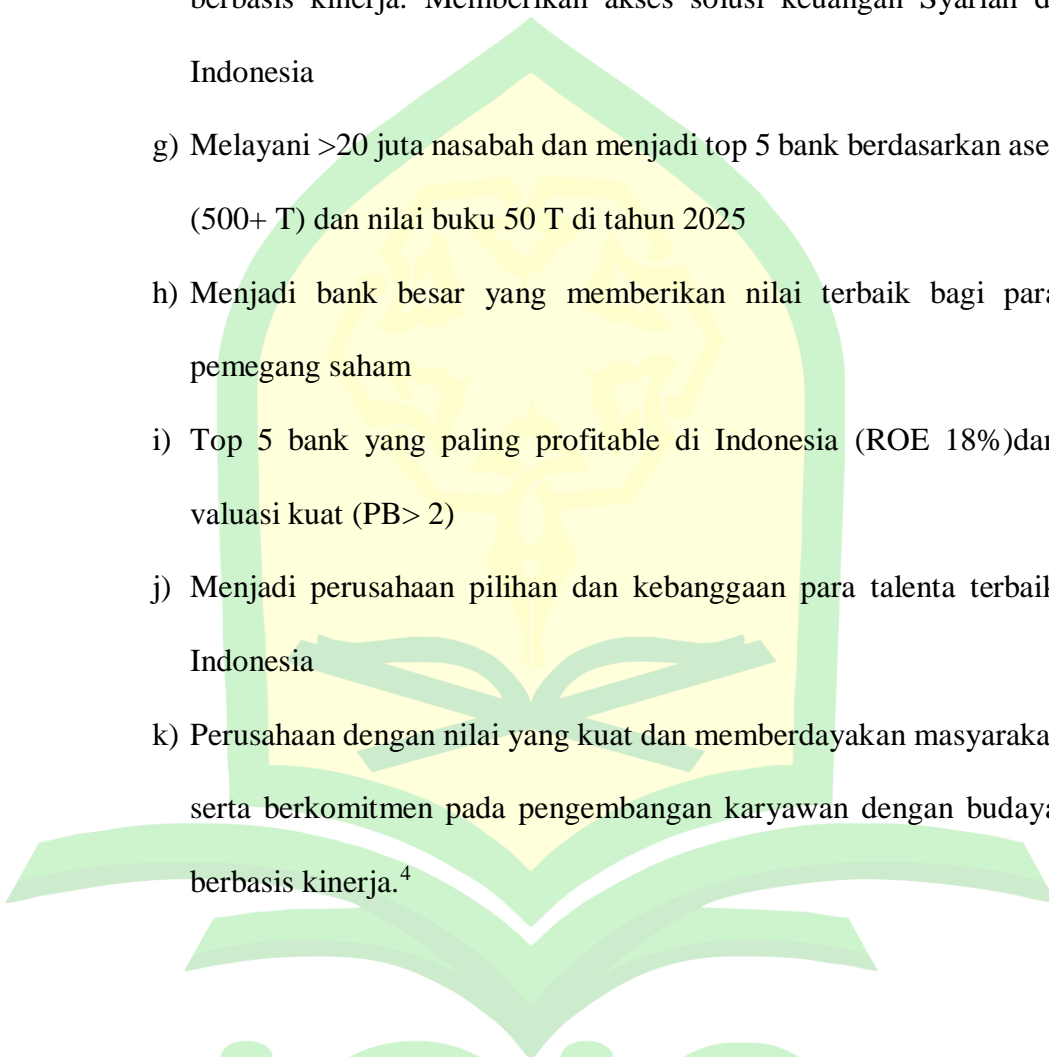
1) Visi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung

Menjadi top 10 bank syariah global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu 5 tahun ke depan³

2) Misi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung

- a) Memberikan akses solusi keuangan Syariah di Indonesia
- b) Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+ T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025
- c) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
- d) Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB > 2)
- e) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

³ Bank Syariah Indonesia, "Tentang Kami - Informasi Perusahaan | Bank Syariah Indonesia," dalam <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>, (diakses pada tanggal 16 November 2021, jam 06.40).

- 
- f) Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja. Memberikan akses solusi keuangan Syariah di Indonesia
 - g) Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+ T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025
 - h) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
 - i) Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB > 2)
 - j) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia
 - k) Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.⁴

⁴ Ibid.

2. Produk-produk Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung

Terdapat beragam produk unggulan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung diantaranya yaitu:

a. Produk *funding* (penghimpunan dana)

1) Tabungan *easy wadi'ah*

Tabungan *easy wadi'ah* merupakan jenis dana simpanan berupa dana titipan umat yang menggunakan akad *wadi'ah*. Tabungan ini merupakan salah satu produk tabungan unggulan yang ada di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung.

2) Tabungan *easy mudharabah*

Merupakan jenis tabungan yang mana nasabah bertindak sebagai pemilik dana dan bank sebagai pengelola dana yang menggunakan akad *Mudharabah*. Atau secara sederhana tabungan ini memiliki sistem seperti tabungan untuk dana investasi, sehingga nantinya nasabah akan memperoleh bagi hasil sesuai dengan kebijakan bank.⁵

3) Tabungan haji Indonesia

Tabungan haji Indonesia diperuntukan bagi nasabah yang berencana untuk melakukan perjalanan ibadah haji dan umrah yang

⁵ Ibid.

berlaku untuk nasabah dengan usia minimal 17 tahun. Prinsip yang digunakan dalam tabungan haji ini adalah berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadi'ah* dan *murabahah*.

4) Tabungan haji muda Indonesia.

Tabungan haji muda Indonesia diperuntukan kepada nasabah perorangan dibawah usia 17 tahun yang berencana untuk menunaikan ibadah haji atau umrah bersama keluarga atau program dari sekolah-sekolah Islam.

5) Tabungan bisnis

Tabungan bisnis merupakan tabungan dalam mata uang rupiah yang dapat memberikan kemudahan transaksi nasabah segmen wiraswasta.

6) BSI tabungan pendidikan

Produk tabungan ini merupakan produk dari Bank Syariah Indonesia (BSI) yang berjenis tabungan berjangka dan dikhususkan untuk perencanaan dana pendidikan untuk diri sendiri maupun anak di masa depan.

7) Tabungan SimPel IB (simpanan pelajar)

Merupakan produk tabungan yang diperuntukan bagi pelajar mulai dari tingkat Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) hingga Sekolah Menengah Atas (SMA) sederajat.⁶

⁶ Ibid.

8) BSI tabungan junior

Merupakan jenis tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia dibawah 17 tahun.

9) BSI tabungan pensiun

Merupakan Tabungan yang diperuntukan untuk nasabah perorangan untuk menjadi mitra bayar dengan lembaga pengelola dana pensiun yang telah bekerjasama dengan Bank.

10) BSI giro rupiah

Merupakan jenis produk titipan dana dari pihak ketiga yang dikelola dengan pilihan akad *wadi'ah* atau *mudharabah* yang dapat menunjang bisnis usaha perorangan maupun non perorangan.

11) Deposito rupiah BSI

Merupakan salah satu bentuk Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip Mudharabah Muthlaqah untuk nasabah perorangan maupun perusahaan.

b. Produk *financing* (penyaluran dana)

1) BSI KUR super mikro

Merupakan salah satu fasilitas pembiayaan yang ditujukan bagi usaha mikro, kecil dan menengah untuk kebutuhan modal kerja dan investasi dengan *plafond* sampai dengan Rp10.000.000,00.⁷

⁷ Ibid.

2) BSI KUR mikro

Merupakan salah satu fasilitas pembiayaan yang ditujukan bagi usaha mikro, kecil dan menengah untuk kebutuhan modal kerja dan investasi dengan *plafond* Rp10.000.000,00 hingga Rp50.000.000,00.

3) BSI KUR kecil

Merupakan fasilitas pembiayaan yang ditujukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan *plafond* diatas Rp50.000.000,00.

4) BSI OTO

Merupakan salah satu produk pembiayaan kepemilikan kendaraan (mobil baru, mobil bekas dan motor baru).

5) BSI KPR sejahtera

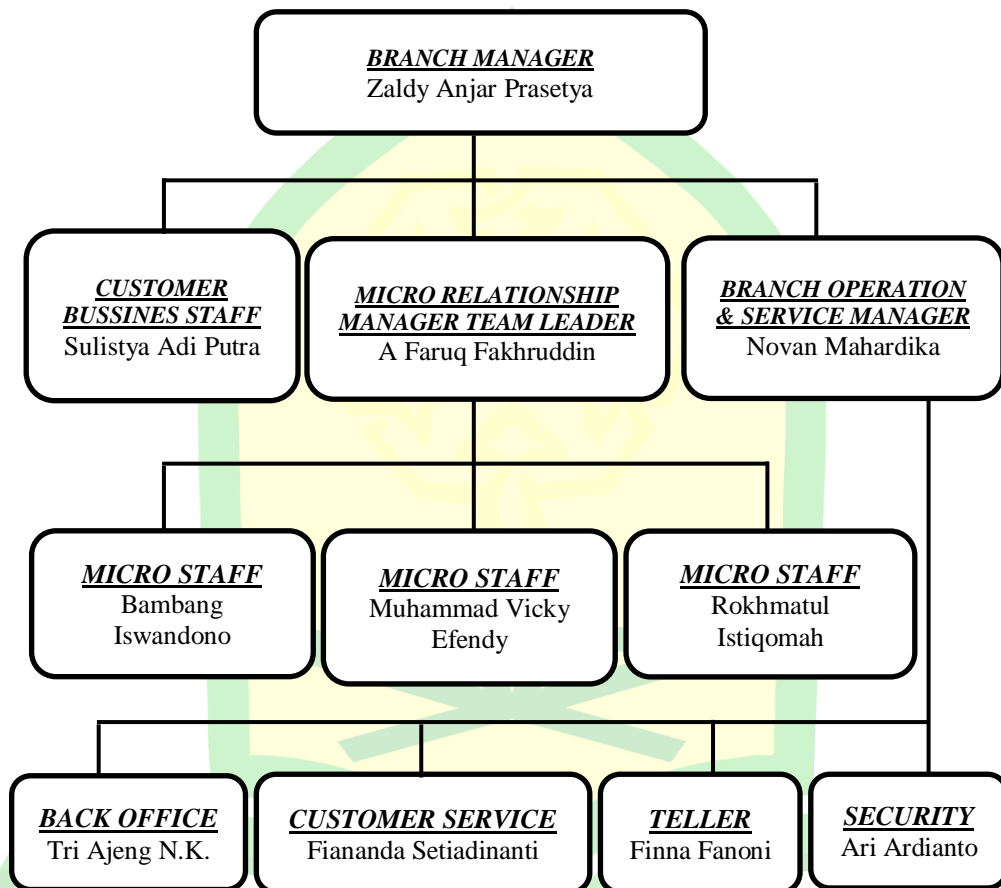
Merupakan salah satu fasilitas pembiayaan konsumtif dengan prinsip syariah untuk memenuhi kebutuhan hunian subsidi pemerintah.

6) BSI griya reguler

Merupakan layanan pembiayaan kepemilikan rumah yang ditujukan untuk beragam kebutuhan seperti pembelian rumah baru/rumah *second*/ruko/rukan/apartemen, pembelian kavling siap bangun, pembangunan atau renovasi rumah, ambil alih pembiayaan dari bank lain (*take over*) dan *refinancing* untuk pemenuhan kebutuhan nasabah.⁸

⁸ Ibid.

3. Struktur organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung



Gambar 3.1
Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI)
Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung

B. Data Khusus

1. Data implementasi *Islamic service excellence* untuk meningkatkan *customer satisfaction* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung

Berdasarkan data dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti di lapangan, diperoleh data hasil implementasi *Islamic service excellence* oleh pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung dalam meningkatkan *customer satisfaction* dengan memperhatikan aspek-aspek yang ada, yaitu:

a. *Compliance with Islamic law* (kesesuaian dengan syariat Islam)

Penerapan kesesuaian dengan syariat Islam oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung yaitu bagaimana cara Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan aturan syariat Islam. Hal ini seperti dengan yang dipaparkan oleh Fiananda Setiadinanti dan Fina Fanoni selaku *customer service* dan *teller* Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Kami menawarkan beragam produk dan layanan dengan beragam sistem akad transaksi jual beli yang jauh dari bunga atau riba, sehingga produk dan layanan kami bisa dibilang telah sesuai dengan syariah. Sebagai *customer service* dan *teller* kami selalu memberikan pelayanan kepada nasabah yang diawali dan diakhiri ucapan “assalamu’alaikum dan wa’alaikumsalam”, sebisa mungkin kami berusaha untuk membaca basmallah pada setiap mengawali pelayanan dan mengucapkan alhamdulillah ketika pelayanan transaksi nasabah dapat terselesaikan dengan baik. Kami juga

diarahkan untuk membaca doa pada setiap mengakhiri setiap pelayanan transaksi kepada nasabah.⁹¹⁰

Penjelasan lebih lanjut lagi diutarakan oleh Muhammad Vicky Efendy selaku pegawai pembiayaan mikro Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Untuk produk dan pelayanannya sudah sesuai dengan syariat Islam dari produk tabungan dan pembiayaan sendiri, kami menawarkan beberapa jenis pelayanan akad pembiayaan yang tidak mengandung bunga (akad transaksi jual beli) yang telah disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan nasabah. pembagian keuntungan yang kami tawarkan berupa bagi hasil ataupun *ujroh* sesuai dengan kesepakatan bersama, jadi bebas dari yang namanya riba. Kami pegawai pembiayaan yang bertugas menangani akad pembiayaan bersama nasabah juga selalu mengawali dan mengakhiri akad pembiayaan dengan berdoa untuk kesehatan dan kelancaran usaha bersama.¹¹

Tidak hanya itu, penjelasan serupa juga disampaikan oleh Zaldy Anjar Prasetya selaku *branch* manajer Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Kami selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang diawali dan diakhiri dengan doa, baik itu berupa ucapan salam “assalamu’alaikum atau wassalamu’alaikum” maupun bacaan doa baik lainnya kepada nasabah. Untuk kegiatan pengawasan perusahaan kami juga sudah diawasi dan mendapat ijin operasi dari Dewan Pengawas Syariah (DPS), sehingga produk dan layanan kami terjamin kehalalannya. Setiap karyawan juga kami wajibkan untuk dapat memahami dan menguasai semua informasi terkait produk dan layanan keuangan syariah Bank Syariah Indonesia (BSI), terutama untuk bagian karyawan *frontliner* dan *marketing* pembiayaan yang bertugas menangani setiap transaksi dan administrasi nasabah dengan tetap menjaga prinsip syariah dari pelayanan yang diberikan. Dalam menjalankan kegiatan operasional kami juga berusaha untuk tetap menjalankan bisnis dan pelayanan tanpa melalaikan waktu untuk beribadah. Setiap pukul dua belas siang kami memberhentikan pelayanan transaksi untuk sementara waktu agar seluruh karyawan

⁹ Fina Fanoni, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

¹⁰ Fiananda Setiadinanti, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

¹¹ Muhammad Vicky Efendy, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

dapat menunaikan sholat *dzuhur*, khusus pada hari jum'at setengah jam sebelum *adzan dzuhur* kami menutup jam operasional pelayanan dan kami akan buka kembali di jam satu siang, hal ini bertujuan agar pegawai laki-laki dapat menjalankan ibadah sholat jum'at.¹²

Berdasarkan hasil rincian wawancara diatas, menurut seluruh narasumber, Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan prinsip syariat Islam dan menjunjung tinggi nilai-nilai Islam. Hal ini dapat diketahui dari: Pertama, telah tersedianya beragam produk dengan berbagai jenis layanan akad transaksi jual beli dengan sistem pembagian keuntungan berbasis bagi hasil atau ujroh tanpa bunga yang jauh dari riba. Kedua, pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung tetap menyertakan dan mengingat Allah dalam menjalankan setiap aktifitas bisnisnya seperti dengan mengucapkan “assalamu’alaikum” kepada setiap nasabah yang datang maupun menyelesaikan proses transaksi atau administrasi. Bukti lainnya juga ditunjukkan dengan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung menghentikan pelayanan transaksi dan administrasi pada jam ishoma (istirahat, sholat makan) pada pukul duabelas siang hingga pukul tigabelas siang, hal ini dimaksudkan agar setiap pegawai dapat menjalankan ibadah sholat *dzuhur*. Khusus pada waktu ishoma (istirahat, sholat, makan) dihari jum'at Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung juga menutup jam pelayanan transaksi pada waktu mendekati sholat jum'at, hal

¹² Zaldy Anjar Prasetya, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

ini ditujukan agar setiap pegawai laki-laki dapat menjalankan sholat jum'at. Kemudian kembali membuka jam operasional pada pukul tigabelas siang.

b. Assurance (jaminan)

Aspek jaminan berkaitan dengan penguasaan pengetahuan yang luas yang dimiliki oleh setiap karyawan terhadap produk, keterampilan atau kemahiran dalam menyampaikan jasa serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah. Dengan adanya jaminan tersebut maka akan menumbuhkan rasa aman, dan tidak akan memunculkan *trust issue* akan bahaya maupun resiko penggunaan produk maupun layanan yang ada. Sehingga melalui hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah pada perusahaan. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Zaldy Anjar Prasetya selaku *branch* manajer Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Terkait jaminan pelayanan yang kami berikan terutama pada pengelolaan dana nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung sudah mendapat penjaminan keamanan dari Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Kami juga menekankan kepada setiap karyawan agar selalu berusaha menjalin hubungan baik dengan nasabah dengan menyediakan produk atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah dan terjamin kehalalannya. Sehingga nasabah akan merasa nyaman dan aman untuk bertransaksi dengan kami.¹³

¹³ Ibid.

Penjelasan lebih lanjut dijabarkan oleh Fiananda Setiadinanti selaku *customer service* Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Sebisa mungkin saya sebagai *customer service* memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada nasabah, misal jika sudah mengenal nasabahnya, bisa memanggil nama dari nasabah tersebut agar menjadi lebih akrab, jadi nasabah bisa langsung merasa nyaman untuk berkomunikasi dengan saya. Kemudian sebagai *customer service* dalam melayani pembukaan rekening nasabah saya selalu memastikan kesesuaian data nasabah dengan menanyakan kembali apakah data yang akan saya proses sudah benar atau belum, saya juga menggunakan *sales tools kit* produk semacam brosur digital, yang saya gunakan untuk menampilkan jenis-jenis produk dan layanan beserta rincian fitur dan biayannya yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, selanjutnya sambil saya jelaskan lebih rinci lagi terkait seperti apa mekanismenya. Sehingga informasi yang diterima nasabah jadi jauh lebih jelas dan nasabah bisa merasa yakin akan produk dan layanan yang ada dan dipilihnya, ibarat kalau kita menawarkan barang hanya melalui omongan tanpa ada barangnya kayak kurang terjamin begitu ya keasliannya, nah beda lagi kalau sudah ada contoh dan rincian barangnya.¹⁴

Pemaparan lebih lanjut lagi dijelaskan oleh Muhammad Vicky Efendy selaku staf pembiayaan mikro Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Dalam melayani nasabah sebisa mungkin saya memberikan kenyamanan pelayanan dengan cara memberikan pelayanan yang ramah dan sopan. Baik itu kepada calon nasabah maupun nasabah. Untuk pelayanan kepada nasabah pembiayaan kami tim pegawai pembiayaan selalu tidak lupa memberikan nomor kontak kami untuk memudahkan nasabah ketika ingin bertanya terkait pembiayaan, dan kami juga selalu menjelaskan besaran kepastian biaya dan pelayanan serta kemudahan akses informasi khususnya pada pelayanan untuk nasabah pembiayaan mikro atau Kredit Usaha Rakyat (KUR). Ada lagi kami juga bekerjasama dengan beberapa perusahaan penjaminan berbasis syariah, jadi setiap nasabah pembiayaan kami ikut sertakan dalam asuransi pembiayaan. Sehingga baik kami sebagai lembaga pembiayaan maupun keluarga nasabah pembiayaan

¹⁴ Fiananda Setiadinanti, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

tidak akan dirugikan apabila terjadi resiko pada nasabah pembiayaan.¹⁵

Berdasarkan hasil rincian wawancara diatas, menurut seluruh narasumber, Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung telah memberikan jaminan pelayanan yang terpercaya dan dapat dipertanggungjawabkan keamanan dan kenyamananya. Hal ini ditunjukkan dengan dana nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung telah dijamin keamananya oleh Lembaga Penjamin Simpanan, pengetahuan dan keterampilan karyawan terkait produk dan mekanisme pelayanan kepada nasabah telah berusaha dikuasai oleh setiap karyawan dengan baik, setiap karyawan telah berusaha memberikan kemudahan akses informasi terkait produk maupun kepastian biaya pelayanan kepada nasabah sehingga nasabah dapat memahami setiap produk, layanan serta mekanismenya dengan baik, serta kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah telah berusaha dijunjung tinggi oleh setiap karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung.

c. Reliability (kehandalan)

Kehandalan yang dimaksud disini yaitu kemampuan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Pencapaian ketepatan dan keakuratan inilah yang nantinya dapat

¹⁵ Muhammad Vicky Efendy, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

menumbuhkan kepuasan dan memupuk kepercayaan nasabah terhadap perusahaan.

Sehingga Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung berusaha semaksimal mungkin untuk dapat memberikan pelayanan maupun produk yang telah dijanjikan. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan oleh Fiananda Setiadinanti selaku *customer service* Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Sebisa mungkin saya berusaha untuk bisa memberikan pelayanan secara profesional, setiap pegawai *frontliner* dibekali dengan *Service Level Agreement* (SLA) atau sederhananya dikenal dengan standar yang harus dicapai petugas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, sekarang *Service Level Agreement* (SLA) seorang *customer service* dari Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk memproses pembukaan rekening dan kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) nasabah itu saya hanya perlu waktu tujuh menit untuk memprosesnya, ini juga karena didukung dengan sistem *digital saleskit, e-form, webform* maupun Bank Syariah Indonesia (BSI) *Mobile* yang telah menjabarkan beragam informasi terkait produk dan pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI). Jadi saya nantinya cukup memperjelas apabila nasabah masih belum memahami terkait layanan, produk atau mekanismenya. Sehingga proses pembukaan rekening lebih efektif dan efisien dan nasabah lain yang antri untuk pembukaan rekening tidak harus lama-lama mengantri. Pada akhir proses pelayanan, terutama untuk nasabah yang baru buka rekening, saya juga mengkonfirmasi kembali apakah nasabah telah menggunakan layanan internet banking yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) *Mobile*, jika belum saya merekomendasikan untuk membantu menginstal aplikasi dan aktivasi akun Bank Syariah Indonesia (BSI) *Mobile* hingga akun siap digunakan oleh nasabah.¹⁶

P O N O R O G O

¹⁶ Fiananda Setiadinanti, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

Penjelasan terkait penerapan kehandalan pelayanan juga dipaparkan oleh Fina Fanoni selaku *teller* Bank Syariah Indonesia (BSI)

Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Kalo untuk kehandalan, sekarang tingkat kehandalannya bisa dibilang semakin baik, sekarang sebagai *teller* untuk melayani nasabah yang mau nabung, transfer atau tarik tunai biasanya saya selesaikan selama satu menit, bahkan kalau misal nasabahnya nabung atau tarik tunai dalam jumlah transaksi yang nggak terlalu besar bisa saya selesaikan kurang dari satu menit, untuk transaksi dana yang lumayan besar saya biasanya menyelesaikannya dengan waktu sekitar kurang dari 5 menit, lebih cepat dari sebelumnya, karena sekarang sistemnya otomatis gitu, jadi saya bisa lebih singkat memproses transaksinya. Sekarang kami juga menyediakan beragam *merchandise* khususnya untuk nasabah Dana Pihak Ketiga (DPK) dengan kriteria tertentu, ada beberapa *merchandise* yang kami pajang di etalase. Jika ada nasabah yang sudah memenuhi kriteria walau tidak bertanya tentang *merchandise* biasanya saya tanya dananya itu dapat disimpan sampai batas waktu sekian atau tidak misalnya, kalau bisa, saya informasikan ke nasabah tersebut bahwa beliau telah memenuhi kriteria untuk mendapat *merchandise* dan ditanya apa bersedia untuk menerima *merchandise* yang ada, jika mau, maka akan kami proses segera dan langsung menyerahkannya kepada nasabah tersebut.¹⁷

Pemaparan lebih lanjut lagi dijelaskan oleh Zaldy Anjar Prasetya selaku *branch* manajer Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Untuk aspek kehandalan, kami berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik kami untuk nasabah. Bank Syariah Indonesia (BSI) sendiri telah menyediakan layanan berbasis digital, yaitu dengan adanya aplikasi Bank Syariah Indonesia (BSI) *Mobile*, yang menawarkan beragam fitur layanan transaksi yang dapat memudahkan nasabah dalam memenuhi kebutuhan transaksi, dan kami juga selalu merekomendasikan pemanfaatan layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) *Mobile* kepada nasabah. Saat ini khusus untuk menjaga keamanan transaksi di *teller* kami menyediakan slip setor dan tarik tunai sehingga data transaksi nasabah lebih terjamin keakuratan dan keamanannya. Untuk mempercepat proses administrasi pembukaan rekening nasabah kami juga telah

¹⁷ Fina Fanoni, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

menerapkan sistem pengisian formulir pembukaan rekening dengan menyediakan formulir pembukaan rekening di meja depan yang kemudian dapat di isi oleh nasabah di sofa tunggu dengan bantuan dan arahan dari petugas *security*. Sehingga pelayanan bisa dijalankan secara efektif, efisien dan maksimal.¹⁸

Berdasarkan hasil rincian wawancara diatas, menurut seluruh narasumber, Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung telah mampu menyediakan pelayanan memberikan beragam kemudahan kepada nasabah. Hal ini dibuktikan dengan efektifitas dan efisiensi pelayanan transaksi dan pembukaan rekening nasabah yang hanya membutuhkan waktu kurang dari tiga menit untuk transaksi di *teller* dan kurang dari sepuluh menit untuk proses pembukaan rekening di *customer service*. Pembukaan rekening nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung juga telah bisa dilakukan secara online dan mandiri oleh nasabah melalui aplikasi Bank Syariah Indonesia (BSI) *Mobile*. Setiap petugas pelayanan yang sering berhadapan langsung dengan nasabah seperti *security*, *customer service* dan karyawan pembiayaan mikro juga diarahkan agar selalu merekomendasikan nasabah untuk memanfaatkan Bank Syariah Indonesia (BSI) dan membantu serta membimbing proses registrasi maupun aktivasi akun Bank Syariah Indonesia (BSI) *Mobile* milik nasabah untuk kemudahan transaksi keuangan nasabah kedepannya.

¹⁸ Zaldy Anjar Prasetya, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

d. *Tangile* (bukti fisik)

Bukti fisik yang dimaksud yaitu berkenaan dengan bagaimana cara Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung dalam menampilkan wajah perusahaan melalui fasilitas fisik yaitu melalui sarana dan prasarana serta penampilan dari setiap karyawan. Dalam konsep Islam, pelayanan yang berkaitan dengan tampilan fisik hendaknya yang mencerminkan keindahan dan kebersihan. Keindahan yang dimaksud disini bukanlah keindahan yang menunjukkan kemewahan. Dan untuk penampilan karyawan sebaiknya menggunakan pakaian yang sopan, rapih dan khusus untuk karyawan perempuan hendaknya memakai busana yang syar'i. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Fiananda Setiadinanti selaku *customer service* Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Untuk yang tampilan fisik, *banking hall* kami baru melakukan renovasi, jadi insyaallah untuk interiornya bisa dikatakan makin bagus dan indah, terus kursi tunggu nasabah juga sofa jadi nasabah kalo duduk juga nyaman empuk, terus di *customer service* sekarang juga dibekali *tab* untuk mempercepat proses administrasi dan verifikasi data nasabah. Kalau yang penampilan, pegawai *frontliner* khususnya *customer service* dan *teller* kami memakai memakai seragamnya Bank Syariah Indonesia (BSI) yang dipakai mulai hari senin sampai kamis, yaitu memakai blazer, blazernya juga tidak terlalu ketat, memakai rok panjang tanpa belahan dibagian belakang, dan pemakaian jilbab juga yang menutup dada, perhiasan yang dipakai juga nggak boleh berlebihan. Sedangkan kalau hari jum'at seluruh karyawan pake baju bebas asal rapih, dan sopan.¹⁹

¹⁹ Fiananda Setiadinanti, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

Pemaparan lebih lanjut lagi dijelaskan oleh Muhammad Vicky Efendy selaku staf pembiayaan mikro Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Untuk bukti fisik pelayanan yang kami berikan dengan memberikan kenyamanan suasana bank, di banking hall interiornya juga sudah direnovasi, kami jaga untuk selalu wangi dan bersih. Ruangan juga sudah dilengkapi kamera pengawas atau *Closed Circuit Television* (CCTV) untuk keamanan. Khusus untuk apabila ada nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan kami juga menyediakan area tunggu sendiri untuk bisa konsultasi. Kami juga menyediakan ruangan khusus untuk kegiatan akad pembiayaan, sehingga akad pembiayaan bisa lebih nyaman dan aman. Kemudian dari segi pakaian sendiri saya rasa kami telah memakai pakaian yang rapih dan sopan.²⁰

Penjelasan lebih lanjut dipaparkan oleh Zaldy Anjar Prasetya selaku *branch* manajer Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Dari segi tampilan fisik khususnya sarana prasarana kami berusaha untuk memberikan suasana yang nyaman, indah dan bersih kepada setiap nasabah yang datang. Di setiap ruangan kami berikan penerangan yang cukup dengan *Air Conditioner* (AC) yang dingin, pengharum ruangan otomatis dan kami sediakan juga beberapa tanaman dalam ruangan untuk memberikan kesan yang sejuk dan segar. Selanjutnya baru-baru ini kami juga telah melakukan renovasi terhadap interior *banking hall*, salah satunya dengan menyediakan meja dan kursi khusus yang bisa digunakan oleh nasabah untuk kemudahan dalam mengisi formulir pembukaan rekening. Untuk kursi tunggu nasabahpun kami juga melakukan pembaharuan dengan menggunakan sofa, jadi lebih terkesan nyaman. Jadi renovasi ini kami wujudkan segera, karena pada umumnya misal kita sebagai konsumen pastinya melihat penampilan dari suatu pelayanan ya, kalau misal ruangnya kotor ditambah lagi interiornya tidak indah, sarprasnya nggak layak digunakan itu saja bisa jadi faktor pemicu beralihnya nasabah ke perusahaan lain yang sekiranya penampilannya fisiknya lebih baik. Jadi untuk kebersihan ruangan terutama lantai selalu kami usahakan bersih dan bebas dari kotoran atau sampah. Beberapa kamera pengawas atau *Closed Circuit Television* (CCTV) juga kami pasang di beberapa titik untuk keamanan kantor dan keamanan nasabah. Dalam memberikan pelayanan transaksi dan

²⁰ Muhammad Vicky Efendy, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

administrasi kepada nasabah kami juga menggunakan sistem teknologi yang sistematis dan peralatan yang lengkap serta dalam kondisi baik, di meja depan dan di *customer service* kami juga menyediakan tab untuk membantu proses transaksi keuangan, administrasi serta verifikasi data nasabah secara otomatis ke sistem Bank Syariah Indonesia (BSI). Kami pun menyediakan area parkir kendaraan yang cukup luas dan gratis tanpa dipungut biaya bagi nasabah.²¹

Berdasarkan hasil rincian wawancara diatas, menurut seluruh narasumber, Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung telah berusaha untuk memberikan pelayanan fasilitas fisik berupa sarana dan prasarana yang bersih, indah dan nyaman. Hal ini dibuktikan dengan adanya peralatan yang memadai untuk menunjang proses transaksi dan administrasi nasabah secara aman dan akurat, kondisi ruangan yang bersih, wangi, sejuk dan segar. Disediakan pula sarana pendukung berupa meja khusus untuk membantu nasabah dalam mengisi formulir pembukaan rekening serta sofa tunggu untuk memberikan kenyamanan bagi nasabah saat sedang menunggu antrian transaksi. Tak hanya itu untuk lokasi parkir yang disediakan juga terbilang cukup luas dan tanpa dipungut biaya parkir. Penampilan dari *customer service* dan *teller* juga dapat dikatakan telah mencerminkan petugas pelayanan bank syariah karena telah memakai busana secara syar'i tidak terlalu ketat serta pemakaian jilbab yang menutup dada.

²¹ Zaldy Anjar Prasetya, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

e. *Empathy* (kepedulian)

Kepedulian dalam pelayanan berkaitan dengan kesediaan karyawan untuk memberikan perhatian secara individu kepada nasabah. Pada praktiknya tindakan ini ditunjukkan melalui komunikasi, memberikan layanan dengan senang hati dan rendah hati, sikap perhatian dan memahami kebutuhan, maupun keluhan nasabah. Kepedulian juga dapat dilakukan dengan cara membantu nasabah yang sedang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan proses transaksi maupun administrasi yang berkaitan dengan pelayanan perusahaan. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Fiananda Setiadinanti selaku *customer service* Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Bentuk kepedulian dalam melayani nasabah itu benar-benar berusaha kami junjung tinggi. Mulai dari nasabah datang saya sebagai *customer service* berdiri dan keluar dari kursi untuk menyambut dan menyapa nasabah, kemudian mempersilahkan nasabah untuk duduk, jika nasabah sudah duduk saya duduk kembali baru saya tanyai tentang kebutuhannya. Disaat memberikan pelayanan ke nasabahnya saya juga mengusahakan untuk menjalin komunikasi supaya nasabahnya tidak bosan, tentunya dengan bahasa yang saya sesuaikan dengan usia dan kemampuan nasabah yang sedang saya hadapi saat itu, jadi bisa makin dekat juga dengan nasabah. Apabila nasabah mengalami kendala atau permasalahan terkait akun atau transaksinya, saya berusaha untuk membantu dengan mencarikan solusi terbaik untuk dapat menyelesaikan permasalahan tersebut secara tepat dan efisien. Kemudian kalau mendekati jam tutup operasional pelayanan tapi masih ada nasabah yang mengantri untuk memproses administrasi di *customer service*, saya tetap melayani nasabah tersebut, jadi sebisa mungkin untuk mengutamakan kebutuhan nasabah agar nasabah nggak kecewa dengan pelayanan yang ada.²²

²² Fiananda Setiadinanti, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

Penjelasan serupa juga disampaikan oleh Fina Fanoni selaku *teller* Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Kepedulian dalam pelayanan yang saya terapkan itu misalnya kan bertemu nasabah yang sedang hamil tua, saya persilahkan untuk duduk di kursi tunggu, sehingga beliau tidak harus capek berdiri di depan meja *teller*. Karakter nasabah pastinya juga beda-beda ya, jika bertemu nasabah ketika transaksi menceritakan tentang keluhan kehidupan kesehariannya, saya tetap berusaha mendengar dengan baik dan misal saya bisa memberi solusi saya mencoba untuk memberi saran. Dan sering dijumpai juga mendekati jam tutup pelayanan di *banking hall* masih ada lumayan banyak nasabah yang mau transaksi di *teller*, tidak sopan jika harus menolak nasabah, jadi tetap saya proses transaksinya karena harus mengutamakan kebutuhan dan kepentingan nasabah.²³

Pemaparan lebih lanjut lagi dijelaskan oleh Muhammad Vicky Efendy selaku staf pembiayaan mikro Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Untuk kepedulian dengan nasabah, kami tim pembiayaan selalu memberikan nomor kontak yang nantinya dapat dihubungi oleh nasabah, jadi jika nasabah dapat bertanya atau konsultasi terkait pembiayaan yang sedang dijalankan via *chat* atau telepon. Setiap ada nasabah pembiayaan yang datang ke kantor juga sebisa mungkin kami langsung menemui, agar mereka tidak menunggu terlalu lama.²⁴

Peneliti juga melakukan wawancara kepada Zaldy Anjar Prasetya selaku *branch* manajer Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Kepedulian itu kami mengusahakannya dengan sebaik mungkin. Saat ini bahasa yang kami gunakan saat melayani nasabah lebih menyesuaikan dengan siapa nasabah yang sedang dihadapi. sehingga lebih memudahkan kami untuk membentuk hubungan yang lebih nyaman dengan nasabah. *Customer service* maupun karyawan

²³ Fina Fanoni, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

²⁴ Muhammad Vicky Efendy, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

pembiayaan mikro juga kami arahkan untuk membagikan nomor yang bisa dihubungi misal nasabah yang sedang ditangani membutuhkan penjelasan terkait informasi produk dan mekanismenya yang lebih detail. Kami juga menyediakan produk dengan biaya layanan yang terbilang lebih murah dibanding bank lainnya. Untuk kenyamanan dan keamanan nasabah kami menyediakan parkir gratis yang cukup luas juga, Jadi ini bentuk perhatian kami supaya nasabah merasa nyaman saat bertransaksi dengan kami.²⁵

Berdasarkan hasil rincian wawancara diatas, menurut seluruh informan, Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung telah berusaha untuk memberikan bentuk kepedulian terbaiknya pada saat memberikan pelayanan kepada nasabah. Diketahui bahwa setiap karyawan yang bertugas juga berusaha sebaik mungkin untuk memahami kondisi nasabah dan menjalin komunikasi dengan baik bersama nasabah. Bentuk kepedulian lain diantaranya yaitu dengan selalu mengutamakan kebutuhan dan kepentingan nasabah untuk tetap dapat melakukan transaksi dengan aman dan nyaman. Pada saat mendekati ditutupnya jam operasional pelayanan sedangkan dalam *banking hall* diketahui masih terdapat nasabah yang masih antri untuk melakukan transaksi di *teller* atau *customer service*, pegawai *frontliner* tetap memberikan pelayanan kepada nasabah tersebut hingga selesainya transaksinya. Setiap pegawai yang melayani selalu menawarkan kontak ponsel yang dapat dihubungi oleh nasabah apabila nasabah ingin bertanya terkait informasi produk maupun permasalahan pada akun atau transaksi nasabah.

²⁵ Zaldy Anjar Prasetya, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

f. Responsiveness (daya tanggap)

Daya tanggap dalam pelayanan berkaitan dengan kesediaan karyawan untuk membantu dan memberikan layanan kepada nasabah secara cepat dan tepat. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Fiananda Setiadinanti selaku *customer service* Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti:

Dari sisi ketanggapan saya dalam melayani, saya awali dengan ketika ada nasabah yang akan datang saya berdiri dan keluar dari meja, memanggil nasabah, menghampiri nasabah, mempersilahkan duduk segera memperkenalkan diri dan menanyakan kebutuhan. Sebisa mungkin juga untuk memberikan pelayanan secara efektif dan efisien. Meskipun pelayanan tak berikan secara cepat, tapi sebisa mungkin untuk tidak menunjukkan kesan seperti melayani dengan terburu-buru sampai nasabah merasa tidak nyaman. Jadi cara saya menyampaikan setiap informasi secara jelas dan tidak berbelit-belit, langsung ke point permasalahan namun dengan bahasa yang sopan.²⁶

Peneliti juga mewawancarai Muhammad Vicky Efendy selaku karyawan bagian pembiayaan mikro Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Dari segi ketanggapan, untuk kami yang ada di bagian pembiayaan mikro ini kan biasanya kalo dilapangan sedang mencari nasabah pembiayaan gitu kami menawarkan beberapa jenis pembiayaan yang ada di kami, kami sesuaikan juga dengan kondisi usaha nasabahnya juga, supaya nantinya bisa lebih menguntungkan dan tidak membebani nasabah itu. Dan jika ada nasabah pembiayaan yang datang ke kantor, sebisa mungkin kami langsung menemui calon nasabahnya agar tidak menunggu terlalu lama. Misal nasabahnya sedang mengalami kesulitan untuk melakukan pembayaran angsuran tepat waktu trus menghubungi kami, kami sebisanya untuk membantu mencarikan solusi agar setidaknya nasabah bisa tetep bayar angsuran ya setidaknya nggak molor terlalu lama gitu. Bahkan

²⁶ Fiananda Setiadinanti, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

kadang kami juga membantu untuk mempromosikan usaha nasabah secara online.²⁷

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Zaldy Anjar Prasetya selaku *branch* manajer Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Untuk ketanggapan sendiri saya rasa kami telah berusaha memberikan pelayanan dengan ketanggapan yang baik. Mulai dari *security, teller, customer service* dan tim bagian pembiayaan mikro sudah menjalankan pelayanannya kepada nasabah secara cepat dan tepat. Tiap ada nasabah yang datang ingin melakukan transaksi atau proses administrasi tiap-tiap dari mereka langsung segera bergerak, siap merespon dan memproses kebutuhan serta membantu menyelesaikan permasalahan nasabah dengan efektif dan efisien. Kami juga sebisa mungkin memberikan produk dan persyaratan yang menguntungkan dan tidak terlalu membebani nasabah. Jadi nasabah bisa tetap dan selalu merasa nyaman dan puas selama bertransaksi dengan kami.²⁸

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung berusaha untuk memberikan pelayanan secara tanggap terhadap setiap kebutuhan dan permasalahan nasabah dengan cara selalu antusias dalam melayani dan sebisa mungkin memberikan pelayanan yang cepat dan efisien sehingga tidak membuat nasabah menunggu proses pelayanan diselesaikan terlalu lama.

²⁷ Muhammad Vicky Efendy, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

²⁸ Zaldy Anjar Prasetya, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi *Islamic service excellence* untuk meningkatkan *customer satisfaction* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung

Bank syariah merupakan salah satu jenis perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan transaksi keuangan yang berbasis syariah. Bank Syariah didefinisikan sebagai lembaga intermediasi dan penyedia jasa keuangan dengan kegiatan usahanya terdiri dari penghimpunan dana, penyaluran dana, pelayanan jasa dan kegiatan sosial yang berlandaskan pada etika, moral dan prinsip Islam.²⁹ Sehingga dalam setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh suatu bank syariah kepada masyarakat dan nasabah dijalankan semata-mata tidak hanya untuk mencari keuntungan (profit) namun juga untuk berbagi kebajikan sosial dengan menjunjung tinggi nilai-nilai syariah Islam yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 9 Maret 2022 dengan Zaldy Anjar Prasetya selaku *branch* manajer mengenai faktor apa saja yang melatarbelakangi pelaksanaan pelayanan Islami untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung, beliau menyampaikan bahwa:

Jadi begini, kalau untuk latar belakang pelaksanaan pelayanan Islami ada beberapa alasan. Pertama, Bank Syariah Indonesia (BSI) sendiri adalah lembaga jasa keuangan syariah, dasar dan poin utama dari kegiatan perusahaan jasa tentunya adalah pelayanan, nah dari Bank Syariah Indonesia (BSI) sendiri pelayanan yang diterapkan dikenal dengan *ultimate service* Bank Syariah Indonesia (BSI) artinya pelayanan terbaik Bank Syariah Indonesia (BSI), untuk gambaran umumnya seperti itu. Kedua, *Islamic service excellence* menjadi

²⁹ Ascarya dan Diana Yumanita, *Bank Syariah: Gambaran Umum* (Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia, 2005), 4.

competitive advantage yang berusaha kami unggul dibandingkan dengan bank yang lain. Pada praktiknya setiap bank syariah, misalnya kami dengan bank syariah lainnya, rata-rata bisa dibilang produk-produknya punya banyak kemiripan, sehingga kami membutuhkan hal lain yang dapat kami jadikan sebagai pembeda atau daya saing dengan bank syariah maupun bank konvensional yang lain. Karena pada umumnya produknya mungkin sejenis atau hampir sama, namun ketika produk tersebut cara penyajiannya berbeda dan unik, tentunya nasabah akan memilih produk dengan cara penyajian terbaik dan nyaman, jika pelayanan tersebut terlihat dan terasa lebih banyak mendatangkan manfaat baik secara batin maupun fisik bagi nasabah, nasabah pasti merasa puas dan akan setia untuk terus berhubungan baik dengan kami sebagai lembaga penyedia jasa keuangan syariah yang dipercayainya. Dan ketiga, *Islamic service excellence* menjadi media dalam upaya kami untuk menyebarkan dakwah kepada nasabah maupun masyarakat. Sebagai organisasi yang berorientasi pada prinsip syariah, menyebarkan kebaikan dari ajaran Islam tentunya menjadi bagian dari bentuk tanggungjawab kami kepada sesama umat Muslim dan manusia yang lain. Sehingga bentuk usaha yang paling dasar yang dapat kami berikan adalah melalui memberikan pelayanan Islami terbaik kepada nasabah dan masyarakat. Hal ini kami lakukan semata-mata tidak hanya untuk mendapatkan keuntungan materi namun juga perwujudan amal baik kepada sesama dan ibadah kepada Allah SWT.³⁰

Lebih lanjut lagi peneliti juga melakukan wawancara dengan Novan Mahardika selaku *Supervisor* Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Pada dasarnya setiap perusahaan itu selalu memberikan *service excellence* pada nasabah atau pelangganya, supaya nasabah tersebut puas dan tetap menggunakan jasa atau produk kami secara berkelanjutan. Jadi kenapa kami menerapkan *Islamic service excellence* kepada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung ini salah satu faktornya karena penjelasan tadi, yaitu untuk mendapat kepuasan dan kepercayaan nasabah demi keberlangsungan usaha perusahaan. Faktor kenapa kami menerapkan *Islamic service excellence* dan bukan *service excellence* pada umumnya, karena kami merupakan lembaga jasa keuangan berbasis syariah, yang mana setiap kegiatan operasional usaha kami harus selalu sesuai dan berpedoman dengan hukum syariat, nilai Islam. Tak hanya itu sebagai lembaga keuangan syariah dan lembaga pelayanan publik tujuan utama dari operasional dari Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung tidak hanya untuk

³⁰ Zaldy Anjar Prasetya, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

mendapat keuntungan materiil namun juga untuk menyebarkan kebaikan dari nilai-nilai Islam kepada umat, salah satunya yaitu melalui salah satu jenis produk layanan kami yaitu Berbagi-Ziswaf (Zakat, Infak dan Wakaf).³¹

Melalui hasil wawancara diatas, faktor-faktor yang melatarbelakangi implementasi *Islamic service excellence* untuk meningkatkan *customer satisfaction* (kepuasan nasabah) Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung diantaranya yaitu: *service excellence* menjadi dasar utama kegiatan yang ada di sektor perbankan sebagai salah satu perusahaan penyedia jasa keuangan, *Islamic service excellence* menjadi bentuk *competitive advantage* (daya saing atau pembeda) yang berusaha diunggulkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung dibanding bank-bank lainya dan *Islamic service excellence* sebagai jembatan bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung untuk menyebarkan kebaikan dari nilai-nilai Islam kepada nasabah maupun masyarakat.

3. Dampak dari implementasi *Islamic service excellence* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung terhadap *customer satisfaction*

a. *Compliance with Islamic law* (kesesuaian dengan syariat Islam)

Untuk mengetahui dampak dari penerapan pelayanan yang sesuai dengan syariat Islam yang ada pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung terhadap *customer satisfaction* atau

³¹ Novan Mahardika, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

kepuasan nasabah, peneliti melakukan wawancara kepada beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP)

Mojoagung salah satunya adalah Hartono:

Produk dan pelayanan yang ditawarkan beragam, jenis akadnya juga ada banyak jenis, dan tidak ada bunganya sehingga kehalalan produk dan layanan terjaga. Jadi saya merasa lebih puas secara batin karena telah menggunakan jasa yang sesuai syariat Islam. Seluruh karyawan ketika awal ketemu saya juga menyapa “assalamu’alaikum” dari awal datang samapai selesai transaksi. Setiap awal dan akhir pelayanan juga selalu mengucapkan doa, saat waktu sholat *dzuhur* karyawanya juga istirahat untuk sholat *dzuhur*.³²

Penjelasan serupa juga dijelaskan oleh Yusi Rindi Astuti selaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP)

Mojoagung dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti:

Menurut saya produk dan pelayanannya sudah sesuai dengan prinsip Islam, tidak ada bunganya, jadi bebas riba. Produk yang ditawarkan beragam dengan akad transaksi yang sesuai kebutuhan saya dan biaya layanannya cukup murah. Setiap karyawan juga selalu dan tidak pernah lupa mengucapkan “assalamu’alaikum” saat bertemu, sehingga makin nyaman karena merasa didoakan lewat kata salam itu, jadi saya merasa puas, karena pelayanannya sudah sesuai dengan prinsip Islam.³³

Untuk mengetahui respon yang lain, peneliti kemudian melakukan wawancara dengan Imam Marzuki selaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Produk sama pelayanannya sudah sesuai dengan syariat Islam, karena tidak ada bunga bank, jadi saya merasa puas karena sudah bebas dari riba. Saya seorang nasabah pembiayaan, dan sistemnya pembiayaan disini juga menggunakan akad jual beli, jadi nanti ada bagi hasilnya, dan tidak ada bunganya. Karyawan yang melayani juga selalu tidak lupa untuk mengucapkan doa baik itu salam “assalamu’alaikum” maupun doa yang lainnya ketika melayani, seperti ketika akad pembiayaan itu pegawai pembiayaan juga mendoakan kelancaran

³² Hartono, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

³³ Yusi Rindi Astutik, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

proses pembiayaan, kelancaran usaha saya, kesehatan dan kelancaran membayar angsuran, sehingga saya makin puas dan nyaman, karena tiap karyawannya melayani selalu diawali dan ditutup dengan doa.³⁴

Berikutnya paeneliti mewawancarai Muhammad Abdul Qudus selaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Menurut saya pelayanannya sudah sesuai sama prinsip Islam, dari produk dan layanannya juga nggak ada bunganya, jadi bebas riba. karyawannya melayani juga secara Islami, mengawali dengan “assalamu’alaikum” dan itu selalu diucapkan oleh mereka nggak pernah lupa ngucapin salamnya, jadinya kan makin nyaman gitu kayak merasa didoakan juga lewat kata salam itu, jadi saya merasa puas, karena pelayanannya sudah sesuai dengan prinsip Islam.³⁵

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan Siti Unjilah selaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Produk dan layanan pembiayaan tidak mengandung bunga, karena sistemnya menggunakan akad jual beli sistemnya pembagian keuntungannya menggunakan bagi hasil, jadi bebas riba karena sesuai kesepakatan nasabah dan bank diawal akad, sehingga saya merasa tenang dan nyaman karena terjamin halal. Yang saya tau karyawannya juga telah menjalankan tugasnya sesuai dengan syariah Islam, selalu mengucapkan salam “assalmu’alaikum” dan doa ketika melayani dan ketika waktu dzuhur karyawannya yang bertugas juga menghentikan pelayanan untuk sholat dzuhur.³⁶

Berdasarkan seluruh hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa dari aspek kesesuaian pelayanan dengan syariat Islam para informan selaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia

³⁴ Imam Marzuki, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

³⁵ Muhammad Abdul Qudus, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

³⁶ Siti Unjilah, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

(BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung telah memberikan produk dan pelayanan yang bebas dari riba bunga bank, dengan menawarkan beragam produk dengan beragam akad transaksi jual beli yang sesuai dengan syariat Islam, dalam memberikan pelayanan setiap karyawan yang bertugas selalu mengawali dan mengakhiri pelayanan dengan doa. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung tetap menegakan kewajiban untuk melaksanakan ibadah sholat, yaitu dengan memberlakukan jam istirahat pelayanan nasabah pada waktu *dzuhur* agar setiap karyawan dapat melaksanakan sholat *dzuhur*.

b. Assurance (jaminan)

Untuk mengetahui bagaimana dampak dari implementasi jaminan pelayanan yang akurat dan terpercaya yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung terhadap *customer satisfaction* atau kepuasan nasabah, peneliti melakukan wawancara kepada beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung. Salah satu nasabah yang diwawancarai oleh peneliti adalah Hartono:

Pengetahuan karyawannya sudah bagus, sudah terampil juga dalam melayani setiap transaksi. Informasi produk dan layanan dijelaskan secara rinci dengan intonasi yang jelas, tidak terlalu keras atau terlalu cepat, bicarannya sopan, dan sikapnya ramah, saya jadi bisa memahami apa yang dijelaskan dengan baik, bahkan karena sangat ramah padahal baru kenal begitu pas diajak komunikasi jadi cepat

akrab. Jadi saya merasa cukup puas atas pelayanan yang ada karena bisa dibilang terjamin.³⁷

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan Imam Marzuki selaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Menurut saya jaminan pelayanannya terpercaya. Karyawan yang melayani sangat terampil dan berpengalaman ketika menjelaskan produk dan melayani transaksi. Biaya pelayanannya juga dijelaskan semua lengkap di awal secara detail. Waktu saya awal-awal mau mengajukan pembiayaan karyawan *marketingnya* memberikan nomor yang bisa saya hubungi jika ingin bertanya tentang pembiayaan, sehingga memudahkan saya untuk bisa mengetahui lebih jelas lagi tentang sistem pembiayaannya. Petugas yang melayani juga ramah dan sopan, meskipun saya belum jadi nasabah pembiayaan waktu itu juga tetap ramah dan sopan sikapnya ke saya. Jadi *alhamdulillah* saya merasa puas sama pelayanannya.³⁸

Kemudian peneliti mencoba untuk Muhammad Abdul Qudus selaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Menurut saya sudah terjamin untuk pelayanannya, cara karyawan *frontliner* ketika melayani jauh lebih ramah dari bank-bank yang lain, bicarannya tidak terlalu keras tapi terdengar jelas di saya. Ketika saya kurang begitu paham dengan produk dan layanannya, *customer service* menjelaskan pengertian, sistemnya bagaimana, dan biaya-biaya pelayanan secara rinci, dengan bahasa yang sederhana, santun dan sopan, jelas dan mudah untuk saya pahami sebagai orang awam. Jadi saya merasa puas sekali atas pelayanannya yang benar-benar terpercaya.³⁹

³⁷ Hartono, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

³⁸ Imam Marzuki, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

³⁹ Muhammad Abdul Qudus, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

Peneliti juga mewawancarai Yusi Rindi Astuti selaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP)

Mojoagung:

Karyawannya dalam melayani sangat ramah, sopan. Ketika saya kurang terlalu paham dengan produk, layanan dan biayanya karyawan menjelaskan secara rinci, jelas dan tidak terlalu cepat, jadi saya bisa lebih mengerti sistemnya bagaimana, sehingga bisa tenang memutuskan produk dan layanan mana yang cocok dengan kebutuhan saya. Menurut saya pelayanannya sudah terjamin dan terpercaya, jadi saya merasa sudah puas pelayanannya yang dapat dipercaya.⁴⁰

Berikutnya peneliti mewawancarai Siti Unjilah selaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP)

Mojoagung:

Karyawannya sangat berpengalaman dalam memberikan pelayanan yang terpercaya. Karyawan sangat sopan dan ramah saat memberikan pelayanan. Setiap karyawan juga telah memudahkan saya untuk bisa mengakses informasi produk, layanan dan biaya layanannya. Contohnya kemarin saya minta tolong bantuan kepada satpam Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung, karena saya mengalami kendala untuk aktivasi akun Bank Syariah Indonesia (BSI) *Mobile*, satpamnya langsung bisa membantu aktivasi akun hingga akun siap saya gunakan tanpa harus antri di *customer service*, sehingga saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan.⁴¹

Berdasarkan seluruh hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa dari aspek jaminan pelayanan para informan selaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung menjelaskan bahwa petugas pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung dinilai telah memiliki

⁴⁰ Yusi Rindi Astutik, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

⁴¹ Siti Unjilah, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

keterampilan dan pengetahuan yang mumpuni dalam melayani maupun menjelaskan semua informasi terkait produk dan layanan serta kepastian biaya pelayanan kepada nasabah secara rinci dengan bahasa yang sopan, jelas dan mudah dipahami oleh nasabah.

Petugas pelayanan juga dinilai selalu melayani dengan sikap yang ramah dan sopan, intonasi suara karyawan dalam melayani nasabah dinilai sangat baik, karena tidak terlalu tinggi atau terlalu rendah, sehingga pembicaraan terkait transaksi keuangan antara nasabah dan pegawai dapat terjaga privasinya. Setiap pegawai dalam melayani selalu siap untuk memberikan kemudahan untuk mengakses informasi tiap-tiap produk dan layanan maupun akun Bank Syariah Indonesia (BSI) *Mobile* milik nasabah.

c. Reliability (kehandalan)

Untuk mengetahui bagaimana dampak dari implementasi kehandalan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung terhadap *customer satisfaction* atau kepuasan nasabah, peneliti melakukan wawancara kepada beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung.

Salah satu nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung yang diwawancarai oleh peneliti adalah Yusi

Rindi Astuti:

Menurut saya jenis produk dan layanan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) bisa

dibilang lebih banyak dari bank yang lain. Sekarang jika ingin setor dan tarik tunai ada slip setor dan tarik tunai, sehingga data transaksinya nasabah jadi lebih aman dan terjaga akurasi. Dari yang saya lihat, karyawan telah ahli dalam menggunakan alat bantu pelayanan seperti satpam yang sudah cekatan dalam memandu transaksi menggunakan *tab*, *customer service* yang terampil mengoperasikan komputer dan *tab*, *teller* yang ahli dalam mengoperasikan mesin penghitung uang. Dalam melayani nasabah kecermatannya petugas pelayanannya juga sudah baik, tidak terlalu banyak basa-basi, cara melayaninya singkat, padat jelas dan tetap ramah, tidak terlalu cepat, intonasi suara karyawan terdengar jelas tidak terlalu keras, dapat saya dengar dengan baik, dan tidak sampai terdengar oleh nasabah yang lain, privasi transaksi nasabah sehingga tetap terjaga. Ini membuat saya merasa puas, nyaman dan aman untuk melakukan transaksi kedepannya.⁴²

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan Muhammad Abdul Qudus selaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Produk dan layanan keuangan syariah yang ditawarkan sudah beragam. Ketika melayani nasabah yang sedang transaksi pembicaraan tidak sampai bisa didengar oleh nasabah lain dan selalu mengkonfirmasi kembali akurasi transaksi di depan nasabah jadi transaksi lebih aman terjaga dan akurat. Karyawan ahli dalam menggunakan alat bantu yang ada, sehingga proses transaksi dapat terselesaikan lebih cepat dan tepat, kemarin saya migrasi rekening lama pelayanannya sepuluh menit, buku rekening dan kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) saya sudah jadi. Tadi tarik tunai di *teller* tidak sampai 2 menit sudah selesai. Bisa dibbilang karyawan sangat terampil dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, jadi menurut saya sudah puas untuk kehandalan pelayanannya.⁴³

Berikutnya, peneliti melakukan wawancara lanjutan kepada Hartono selaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Kehandalan karyawannya dalam memberikan pelayanan sangat bagus menurut saya. Karyawan sangat teliti dan hati-hati pada saat melayani transaksi, menawarkan beragam jenis produk dan

⁴² Yusi Rindi Astutik, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

⁴³ Muhammad Abdul Qudus, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

menjelaskan dengan sangat baik, selalu melakukan pengecekan ulang tentang akurasi transaksi, jadi keamanan transaksi benar-benar terjaga, Biasanya karyawan yang sangat teliti itu proses pelayanannya lama, tapi di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung ini lebih cepat, singkat dan tepat. Transaksi saya lebih aman dan efisien, saya jadi merasa suka dan nyaman, dan lebih semangat untuk menabung, karena bisa saya andalkan ketika nanti saya sibuk tapi harus tetap nabung di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung, saya tetap akan berangkat saja karena pelayanan transaksinya memuaskan.⁴⁴

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Imam Marzuki selaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Karyawannya handal saat melayani, sangat terampil dalam menawarkan produk dan layanan yang sesuai kebutuhan, dan terampil mengoperasikan alat bantu pelayanan yang ada, sehingga proses pelayanan dapat terselesaikan dengan tepat dan cepat. Ketika melayani transaksi juga selalu mengkonfirmasi ulang kebenaran transaksi nasabah sehingga transaksi lebih akurat dan tidak terjadi kesalahan transaksi yang dapat merugikan nasabah. Proses pelayanan transaksinya lebih cepat dari bank yang lain, saya transaksi di *teller* hanya membutuhkan waktu sekitar 2 menit, sehingga pelayanannya terbilang sangat memuaskan, jadi tidak kapok untuk melakukan transaksi lagi berikutnya.⁴⁵

Lebih lanjut lagi, peneliti melakukan wawancara dengan Siti Unjilah selaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Menurut saya kehandalan pelayanannya sangat baik, karyawan sangat terampil dalam menawarkan produk dan layanan serta mengoperasikan peralatan dan teknologi pelayanan sehingga proses pelayanan transaksi lebih aman, cepat selesai dan tidak perlu menunggu lama. Karyawan juga sangat cermat dalam melayani transaksi karena selalu mengecek dan mengkonfirmasi kembali akurasi data atau dana transaksi didepan nasabah, proses pelayanan transaksi di *teller* dan *customer service* juga terbilang sangat cepat,

⁴⁴ Hartono, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

⁴⁵ Muhammad Abdul Qudus, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

dulu migrasi rekening prosesnya tidak sampai sepuluh menit, kemudian setiap kali transaksi di *teller* juga hanya perlu waktu selama sekitar 3 menit, saya sangat merasa puas karena pelayanan transaksi diselesaikan dengan baik, efektif dan efisien.⁴⁶

Berdasarkan seluruh hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa dari aspek jaminan pelayanan para informan selaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung dinilai telah menyediakan beragam produk dan layanan keuangan syariah dengan beragam akad transaksi jual beli. Pada saat melayani nasabah, pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung dinilai cermat dalam menjelaskan dan memproses transaksi maupun administrasi nasabah secara aman menggunakan peralatan pendukung tersedia. Hal tersebut dibuktikan dengan pegawai *frontliner* yang dapat memproses transaksi secara efektif dan efisien hanya dalam waktu kurang dari 10 menit, seperti disebutkan bahwa pelayanan transaksi di *teller* dapat ditangani oleh *teller* cukup dalam waktu kurang dari 5 menit, serta pelayanan administrasi di *customer service* dapat ditangani dengan baik dan lancar selama kurang dari sepuluh menit. Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung selalu berusaha menjaga privasi nasabah dan berusaha untuk melayani transaksi keuangan dengan tetap menjaga

⁴⁶ Siti Unjilah, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

volume suara agar tidak terlalu keras ketika sedang berkomunikasi terkait transaksi maupun data informasi nasabah.

d. *Tangible* (bukti fisik)

Untuk mengetahui bagaimana dampak dari implementasi bukti fisik pelayanan yang sesuai dengan nilai Islam dan mencerminkan pelayanan dari suatu lembaga keuangan berbasis syariah terhadap *customer satisfaction* atau kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung, peneliti melakukan wawancara kepada beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung. Salah satu nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung yang diwawancarai oleh peneliti adalah Muhammad Abdul Qudus:

Kondisi tampilan fisik sarana prasarannya selalu bersih. Sofa tunggu juga nyaman, *Air Conditioner* (AC) nya dingin, ruangnya wangi, ada hiasan tanaman juga jadinya seger adem nyaman. Penampilan petugas *frontliner* juga sudah baik, jilbabnya dipakai secara syar'i, terlihat benar-bener mencerminkan karyawan bank syariah. Keamanan lokasi juga dijaga dengan baik, karena sudah dilengkapi beberapa kamera pengawas atau *Closed Circuit Television* (CCTV) disetiap area bank, jadi merasa lebih aman. Peralatan dan teknologi yang digunakan oleh petugas pelayannya sudah bagus, hanya saja untuk peralatan teknologi pendukung kenyamanan nasabah masih agak kurang, sarprasnya memang nyaman, tapi agak sedikit terkesan membosankan, biasanya kalo di bank lain itu ada televisinya, sehingga nasabah yang antri dan bosan dengan ponsel biasanya menonton tayangan tentang ekonomi dan bank tersebut di televisi yang disediakan untuk bisa tau tentang perkembangannya yang sedang terjadi seperti apa. Tapi di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung belum ada. Dari yang saya tahu di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Jombang itu diputar audio lantunan ayat-ayat Al-Qur'an, tapi selama saya transaksi disini saya belum pernah mendengar diputarnya lantunan ayat Al-Qur'an. Sehingga kesanya sama saja seperti pelayanan dari bank konvensional. Jadi

untuk pelayanan bukti fisiknya bagi saya merasa puas dari segi sarprasnya yang dilengkapi peralatan keamanan sama suasana tempat yang nyaman. Tapi kalo untuk peralatan teknologi yang mencerminkan sebuah bank syariah saya belum merasa puas.⁴⁷

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai Yusi Rindi Astutik selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP)

Mojoagung:

Menurut saya tampilan fisik pelayanan sarana prasarananya sudah bagus, parkirannya lumayan luas, keamanan lokasinya sudah dilengkapi dengan kamera pengawas atau *Closed Circuit Television* (CCTV), interior ruangnya makin bagus, karena direnovasi, didalam ruangan banknya dingin, bersih, wangi, dan ada tanaman atau bunga anggreknya cantik, jadi kalau masuk kesini langsung adem seger nyaman jadinya betah saat nunggu antrian. Untuk peralatan teknologinya sudah mendukung dan memadai. Peralatan penunjang protokol kesehatan juga lengkap dan dalam kondisi baik. Untuk pakaian dari karyawannya menurut saya sudah sesuai dengan syariat, karena *customer service* dan *teller* busananya syar'i, jilbabnya menutup dada. Namun ada yang masih kurang menurut saya, harusnya di ruangan bank syariah itu diputar lantunan ayat Qur'an, selama yang saya tau dari Bank Syariah Indonesia (BSI) yang lain seperti yang di kantor cabang Bank Syariah Indonesia (BSI) Jombang. Namun selain dari itu secara keseluruhan saya merasa puas untuk bukti fisik pelayanannya.⁴⁸

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan Siti Unjilah selaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Bukti fisik berupa fasilitas pelayanan sudah baik. Keamanan bank terjaga karena dilengkapi dengan kamera pengawas atau *Closed Circuit Television* (CCTV). Parkirannya luas. Kondisi di dalam ruangan banknya bersih, wangi, segar dan nyaman. Penampilan karyawannya sopan, rapih dan karyawati berbusana syar'i. Peralatan dan teknologinya dalam kondisi baik, dan menurut saya juga makin canggih, karena pelayanannya juga sudah memakai tablet. Tapi masih belum ada televisinya, sedangkan di bank lain itu biasanya disediakan. Dan biasanya kalau dibank syariah kan khasnya juga

⁴⁷ Muhammad Abdul Qudus, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

⁴⁸ Yusi Rindi Astutik, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

diputar lantunan ayat suci Al-Qur'an, tapi disini sepertinya belum diterapkan. Namun secara keseluruhan untuk fasilitas fisik pelayanannya saya sudah merasa puas⁴⁹

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Imam Marzuki selaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Bukti fisik pelayanannya yang ada sudah baik mbak, setiap lokasi didalam ruangan dan di teras dilengkapi dengan kamera pengawas atau *Closed Circuit Television* (CCTV) jadi aman. Parkirannya juga luas. Kondisi di dalam ruangan banknya bersih, sejuk, wangi, segar, sekarang kalo mengantri tempat duduknya juga dari sofa jadi kalo untuk saya yang sudah agak tua ini duduknya jadi enak nyaman gitu. Penampilan pegawai yang melayani juga sudah sopan rapih dan busana dari *teller* dan *customer service* sudah syar'i. Peralatan dan teknologinya sudah memadai, dalam kondisi baik, dan menurut saya juga makin canggih, karena pelayanannya juga sudah memakai tablet. Secara keseluruhan saya merasa puas.⁵⁰

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Hartono selaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Untuk bukti fisik pelayanannya dalam kondisi baik, bersih, dan nyaman digunakan, karena kondisi ruangnya dingin dan wangi membuat saya betah menunggu antrian meskipun sedang banyak antrian. Keamanan lokasi juga terjamin karena sudah dilengkapi dengan kamera pengawas atau *Closed Circuit Television* (CCTV), hanya saja belum ada fasilitas mushola untuk tempat beribadah nasabah ketika masuk waktu *dzuhur* dan di ruangan bank juga belum diputar lantunan ayat suci Al-Qur'an, sehingga kesan pelayanan bank syariahnya belum begitu terasa. Namun secara keseluruhan saya merasa puas terhadap bukti fisik pelayanan yang diberikan.⁵¹

Berdasarkan seluruh hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa dari aspek bukti fisik pelayanan para informan selaku nasabah

⁴⁹ Siti Unjilah, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

⁵⁰ Imam Marzuki, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

⁵¹ Hartono, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung menjelaskan bahwa dalam beberapa hal nasabah telah merasa puas terhadap bukti fisik dari pelayanan yang diberikan, hal ini dapat diketahui dari tanggapan nasabah tentang telah tersedianya lahan parkir yang cukup luas, lokasi pelayanan yang telah dilengkapi dengan Kamera Pengawas atau *Closed Circuit Television (CCTV)* baik di dalam *banking hall*, halaman luar bank, serta ruang *Automatic Teller Machine (ATM)*. Kondisi bank yang selalu bersih, wangi, sejuk dan segar dengan didukung tempat duduk antrian berupa sofa yang empuk mendukung terciptanya kenyamanan yang dirasakan nasabah.

Penampilan dari petugas yang melayani terutama *customer service* dan *teller* yang telah berbusana rapih dan syar'i juga semakin menunjukkan kesan pelayanan yang telah sesuai syariah. namun masih ditemukan respon kurang puas nasabah terhadap bukti fisik dari pelayanan yang diberikan, respon ketidakpuasan nasabah tersebut muncul karena masih belum tersedianya atau diputarnya diputarnya audio ayat-ayat suci Al-Qur'an di dalam *banking hall*, yang mana komponen tersebut selama ini dinilai nasabah menjadi fasilitas dan teknologi yang seharusnya ada dalam suatu bank syariah untuk mencerminkan bahwa nuansa pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan yang khas dari suatu bank syariah.

PONOROGO

e. *Empathy* (kepedulian)

Untuk mengetahui bagaimana dampak dari implementasi kepedulian pelayanan terhadap *customer satisfaction* atau kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung, peneliti melakukan wawancara kepada beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung.

Salah satu nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung yang diwawancarai oleh peneliti adalah Yusi Rindi Astuti:

Menurut saya dalam memberikan kepedulian pelayanannya sudah baik, pegawainya melayani dengan selalu ramah, tidak cuek, *customer service* selalu menanyakan kepada saya dengan bahasa yang santun apa ada hal yang masih belum dimengerti atau hal yang ingin ditanyakan. Karena saya sempat mengalami kendala akses transaksi di *Automatic Teller Machine* (ATM) dan akun *mobile banking* serta berkali-kali gagal aktivasi Bank Syariah Indonesia (BSI) *Mobile*, dari *customer service* menjelaskan dan meminta maaf atas ketidaknyamanannya dan langsung dibantu penanganannya. Jadi saya merasa keresahan saya sangat dihargai begitu, dan sepengalaman saya selama menjadi nasabah di beberapa bank yang lain, hanya pelayanan disini yang sangat ramah dalam mendengar dan memberikan solusi dari keresahan nasabah. Sehingga untuk semua bentuk kepedulian pelayanan yang diberikan saya sudah merasa puas.⁵²

Lebih lanjut peneliti juga melakukan wawancara dengan Hartono selaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Karyawan sangat perhatian, sopan dan ramah dalam melayani, sangat memahami kondisi saya yang tidak muda lagi, *customer service* saat menjelaskan tiap produk dan pelayanannya secara

⁵² Yusi Rindi Astutik, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

singkat, dengan bahasa yang mudah saya pahami. Disediakan lokasi parkir yang cukup luas dan biaya yang gratis. Untuk biaya layanannya menurut saya juga tidak terlalu mahal. Pada intinya saya merasa puas dengan kepedulian pelayanan yang diberikan.⁵³

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Muhammad Abdul Qudus selaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Karyawannya dalam melayani sangat perhatian kepada nasabah, contohnya kemarin sempat ada kendala akses layanan karena efek migrasi, *customer service* meminta maaf atas ketidaknyamanan akun yang belum bisa digunakan karena memang ada pembaharuan sistem Bank Syariah Indonesia (BSI). Kepedulian yang lain itu alhamdulillah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung menyediakan parkir yang gratis dan cukup luas. Biaya pelayanan untuk produk tabungannya juga cukup murah. Sehingga saya sudah merasa puas dengan kepedulian pelayanan yang diberikan, karena sangat perhatian dalam menangani permasalahan nasabah.⁵⁴

Berikutnya peneliti melakukan wawancara dengan Imam Marzuki selaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Kepedulian karyawan dalam melayani nasabah terbilang baik, saya kemarin datang untuk transaksi di *teller* mepet dengan jam tutup pelayanan, tapi karyawan yang bertugas masih menerima saya untuk diproses transaksinya, melayaninya juga tetap ramah dan sopan seperti biasanya. Biaya layanan administrasi juga tergolong lebih murah dibanding bank konvensional lainnya. Jadi secara keseluruhan dari segi kepedulian pelayanannya saya sudah merasa puas.⁵⁵

⁵³ Hartono, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

⁵⁴ Muhammad Abdul Qudus, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

⁵⁵ Imam Marzuki, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

Lebih lanjut lagi, peneliti melakukan wawancara dengan Siti Unjilah selaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Menurut saya kepedulian karyawannya dalam melayani sudah baik, sangat ramah dan menjaga sopan santun dengan baik kepada setiap kalangan nasabah. Sangat menghargai kondisi nasabah, kemarin saya sempat mengalami kendala juga pada akses transaksi di *Automatic Teller Machine (ATM)* dan akses ke *mobile banking, customer service* langsung meresponya dengan meminta maaf atas ketidaknyaman yang saya alami, kemudian segera membantu memproses migrasi rekening, kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan membantu aktivasi akun Bank Syariah Indonesia (BSI) *Mobile* untuk mendukung kemudahan transaksi keuangan saya berikutnya. Jadi saya merasa puas dengan pelayanan yang ada.⁵⁶

Berdasarkan seluruh hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa dari aspek kepedulian pelayanan para informan selaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung menjelaskan bahwa pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung telah memberikan pelayanan yang mendahulukan kepentingan dan kebutuhan nasabah, pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung memberikan kepedulian secara penuh ketika nasabah sedang bertransaksi atau membantu nasabah yang sedang mengalami permasalahan dalam mengakses akun keuangan maupun *mobile banking* (Bank Syariah Indonesia (BSI) *Mobile*). Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung selalu menyimak kebutuhan atau

⁵⁶ Siti Unjilah, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

keluh kesah nasabah dengan sabar dan penuh perhatian, memberikan saran dan rekomendasi terbaik dengan penuh sopan santun serta ramah tamah.

f. Responsiveness (daya tanggap)

Untuk mengetahui bagaimana dampak dari implementasi pelayanan yang responsif terhadap *customer satisfaction* atau kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung, peneliti melakukan wawancara kepada beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung. Salah satu nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung yang diwawancarai oleh peneliti adalah Muhammad Abdul Qudus:

Menurut saya petugasnya sangat responsif ketika melayani. Seperti ketika migrasi rekening kemarin, karyawan lain juga ikut membantu proses migrasi rekening nasabah supaya lebih cepat selesai, sekarang waktu pelayanan transaksi di *teller* juga terbilang sangat cepat, proses pelayanan setor atau tarik tunai diselesaikan selama kurang dari 3 menit. Jadi untuk ketanggapan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan saya sudah merasa puas.⁵⁷

Kemudian peneliti juga mewawancarai Yusi Rindi Astuti selaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Ketanggapan dalam melayani menurut saya sudah baik, malah makin meningkat, karena dulu tiap memproses transaksi tidak secepat ini. Sekarang kalau untuk pelayanan pembukaan rekening atau migrasi rekening di *customer service* lebih cepat, tidak sampai 10 menit. Saya juga kesulitan aktivasi Bank Syariah Indonesia (BSI) *Mobile*, langsung dibantu aktivasi oleh *customer service* jadi cepat selesai aktivasinya. Ini tadi saya nabung di *teller* malah pelayanannya

⁵⁷ Muhammad Abdul Qudus, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

lebih cepat, nggak sampe dua menit. Jadi saya merasa puas banget sama pelayanannya yang sangat tanggap.⁵⁸

Selanjutnya peneliti mewawancarai Imam Marzuki selaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Semua karyawannya sangat tanggap saat melayani. Setiap kedatangan nasabah disambut oleh karyawan dengan antusias dan sopan, penanganan pelayanan juga terbilang cepat direspon, sehingga tidak perlu menunggu terlalu lama. Karyawan memberikan pelayanan cukup cepat, cara menjelaskan tabungan yang disarankan untuk nasabah pembiayaan juga bisa saya pahami dengan baik. Ini tadi saya bayar angsuran di *teller* pelayanannya juga terbilang cepat. Jadi saya merasa puas karena tiap-tiap karyawannya sudah memberikan pelayanan yang tanggap, dan efisien.⁵⁹

Peneliti juga mewawancarai Hartono selaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung:

Karyawan sangat tanggap dalam melayani. Mulai dari pelayanan satpam ketika tahu ada nasabah yang datang langsung dibukakan pintunya dan disambut dengan antusias, sopan dan ramah. Kemarin sempat ada kendala akun yang tidak bisa diakses karena imbas migrasi, saya datang dan menyatakan keluhan saya juga langsung direspon untuk melakukan migrasi akun, migrasi rekening dan kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) kemarin juga ditangani dengan segera. Persyaratan migrasi rekening juga tidak terlalu ribet dan proses pelayanan transaksi sekarang juga terbilang sangat cepat. Sehingga saya merasa senang dan puas karena pelayanannya semakin efektif dan efisien, jadi saya tidak perlu menunggu antrian terlalu lama.⁶⁰

⁵⁸ Yusi Rindi Astutik, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

⁵⁹ Imam Marzuki, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

⁶⁰ Hartono, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

Lebih lanjut lagi peneliti mewawancarai Siti Unjilah selaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP)

Mojoagung:

Menurut saya karyawannya sangat tanggap dalam melayani, ada nasabah datang langsung disambut dengan ramah dan sopan, kemudian langsung ditanya tentang kebutuhan dan permasalahan apa yang bisa dibantu, saya kemarin sempat tidak bisa aktivasi akun Bank Syariah Indonesia (BSI) *Mobile*, satpamnya segera membantu saya untuk aktivasi akun *mobile banking* jadi saya tidak harus mengantri lama untuk transaksi di *customer service*. Persyaratan untuk membuka tabungan, dan mengajukan pembiayaan juga cukup mudah dan tidak ribet, saya merasa puas untuk ketanggapan pelayanannya yang efisien, saya juga mengajak tetangga saya untuk menabung atau mengajukan pembiayaan di bank sini, karena pelayanannya memberikan cukup banyak keunggulan dibanding bank umum.⁶¹

Berdasarkan seluruh hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa dari aspek ketanggapan pelayanan para informan selaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung menjelaskan bahwa pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung selalu antusias ramah dan segera menangani setiap kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi nasabah. Untuk pelayanan migrasi rekening, pembukaan buku rekening nasabah dapat diselesaikan dengan cepat oleh *customer service* hanya dalam waktu kurang dari 10 menit, bahkan nasabah juga sangat merespon positif terkait pelayanan transaksi di *teller* yang dapat diselesaikan selama kurang dari 5 menit.

⁶¹ Siti Unjilah, *Wawancara*, 9 Maret 2022.

Nasabah juga merasa sangat senang karena pelayanan yang efektif dan efisien tersebut memberikan dampak positif bagi mereka seperti nasabah tidak perlu menunggu antrian terlalu lama sehingga waktu nasabah dapat dipergunakan untuk kegiatan pribadi nasabah yang lainnya. Setiap pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung juga selalu tanggap untuk menawarkan ataupun membantu aktivasi akun *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) *Mobile*.



BAB IV

ANALISIS IMPLEMENTASI *ISLAMIC SERVICE EXCELLENCE*

UNTUK MENINGKATKAN *CUSTOMER SATISFACTION* PADA BANK

SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG PEMBANTU (KCP)

MOJOAGUNG

A. Analisis implementasi *Islamic service excellence* untuk meningkatkan *customer satisfaction* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung

1. *Compliance with Islamic law* (kesesuaian dengan syariat Islam)

Kepatuhan terhadap hukum Islam berarti kemampuan suatu lembaga jasa keuangan syariah untuk memenuhi aturan syariat Islam dalam menjalankan kegiatan operasional bisnisnya.⁶² Pelayanan suatu bank syariah dapat dinyatakan telah sesuai dengan syariat Islam apabila bank syariah tersebut telah mampu untuk menyediakan produk dan layanan yang sesuai dengan ketentuan perbankan dan ekonomi Islam yaitu dengan memberikan beragam produk dan layanan keuangan yang tidak mengandung bunga dan riba serta telah mampu menjalankan setiap kegiatan bisnisnya berdasarkan nilai dan prinsip Islam dengan tetap menyertakan Allah atau tidak melalaikan ibadah kepada Allah SWT pada setiap menjalankan aktifitas kerjanya.⁶³

Penerapan pelayanan yang sesuai dengan syariat Islam yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu

⁶² Othman dan Owen, *Service Quality (SQ)*, 4.

⁶³ *Ibid.*, 8.

(KCP) Mojoagung yaitu dengan menyediakan beragam produk dengan berbagai jenis layanan akad transaksi jual beli dengan sistem pembagian keuntungan berbasis bagi hasil atau ujroh tanpa bunga yang jauh dari riba.

Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surat Al-Baqarah ayat 275 yang berbunyi:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ
قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلَ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى
فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ^{٦٤}
(البقرة/2: 275)

“Orang-orang yang memakan (bertransaksi dengan) riba tidak dapat berdiri, kecuali seperti orang yang berdiri sempoyongan karena kesurupan setan. Demikian itu terjadi karena mereka berkata bahwa jual beli itu sama dengan riba. Padahal, Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Siapa pun yang telah sampai kepadanya peringatan dari Tuhannya (menyangkut riba), lalu dia berhenti sehingga apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Siapa yang mengulangi (transaksi riba), mereka itulah penghuni neraka. Mereka kekal di dalamnya. (Al-Baqarah/2:275)”⁶⁴

Dalam memberikan pelayanan, pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung berusaha untuk mengawali dan mengakhiri setiap aktifitas bisnisnya dengan berdoa, contohnya seperti mengucapkan “assalamu’alaikum dan wassalamu’alaikum” kepada nasabah yang datang maupun menyelesaikan proses transaksi atau administrasi serta mendoakan kesehatan dan kelancaran

⁶⁴ al-Qur’an, 2: 275.

segala urusan nasabah diakhir proses transaksi. Penerapan pelayanan ini telah sesuai dengan perintah Allah dalam salah satu firmanya yang berbunyi:

وَإِذَا جَاءَكَ الَّذِينَ يُؤْمِنُونَ بِآيَاتِنَا فَقُلْ سَلَامٌ عَلَيْكُمْ كَتَبَ رَبُّكُمْ عَلَى نَفْسِهِ الرَّحْمَةَ
(الانعام/6: 54)

“Apabila orang-orang yang beriman pada ayat-ayat Kami datang kepadamu, katakanlah, “Salāmun ‘alaikum (semoga keselamatan tercurah kepadamu).” Tuhanmu telah menetapkan sifat kasih sayang pada diri-Nya. (Al-An'am/6:54)”⁶⁵

Mengucapkan salam pada dasarnya merupakan suatu cara paling sederhana bagi seorang muslim untuk mendoakan muslim yang lain. Makna yang terkandung dalam kalimat salam memiliki arti memohon keselamatan kepada Allah dari segala perkataan, perbuatan buruk maupun mara bahaya yang mungkin dapat menimpa seseorang sewaktu-waktu. Dalam Islam, memberikan salam kepada seseorang termasuk kedalam ibadah sunah, sehingga dengan diterapkannya salam oleh setiap karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung maka sama halnya dengan telah menjalankan sunnah yang dianjurkan oleh Rasulullah SAW.

Diketahui pula, bahwa memasuki waktu ishoma (istirahat, sholat makan) pada pukul 12.00 hingga pukul 13.00 Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung juga menghentikan pelayanan transaksi dan administrasinya, hal ini dimaksudkan agar setiap pegawai dapat menjalankan ibadah sholat *dzuhur*. Khusus pada waktu ishoma (istirahat,

⁶⁵ al-Qur'an, 6: 54.

sholat makan) dihari jum'at, Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung juga menutup pelayanan operasional pada waktu mendekati sholat jum'at, hal ini ditujukan agar setiap pegawai laki-laki dapat menjalankan sholat jum'at, dan kembali membuka jam operasional pada pukul 13.00. Allah berseru dalam surat Al-Jumu'ah ayat 9 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا نُودِيَ لِلصَّلَاةِ مِنْ يَوْمِ الْجُمُعَةِ فَاسْعَوْا إِلَىٰ ذِكْرِ اللَّهِ وَذَرُوا الْبَيْعَ ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ ، (الجمعة/62:9)

“Wahai orang-orang yang beriman, apabila (seruan) untuk melaksanakan salat pada hari Jumat telah dikumandangkan, segeralah mengingat Allah dan tinggalkanlah jual beli. Yang demikian itu lebih baik bagimu jika kamu mengetahui. (Al-Jumu'ah/62:9)”⁶⁶

Pada ayat tersebut dijelaskan bahwa setiap umat muslim laki-laki diwajibkan untuk meninggalkan segala aktifitas transaksi pada saat memasuki waktu sholat jum'at dan menyegerakan untuk melaksanakan ibadah sholat jum'at. Dengan diterapkannya pemberhentian kegiatan operasional dan pelayanan selama waktu sholat jum'at maka dapat dikatakan bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung telah menjalankan bisnisnya sesuai dengan perintah Allah yang telah termuat dalam Al-Qur'an.

Berdasarkan rincian penjelasan diatas, dapat dianalisis bahwa secara garis besar Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung menyediakan beragam produk dan layanan dengan pilihan akad

⁶⁶ al-Qur'an, 62: 9.

jual beli yang sesuai kebutuhan nasabah yang jauh dari unsur *maysir*, *gharar* dan *riba*. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung juga selalu berusaha untuk menjalankan setiap kegiatan operasional dan bisnisnya dengan tetap mengingat Allah SWT. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan Islami yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung telah sesuai dengan teori kualitas pelayanan Islami oleh Othman dan Owen.

2. Assurance (jaminan)

Jaminan dalam pelayanan merupakan keahlian atau kemampuan yang dimiliki oleh suatu bank syariah untuk meyakinkan nasabah agar memberikan rasa percayanya kepada bank. Komponen yang termasuk kedalamnya mencakup bentuk komunikasi verbal dan tertulis antara pegawai dan pelanggan.⁶⁷ Pelayanan yang terjamin dapat diketahui melalui pegawai yang berpengetahuan dan berpengalaman dalam memberikan pelayanan secara ramah dan sopan, serta pegawai yang dapat memberikan jaminan kepastian biaya pelayanan dan kemudahan akses ke informasi maupun akun.⁶⁸

Sedangkan, menurut keterangan dari seluruh informan selaku pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung menyatakan bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung telah berusaha memberikan jaminan pelayanan

⁶⁷ Othman dan Owen, *Service Quality (SQ)*, 10.

⁶⁸ *Ibid.*, 11.

yang terpercaya dan dapat dipertanggungjawabkan keamanan serta kenyamanannya.

Untuk memperkuat jaminan keamanan transaksi bisnisnya maupun dana nasabah, Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung telah bekerja sama dan dijamin keamanannya oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Pengetahuan dan keterampilan karyawan terkait produk dan mekanisme pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung telah berusaha dikuasai oleh setiap karyawan dengan baik. Setiap karyawan berusaha sebaik mungkin untuk menjaga komitmennya dalam merealisasikan setiap kebutuhan dan keinginan nasabah, sehingga produk maupun layanan yang diberikan tepat sasaran dan dapat meminimalisir adanya kekecewaan ataupun kerugian yang dialami nasabah.

Setiap karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung juga berusaha untuk selalu memberikan kemudahan akses informasi terkait produk dan layanan maupun kepastian biaya pelayanan kepada nasabah secara ramah dan sopan, sehingga nasabah dapat memahami setiap produk, layanan serta mekanismenya dengan baik. Seperti dikatakan dalam firman Allah yang berbunyi:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ
كَثِيرًا ۖ (الاحزاب/33: 21)

“Sungguh, pada (diri) Rasulullah benar-benar ada suri teladan yang baik bagimu, (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan

(kedatangan) hari Kiamat serta yang banyak mengingat Allah. (Al-Ahzab/33:21)”⁶⁹

Pada ayat tersebut dijelaskan bahwa bentuk pelayanan yang dapat diterapkan yaitu dengan mencontoh tindakan Rasulullah SAW dalam melayani pelanggan seperti berkomitmen untuk jujur dalam setiap bertransaksi, ikhlas dalam memberikan produk dan layanan terbaik, memberikan kemudahan transaksi pelanggan, dan menjalin hubungan baik dengan nasabah sehingga kepercayaan nasabah tetap terjaga dengan baik.⁷⁰

Sehingga berdasarkan rincian penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung dapat dinyatakan telah sesuai dengan teori kualitas pelayanan islami oleh Othman dan Owen, dan telah memiliki jaminan pelayanan yang baik. Karena Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang terjamin keamanan dan akurasinya sehingga tidak menimbulkan kekecewaan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Reliability (kehandalan)

Kehandalan merupakan kemampuan dalam menyediakan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat.⁷¹ Kehandalan pelayanan dapat diketahui melalui tersedianya beragam produk dan layanan dari suatu bank syariah, keamanan transaksi yang terjamin, keahlian pegawai dalam

⁶⁹ al-Qur'an, 33: 21.

⁷⁰ Hafidhuddin dan Tanjung, *Manajemen Syariah*, 71.

⁷¹ Othman dan Owen, *Service Quality (SQ)*, 10.

menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, kecermatan pegawai ketika melayani nasabah dan pegawai yang dapat memberikan pelayanan yang nyaman secara efektif dan efisien.⁷²

Aspek kehandalan yang telah diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung yaitu menyediakan pelayanan yang memberikan beragam kemudahan kepada nasabah, melalui efektifitas dan efisiensi pelayanan transaksi dan pembukaan rekening nasabah yang hanya membutuhkan waktu kurang dari tiga menit untuk transaksi di *teller* dan kurang dari sepuluh menit untuk proses pembukaan rekening di *customer service*, hal tersebut didukung dengan karyawan yang bertugas telah ahli dalam mengoperasikan alat bantu pendukung yang ada dengan baik, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat terselesaikan secara aman dan akurat.

Setiap petugas pelayanan yang sering berhadapan langsung dengan nasabah seperti *security*, *customer service* dan karyawan pembiayaan mikro juga diarahkan agar selalu merekomendasikan nasabah untuk memanfaatkan Bank Syariah Indonesia (BSI) *Mobile* dan membantu serta dengan sopan dan ramah membimbing proses registrasi maupun aktivasi akun Bank Syariah Indonesia (BSI) *Mobile* milik nasabah untuk kemudahan transaksi keuangan nasabah kedepannya.

⁷² Ibid., 11.

Hal ini seperti digambarkan dalam surat An-Nahl ayat 125 yang berbunyi:

أُدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ
بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ ۗ (النحل/16: 125)

“Serulah (manusia) ke jalan Tuhanmu dengan hikmah⁴²⁴ dan pengajaran yang baik serta debatlah mereka dengan cara yang lebih baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang paling tahu siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dia (pula) yang paling tahu siapa yang mendapat petunjuk. (An-Nah/16:125)”

*Hikmah adalah perkataan yang tegas dan benar yang dapat membedakan antara yang hak dengan yang batil.⁷³

Berdasarkan ayat ini dijelaskan bahwa untuk dapat menarik minat dan menjalin hubungan dengan nasabah adalah menggunakan metode dakwah Rasulullah SAW diantaranya yaitu: *al-hikmah* (menyesuaikan dakwah sesuai karakter, sifat dan tingkat pemahaman objek dakwah), *al-mau'idzoh bil hasanah* (nasehat yang baik), *al-mujadalah bil hasanah* (berdebat dengan cara yang baik).⁷⁴

Pada praktiknya penerapan *al-hikmah*, *al-mau'idzoh bil hasanah* dan *al-mujadalah bil hasanah* dalam pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung yaitu dengan memberikan pelayanan yang ramah terhadap kondisi nasabah, yaitu menyesuaikan gaya pelayanan dengan usia, pekerjaan maupun permasalahan lain yang sedang dihadapi nasabah pada saat dilayani atau dapat dikatakan bahwa bahasa dan gaya pelayanan yang diberikan kepada

⁷³ al-Qur'an, 16: 125.

⁷⁴ Hafidhuddin dan Tanjung, *Manajemen Syariah*, 74.

pelanggan tidak menggunakan bahasa yang terlalu baku seperti gaya bahasa yang digunakan oleh bank lain pada umumnya. Hal ini dilatarbelakangi oleh seringkali dijumpai nasabah dengan usia yang tergolong masih muda merasa tidak nyaman jika harus dilayani dengan panggilan “ibu/bapak”, nasabah pada dasarnya juga merasa lebih canggung apabila pada saat dilayani petugas terlalu sering berkomunikasi dengan nasabah menggunakan bahasa Indonesia, sedangkan diketahui bahwa ditemukan cukup banyak nasabah yang lebih nyaman berkomunikasi dengan bahasa daerah. Sehingga penerapan gaya komunikasi yang fleksibel namun tetap ramah diharapkan dapat memberikan kesan komunikasi yang jauh lebih baik dan nyaman diantara nasabah dan karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung.

Sebisa mungkin karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung juga berusaha untuk dapat memberikan solusi dengan saran maupun rekomendasi yang baik pada saat nasabah mengalami suatu permasalahan. Hal ini ditujukan agar setiap nasabah dapat merasa nyaman dan bisa menjadi lebih akrab dengan karyawan. Melalui keakraban tersebut nantinya diharapkan dapat menjadi salah satu pendorong bagi nasabah untuk selalu mempercayakan transaksi keuangannya kepada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung.

Dengan dipublikasikan pelayanan kepada nasabah secara handal dan akurat, maka akan tumbuh rasa empati nasabah terhadap kinerja perusahaan, hal ini seperti perasaan bahwa nasabah dapat mengandalkan perusahaan

untuk menangani setiap transaksinya secara kontinyu dimasa-masa berikutnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kehandalan karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung dalam memberikan pelayanan dinilai telah sesuai dengan teori *Islamic service excellence* oleh Othman dan Owen serta telah dapat memberikan dampak kepuasan maupun kepercayaan nasabah.

4. *Tangible* (bukti fisik)

Bukti fisik merupakan kemampuan perusahaan dalam menampilkan fasilitas fisik, peralatan, serta penampilan pegawai.⁷⁵ Penampilan yang dimaksud dalam hal ini terkait bagaimana suatu perusahaan menyediakan fasilitas fisik dalam kondisi baik dan layak maupun penampilan karyawan yang mencerminkan wajah perusahaannya. Bukti fisik suatu bank syariah dapat dinyatakan memiliki kualitas yang baik apabila bank syariah tersebut menyediakan sarana dan prasarana dalam kondisi bersih, layak dan nyaman digunakan dengan interior dan eksterior yang menarik. Penampilan pegawai yang rapih, bersih, sopan, tidak berlebihan dan berbusana syar'i juga harusnya telah dipenuhi. Begitupun halnya dengan tersedianya peralatan dan teknologi yang memadai serta keamanan yang terjamin dari sarana prasarana yang ada juga menjadi komponen utama dalam tercapainya kualitas pelayanan fisik yang baik dan memuaskan nasabah.⁷⁶

⁷⁵ Othman dan Owen, *Service Quality (SQ)*, 10.

⁷⁶ *Ibid.*, 11.

Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung berusaha untuk memberikan pelayanan fasilitas fisik berupa sarana dan prasarana yang bersih, indah dan nyaman dengan melakukan renovasi terhadap interior *banking hall*, menyediakan kursi tunggu berupa sofa yang empuk dan nyaman, dan melakukan beberapa pembaharuan sarana kantor yang lain seperti meja *customer service* dan meja pengisian slip transaksi dan formulir pembukaan rekening. Penampilan dari *customer service* dan *teller* juga dapat dikatakan telah mencerminkan petugas pelayanan bank syariah karena telah memakai busana secara syar'i tidak terlalu ketat serta pemakaian jilbab yang menutup dada. Sebagaimana dijelaskan dalam firman Allah yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الْمُدَّثِّرُ ۗ قُمْ فَأَنْذِرْ ۗ وَرَبِّكَ فَكَبِيرٌ ۚ وَثِيَابَكَ فَطَهِّرْ ۚ وَالرُّجْزَ فَاهْجُرْ ۚ وَلَا تَمْنُنْ
تَسْتَكْثِرُ ۚ وَلِرَبِّكَ فَاصْبِرْ ۗ (المدثر/74:1-7)

“Wahai orang yang berselimut (Nabi Muhammad), bangunlah, lalu berilah peringatan! Tuhanmu, agungkanlah! Pakaianmu, bersihkanlah! Segala (perbuatan) yang keji, tinggalkanlah! Janganlah memberi (dengan maksud) memperoleh (balasan) yang lebih banyak! Karena Tuhanmu, bersabarlah! (Al-Muddassir/74:1-7)”⁷⁷

Melalui ayat ini dapat diketahui bahwa menjaga kebersihan dan penampilan secara rapih, sopan dan syar'i merupakan bagian dari mengagungkan Allah SWT. Hal ini dikarenakan sifat Allah yang suci dan menyukai segala sesuatu yang bersih. Dengan penampilan yang bersih, rapih

⁷⁷ al-Qur'an, 74: 1-7.

dan indah tentunya akan dapat memberikan kesan pelayanan yang nyaman dirasa dan dipandang mata.

Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung selalu menjaga suasana *banking hall* agar terasa lebih sejuk dengan selalu menjaga suhu *Air Conditioner* (AC) agar tetap dingin, memberikan pengharum ruangan otomatis agar ruangan selalu dalam keadaan wangi serta menyediakan beberapa tanaman dan bunga yang indah dan hijau agar ruangan terasa lebih segar. Kenyamanan dan keamanan transaksi nasabah juga dijaga dengan baik karena telah menyediakan lahan parkir yang cukup luas dan memasang beberapa Kamera Pengawas atau *Closed Circuit Television* (CCTV) di dalam *banking hall*, di halaman depan kantor serta ruangan *Automatic Teller Machine* (ATM) untuk mencegah dan meminimalisir terjadinya resiko tindakan kriminal oleh oknum-oknum tertentu yang dapat mengancam keamanan transaksi nasabah dan bisnis Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung. Saat ini peralatan teknologi pelayanan transaksi nasabah juga semakin ditingkatkan dengan disediakanya *tab* pada meja depan yang dapat membantu nasabah untuk melakukan pengisian slip transaksi secara digital.

Dengan adanya beragam fasilitas fisik yang bersih, nyaman dan aman serta penampilan karyawan yang telah sesuai dengan syariat Islam, maka dapat disimpulkan bahwa bukti fisik pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia telah sesuai dengan teori kualitas *Islamic service*

excellence oleh Othman dan Owen dan dapat dinyatakan dapat memberikan kepuasan bagi nasabah.

5. *Empathy* (kepedulian)

Empati merupakan kepedulian dan perhatian secara tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berusaha untuk memahami permasalahan maupun kebutuhan nasabah.⁷⁸ Kepedulian pelayanan suatu bank dapat dikatakan baik ketika pegawai melayani dengan sikap ramah dan sopan santun tanpa membedakan latar belakang nasabah, bentuk kepedulian pelayanan juga dapat diketahui melalui bagaimana setiap pegawai peduli terhadap setiap kebutuhan dan permasalahan nasabah dengan cara menghargai dan mengutamakan kepentingan nasabah. Bentuk kepedulian dari pelayanan yang lainya yaitu dengan menyediakan biaya layanan yang murah dan tidak membebani nasabah.

Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung telah berusaha untuk memberikan bentuk kepedulian terbaiknya kepada setiap nasabah. Pada saat memberikan pelayanan kepada nasabah, setiap karyawan yang bertugas juga berusaha sebaik mungkin menjalin komunikasi dengan baik bersama nasabah dengan selalu menerapkan pelayanan yang ramah tamah dan 3 S (Senyum, Sapa, Salam) kepada setiap nasabah yang datang. Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung juga telah berusaha untuk menghargai dan memahami kondisi kurang nyaman nasabah terhadap akses akun yang

⁷⁸ Othman dan Owen, *Service Quality (SQ)*, 10.

sempat mengalami kendala akibat adanya pembaharuan sistem setelah adanya merger, *customer service* dalam melayani proses migrasi rekening dan kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) nasabah juga selalu berusaha untuk meminta maaf atas ketidaknyamanan yang harus dialami nasabah dalam beberapa waktu terakhir.

Pada saat melayani nasabah dalam karakter dan kondisi tertentu, seperti karyawan menjumpai nasabah yang turut berkeluh kesah tentang permasalahan hidup yang sedang dihadapi saat itu atau bertemu dengan nasabah dengan kondisi khusus seperti nasabah yang sudah sepuh maupun ibu-ibu yang sedang hamil tua, sikap karyawan adalah berusaha untuk tetap mendengarkan dengan baik keluh kesah nasabah, memberikan bantuan saran maupun doa terbaik untuk kebaikan nasabah, agar nasabah tersebut tidak merasa kesulitan, merasa nyaman dan tetap dalam kondisi aman. Dalam sebuah hadits dikatakan bahwa:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ
وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ جَارَهُ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ جَارَهُ،
وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ. رواه البخاري ومسلم

Dari Abu Hurairah radhiyallahu ‘anhu, sesungguhnya Rasulullah Shallallahu ‘Alaihi Wasallam telah bersabda, “Barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia berkata baik-baik atau diam. Dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia memuliakan (menghormati) tetangganya. Dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia memuliakan (menghormati) tamunya.” Diriwayatkan oleh Bukhari dan Muslim.⁷⁹

⁷⁹ Fuad bin Abdul Baqi, *Hadits Shahih Bukhari Muslim*, 14.

Melalui hadits tersebut, diketahui bahwa sebagai muslim yang beriman kepada Allah hendaknya selalu berkata yang baik-baik dan memuliakan (menghormati) tamunya. Hal ini seperti yang telah diterapkan oleh setiap karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung yang berusaha untuk menjunjung tinggi pemenuhan kepentingan dan kebutuhan nasabah serta keramahan pelayanan kepada setiap nasabah yang datang.

Sehingga berdasarkan seluruh penjelasan diatas, dapat dianalisa bahwa bentuk kepedulian pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung kepada nasabah dinilai baik dan telah sesuai dengan konsep kualitas *Islamic service excellence* oleh Othman dan Owen serta dinyatakan dapat memberikan kepuasan bagi nasabah.

6. Responsiveness (daya tanggap)

Daya tanggap merupakan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.⁸⁰ Daya tanggap pelayanan dinilai baik apabila pegawai mampu memperlakukan pelanggan dengan baik, pegawai yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cepat dan efisien, menyediakan produk dan layanan dengan persyaratan yang menguntungkan dan tidak membani nasabah, serta memahami dan membantu setiap kebutuhan dan permasalahan nasabah.

⁸⁰ Othman dan Owen, *Service Quality (SQ)*, 10.

Daya tanggap pelayanan yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung dengan cara selalu antusias dalam melayani dan sebisa mungkin memberikan pelayanan yang cepat dan efisien sehingga tidak membuat nasabah menunggu proses pelayanan diselesaikan terlalu lama. Dalam Islam, konsep tindakan ini dikenal dengan istilah *fathanah* (cerdas) yang berarti bekerja dengan maksimal penuh dengan komitmen dan kesungguhan.

Berdasarkan rincian penjelasan diatas sehingga maka dapat disimpulkan bahwa ketanggapan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung telah sesuai dengan teori kualitas *Islamic service excellence* oleh Othman dan Owen dan dapat dinyatakan dapat memberikan kepuasan bagi nasabah.

B. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi *Islamic service excellence* untuk meningkatkan *customer satisfaction* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung.

Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung yang pada dasarnya bergerak pada sektor pelayanan berbasis syariah, dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah diharuskan untuk dapat sesuai dengan ketentuan perbankan yang berlaku serta beroperasi dengan prinsip syariah Islam.

Berdasarkan wawancara yang diperoleh peneliti dari Zaldy Anjar Prasetya selaku *branch* manajer dan Novan Mahardika selaku *Supervisor* Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung

menyatakan bahwa pada akhirnya tujuan utama dari setiap pelayanan yang diberikan oleh suatu bank adalah untuk memberikan kepuasan nasabah. pada masa ini makin dapat dijumpai berbagai inovasi pelayanan dari tiap-tiap perbankan yang menawarkan berbagai keunggulan nilai produk dan layanan masing-masing. Namun jika menilik lebih lanjut, terdapat satu poin utama yang akan selalu melekat khususnya bagi masyarakat Indonesia yang mayoritas adalah masyarakat muslim, yaitu mengenai nilai-nilai ajaran Islam.

Ajaran Islam memuat semua pedoman untuk menjalankan kehidupan yang baik dan bermanfaat, tidak hanya untuk manusia itu sendiri secara personal namun juga bermanfaat untuk seluruh umat. Konsep Islami tersebut pada masa kini juga semakin diperhatikan oleh masyarakat muslim Indonesia. Sama halnya dengan masyarakat Kabupaten Jombang yang pada umumnya dikenal dengan religiusitasnya yang cukup tinggi. Sehubungan dengan ini, Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung berusaha untuk menawarkan ciri khas keunggulan dari produk dan layanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dan pada akhirnya menjadi semakin diminati masyarakat.

Berdasarkan rangkaian penjelasan yang diperoleh peneliti melalui kajian terkait pelayanan pelayanan Islami dari suatu bank syariah untuk meningkatkan *customer satisfaction* atau kepuasan nasabah serta hasil wawancara yang dilakukan dengan Zaldy Anjar Prasetya selaku *branch* manajer dan Novan Mahardika selaku *Supervisor* Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung, dapat dianalisa bahwa faktor-faktor yang

melatarbelakangi implementasi *Islamic service excellence* untuk meningkatkan *customer satisfaction* atau kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung diantaranya yaitu

Pertama, *service excellence* menjadi dasar utama dari kegiatan yang ada di sektor perbankan sebagai salah satu perusahaan penyedia jasa keuangan. Kedua, pada praktiknya *Islamic service excellence* menjadi bentuk *competitive advantage* (daya saing atau pembeda) yang berusaha diunggulkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung dibanding bank syariah maupun bank konvensional lainnya, hal ini dikarenakan terdapat nilai-nilai ajaran Islam yang berusaha untuk diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, seperti dengan menyediakan produk keuangan dengan sistem akad jual beli berdasarkan kesepakatan bersama di awal transaksi yang tidak mengandung bunga, selalu menyertakan doa kepada Allah dalam menjalankan setiap aktifitas transaksi maupun bisnis dan menjunjung tinggi keramah-tamahan. Dan ketiga, *Islamic service excellence* sebagai jembatan bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung untuk menyebarkan kebaikan dari nilai-nilai Islam kepada nasabah maupun masyarakat. Hal ini sejalan dengan definisi dari bank syariah sebagai lembaga intermediasi dan penyedia jasa keuangan dengan kegiatan usahanya

P O N O R O G O

terdiri dari penghimpunan dana, penyaluran dana, pelayanan jasa dan kegiatan sosial yang berlandaskan pada etika, moral dan prinsip Islam.⁸¹

C. Dampak dari implementasi *Islamic service excellence* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung terhadap *customer satisfaction*

1. *Compliance with Islamic law* (kesesuaian dengan syariat Islam)

Kepatuhan terhadap hukum Islam berarti kemampuan suatu lembaga jasa keuangan syariah untuk memenuhi aturan syariat Islam dalam menjalankan kegiatan operasional bisnisnya.⁸² Pelayanan suatu bank syariah dapat dinyatakan telah sesuai dengan syariat Islam apabila bank syariah tersebut telah mampu untuk menyediakan produk dan layanan yang sesuai dengan ketentuan perbankan dan ekonomi Islam yaitu dengan memberikan beragam produk dan layanan keuangan yang tidak mengandung bunga dan riba serta telah mampu menjalankan setiap kegiatan bisnisnya berdasarkan nilai dan prinsip Islam dengan tetap menyertakan Allah atau tidak melalaikan ibadah kepada Allah SWT pada setiap menjalankan aktivitas kerjanya.⁸³

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan selaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung, diketahui bahwa dari aspek kesesuaian pelayanan dengan syariat Islam, para informan merasa puas terhadap

⁸¹ Ascarya dan Diana Yumanita, *Bank Syariah: Gambaran Umum* (Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia, 2005), 4.

⁸² Ibid., 4.

⁸³ Ibid., 8.

pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung. Hal ini diketahui melalui keterangan informan yang menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung telah memberikan produk dan pelayanan yang bebas dari riba bunga bank, dengan menawarkan beragam produk dengan beragam akad transaksi jual beli yang sesuai dengan syariat Islam, nasabah merasa bersyukur karena telah menggunakan jasa keuangan yang terjaga kehalalan produk dan layanannya. Dalam memberikan pelayanan setiap karyawan yang bertugas juga selalu mengawali dan mengakhiri pelayanan dengan doa-doa baik untuk nasabah, yang mana hal ini sebelumnya tidak pernah mereka jumpai pada pelayanan dari bank konvensional, dengan adanya doa-doa baik yang disampaikan oleh karyawan kepada nasabah membuat nasabah merasa nyaman dan tenang untuk melakukan transaksi berikutnya.

Sehingga melalui keterangan diatas dapat dianalisa bahwa pelayanan yang sesuai dengan syariat Islam yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung telah sesuai dengan teori kualitas *Islamic service excellence* oleh Othman dan Owen dan dinyatakan dapat memberikan kepuasan bagi nasabah. Pencapaian dari hal ini juga memberikan dampak baik bagi nasabah dan perusahaan, yaitu nasabah merasakan kenyamanan dan kepuasan secara batin karena setiap proses pelayanan transaksi selalu dimulai dan diakhiri dengan doa, dan melalui kepuasan tersebut perusahaan mendapatkan kepercayaan dari nasabah untuk

tetap mempercayakan kegiatan transaksi keuangannya kepada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung.

2. Assurance (Jaminan)

Pelayanan yang terjamin dapat diketahui melalui pegawai yang berpengetahuan dan berpengalaman dalam memberikan pelayanan secara ramah dan sopan, serta pegawai yang dapat memberikan jaminan kepastian biaya pelayanan dan kemudahan akses ke informasi maupun akun.⁸⁴

Berdasarkan seluruh hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, dari aspek jaminan pelayanan, dapat disimpulkan bahwa para responden selaku nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung. Hal ini dapat diketahui melalui keterangan informan yang menjelaskan bahwa karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung dinilai telah memiliki keterampilan dan pengetahuan yang mumpuni dalam melayani maupun menjelaskan setiap produk, layanan serta dapat memberikan kepastian biaya pelayanan secara akurat kepada nasabah. Tindakan tersebut seperti setiap karyawan menjelaskan dengan jujur tentang setiap biaya layanan diawal akad dan selalu menepati janji untuk segera memproses transaksi maupun memberikan kemudahan akses ke informasi tiap-tiap produk dan layanan maupun akun nasabah tanpa membuat nasabah harus menunggu terlalu lama.

⁸⁴ Ibid., 11.

Sebagaimana firman Allah dalam surat Al-Imran ayat 112 yang berbunyi:

ضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الذَّلِيلَةُ أَيْنَ مَا تَفْقَهُوا إِلَّا بِحَبْلِ مِنَ اللَّهِ وَحَبْلٍ مِنَ النَّاسِ وَبَاءَ وَبِعَصْبٍ مِنَ اللَّهِ
وَضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الْمَسْكَنَةُ ذَلِكِ بِأَنَّهُمْ كَانُوا يَكْفُرُونَ بِآيَاتِ اللَّهِ وَيَقْتُلُونَ الْأَنْبِيَاءَ بِغَيْرِ حَقِّ
ذَلِكَ بِمَا عَصَوْا وَكَانُوا يَعْتَدُونَ ﴿١١٢﴾ (آل عمران/3: 112)

“Kehinaan ditimpakan kepada mereka di mana saja mereka berada, kecuali jika mereka (berpegang) pada tali (agama) Allah dan tali (perjanjian) dengan manusia. Mereka pasti mendapat murka dari Allah dan kesengsaraan ditimpakan kepada mereka. Yang demikian itu karena mereka mengingkari ayat-ayat Allah dan membunuh para nabi tanpa hak (alasan yang benar). Yang demikian itu karena mereka durhaka dan melampaui batas.(Ali 'Imran/3:112)”⁸⁵

Melalui ayat diatas diketahui bahwa Allah memerintahkan setiap muslim untuk selalu menepati janji baik itu janji kepada Allah maupun janji kepada sesama manusia. Karyawan yang menepati janji untuk memproses pelayanan dengan efektif dan akurat akan selalu mendapat kepercayaan dari nasabah, hal ini menandakan bahwa karyawan tersebut memiliki sifat amanah atau tanggungjawab yang baik, sehingga setiap pekerjaan yang dilakukan dapat dijamin kebenarannya.

Tindakan ini merupakan hal yang sangat perlu diusahakan dengan baik oleh suatu perusahaan untuk menjaga kepercayaan pelangganya. Sehingga apabila dikaitkan dengan respon yang telah diberikan oleh nasabah, Nasabah merasa bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor

⁸⁵ al-Qur'an, 3: 112.

Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung dapat memberikan pelayanan yang amanah dan terpercaya.

Berdasarkan berbagai respon positif yang telah dijelaskan nasabah di atas, keseluruhan nasabah yang diwawancara menyatakan telah merasa puas terhadap jaminan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung. Maka melalui penjelasan tersebut, dapat dianalisa bahwa bentuk jaminan pelayanan yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung dikatakan sudah baik, karena secara garis besar telah sesuai dengan konsep kualitas *Islamic service excellence* oleh Othman dan Owen dan dinyatakan dapat memberikan kepuasan bagi nasabah.

3. **Reliability (kehandalan)**

Kehandalan merupakan kemampuan dalam menyediakan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat.⁸⁶ Kehandalan pelayanan dapat diketahui melalui tersedianya beragam produk dan layanan dari suatu bank syariah, keamanan transaksi yang terjamin, keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, kecermatan pegawai ketika melayani nasabah dan pegawai yang dapat memberikan pelayanan yang nyaman secara efektif dan efisien.⁸⁷

Berdasarkan hasil wawancara yang telah diperoleh oleh peneliti, dari aspek kehandalan pelayanan, para informan selaku nasabah Bank Syariah

⁸⁶ Othman dan Owen, *Service Quality (SQ)*, 10.

⁸⁷ *Ibid.*, 11.

Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung. Hal ini dapat diketahui melalui keterangan informan yang menjelaskan bahwa pada saat melayani nasabah, karyawan dinilai cermat dalam menawarkan beragam produk dan layanan keuangan syariah dengan beragam akad transaksi jual beli yang sesuai kebutuhan dan keinginan nasabah.

Metode pelayanan pelayanan diberikan dengan cara dan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah dan karyawan telah menjelaskan dan memproses transaksi maupun administrasi nasabah secara aman menggunakan peralatan pendukung yang ada. Keamanan dari privasi data maupun transaksi keuangan nasabah juga dijaga dengan baik dengan tetap menjaga volume suara agar tidak terlalu keras saat sedang menjalin komunikasi transaksi. Ditemukan pula bahwa pelayanan yang handal yang telah diberikan membuat nasabah memiliki antusias untuk bertransaksi dengan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung, hal ini karena nasabah merasa bahwa kinerja yang telah diberikan oleh karyawan dalam melayani secara cepat dan efisien dapat diandalkan oleh nasabah pada saat ingin melakukan transaksi nemun dalam kondisi yang mendesak atau buru-buru.

Setiap pelayanan yang dikerjakan dengan baik dan menghasilkan hasil kerja yang sesuai dengan keinginan pelanggan akan dapat memberikan dampak yang baik bagi penilaian kinerja dari suatu perusahaan jasa. Nasabah

yang telah dilayani sesuai dengan keinginan maupun kebutuhannya secara cermat, ramah dan sopan cenderung akan melakukan transaksi ulang pada kesempatan berikutnya.

Sehingga melalui rincian penjelasan diatas, dapat ditarik hasil analisa bahwa kehandalan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung kepada nasabah secara garis besar dikatakan sudah baik dan sesuai dengan konsep kualitas *Islamic service excellence* oleh Othman dan Owen. Sebagian besar nasabah juga telah merasa puas terhadap kehandalan setiap pegawai yang dapat melayani setiap kebutuhan dan menyelesaikan permasalahan nasabah secara kompeten dan efisien.

4. *Tangible* (bukti fisik)

Bukti fisik merupakan kemampuan perusahaan dalam menampilkan fasilitas fisik, peralatan, serta penampilan pegawai.⁸⁸ Penampilan yang dimaksud dalam hal ini terkait bagaimana suatu perusahaan menyediakan fasilitas fisik dalam kondisi baik dan layak maupun penampilan karyawan yang mencerminkan wajah perusahaannya. Bukti fisik suatu bank syariah dapat dinyatakan memiliki kualitas yang baik apabila bank syariah tersebut menyediakan sarana dan prasarana dalam kondisi bersih, layak dan nyaman digunakan dengan interior dan eksterior yang menarik. Penampilan pegawai yang rapih, bersih, sopan, tidak berlebihan dan berbusana syar'i juga harusnya telah dipenuhi. Begitupun halnya dengan tersedianya peralatan dan

⁸⁸ Ibid., 10.

teknologi yang memadai serta keamanan yang terjamin dari sarana prasarana yang ada juga menjadi komponen utama dalam tercapainya kualitas pelayanan fisik yang baik dan memuaskan nasabah.⁸⁹

Berdasarkan seluruh hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, dari aspek bukti fisik pelayanan, diketahui dari tanggapan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung telah menyediakan pelayanan lahan parkir yang cukup luas, lokasi pelayanan juga telah dilengkapi dengan Kamera Pengawas atau *Closed Circuit Television* (CCTV) baik di dalam *banking hall*, halaman luar bank, serta ruang *Automatic Teller Machine* (ATM). Kondisi *banking hall* selalu bersih, wangi, sejuk dan segar. Dengan disediakanya tempat duduk antrian berupa sofa yang empuk semakin mendukung terciptanya kenyamanan yang dirasakan nasabah.

Nasabah mengutarakan kesan yang baik tentang perasaanya yang senang dan nyaman pada saat menunggu antrian transaksi. Penampilan dari petugas yang melayani terutama *customer service* dan *teller* yang telah berbusana rapih dan syar'i juga semakin menunjukkan kesan pelayanan yang telah sesuai syariah. Hal ini juga menjadi poin penilaian utama nasabah terhadap citra Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung. Karena sebuah lembaga pelayanan yang berbasis syariah harus bisa menggambarkan wajah terdepan perusahaan melalui penampilan pegawainya yang sopan dan berbusana syar'i.

⁸⁹ Ibid., 11.

Namun peneliti juga menemukan respon ketidakpuasan nasabah terhadap bukti fisik pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung. Hal ini diketahui melalui respon nasabah terhadap masih belum tersedianya kelengkapan peralatan teknologi yang seharusnya menjadi fasilitas dan ciri khas dari suatu bank syariah terutama Bank Syariah Indonesia (BSI), seperti belum ditemukan pula fasilitas pendukung terciptanya suasana bank syariah lainya yaitu masih belum adanya lantunan ayat-ayat suci Al-Qur'an di dalam *banking hall*. Hal ini menimbulkan tumbuhnya kesan dalam diri nasabah bahwa nuansa pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung sama saja dengan pelayanan yang diberikan oleh bank konvensional yang lainya.

Berdasarkan kondisi tersebut Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung selayaknya dapat segera memberikan penanganan lebih lanjut untuk dapat memperbaiki pelayanan yang ada. Hal ini dikarenakan nuansa pelayanan memberikan dampak yang cukup besar terhadap citra suatu perusahaan dimata nasabah. Perusahaan yang dapat menunjukan citra yang sesuai dengan bidang bisnisnya merupakan perusahaan yang mendapat perhatian lebih dari para pelangganya. Apabila citra bisnis tersebut masih terlihat dan terasa belum sesuai dengan yang seharusnya, maka akan menimbulkan *trust issue* di benak nasabah, yang mana hal ini dapat mendorong menurunnya kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan.

Sehingga dari segi tersedianya bukti pelayanan fisik yang ada di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung dapat dinyatakan sudah baik dan telah sesuai dengan konsep kualitas *Islamic service excellence* oleh Othman dan Owen. Melalui kenyamanan bukti fisik pelayanan yang bersih aman dan nyaman juga menjadikan nasabah secara umum merasa puas terhadap pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung, namun karena terdapat fasilitas masih belum terpenuhi seperti belum adanya lantunan ayat suci Al-Qur'an di *banking hall*. Hal ini membuat nasabah belum dapat merasakan kepuasan secara maksimal.

5. *Empathy* (kepedulian)

Empati merupakan kepedulian dan perhatian secara tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berusaha untuk memahami permasalahan maupun kebutuhan nasabah.⁹⁰ Kepedulian pelayanan suatu bank dapat dikatakan baik ketika pegawai melayani dengan sikap ramah dan sopan santun tanpa membedakan latar belakang nasabah, bentuk kepedulian pelayanan juga dapat diketahui melalui bagaimana setiap pegawai peduli terhadap setiap kebutuhan dan permasalahan nasabah dengan cara menghargai dan mengutamakan kepentingan nasabah. Bentuk kepedulian dari pelayanan yang lainnya yaitu

⁹⁰ Ibid., 10.

dengan menyediakan biaya layanan yang murah dan tidak membebani nasabah.⁹¹

Berdasarkan data yang telah diperoleh oleh peneliti, dari aspek kepedulian pelayanan. Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung selalu mendahulukan kebutuhan nasabah, ketika melayani setiap transaksi juga dijalankan dengan perhatian penuh secara ramah, antusias dan santun tanpa memandang latar belakang nasabah. Petugas yang melayani transaksi dan administrasi juga dinilai mampu memahami kondisi dan keluhan nasabah dengan baik. Sehingga informasi yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan dan dapat diterima dengan baik oleh setiap nasabah.

Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung menghargai setiap keresahan nasabah, dan tidak pernah lupa untuk meminta maaf atas ketidaknyamanan pelayanan yang sempat mengalami kendala akses transaksi akibat perubahan sistem dari Bank Syariah Indonesia (BSI) pusat. Setiap karyawan yang bertugas juga peduli dan perhatian terhadap nasabah dengan mendoakan kebaikan, keselamatan nasabah melalui salam “assalamu’alaikum”, mendoakan kebaikan untuk nasabah yang menceritakan permasalahannya serta mendoakan kebaikan untuk nasabah diakhir transaksi.

Berdasarkan respon nasabah tersebut menunjukkan bahwa mereka merasa aman, tenang dan nyaman karena karyawan menunjukkan perhatian

⁹¹ Ibid., 11.

dan kepedulian secara maksimal tidak hanya dengan memberikan solusi atas kendala transaksi yang terjadi namun juga mendoakan secara khusus untuk kebaikan pribadi nasabah. Sedangkan perhatian ini sebelumnya belum pernah mereka dapatkan dari pelayanan bank umum lainnya. Nasabah yang dipedulikan dengan baik, merasa diperlakukan secara istimewa, pengalaman dari pelayanan yang baik ini biasanya akan mereka bagikan atau rekomendasikan pada orang-orang terdekat, agar orang disekitar mereka juga turut mengetahui dan tertarik untuk mendapat manfaat dari pelayanan yang sama. Hal ini juga dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan untuk menggaet semakin banyak nasabah yang mempercayakan transaksi keuangannya pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung.

Sehingga melalui beragam manfaat tersebut secara keseluruhan kepedulian pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung dinilai baik, telah sesuai dengan konsep kualitas *Islamic service excellence* oleh Othman dan Owen. Serta nasabah menyatakan merasa nyaman serta puas selama bertransaksi dengan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung.

6. Responsiveness (daya tanggap)

Daya tanggap merupakan kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.⁹² Daya

⁹² Ibid., 10.

tanggap pelayanan dinilai baik apabila pegawai mampu memperlakukan pelanggan dengan baik, pegawai yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cepat dan efisien, menyediakan produk dan layanan dengan persyaratan yang menguntungkan dan tidak membani nasabah, serta memahami dan membantu setiap kebutuhan dan permasalahan nasabah.⁹³

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, dari aspek daya tanggap pelayanan. Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung memperlakukan nasabah dengan baik, selalu segera menyambut kedatangan nasabah dengan antusias. Sehingga kesan pertama yang diterima oleh nasabah adalah karyawan selalu bersemangat dalam menjalankan pekerjaannya. Semangat ini pula yang mendorong nasabah untuk tetap antusias dalam bertransaksi bersama Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung. Karyawan juga membantu penyelesaian permasalahan serta pemenuhan kebutuhan nasabah dengan cepat, tepat dan efisien.

Hal ini seperti yang telah dijelaskan dalam Al-Qur'an pada surat Al-Maidah ayat 2 yang berbunyi:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ
الْعِقَابِ ۝ (المائدة/5: 2)

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan

⁹³ Ibid., 11.

permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya.” (Al-Ma'idah/5:2)⁹⁴

Meskipun pelayanan yang diberikan terbilang cepat namun nasabah merasa tetap nyaman dan tidak mengalami kesulitan dalam memahami setiap informasi yang disampaikan atau terbebani dengan persyaratan yang diberikan. Hal ini karena persyaratan untuk dapat menggunakan produk maupun layanan terbilang cukup mudah untuk dipenuhi oleh nasabah. Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung yang bertugas juga segera bertindak untuk membantu penyelesaian proses migrasi rekening, kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan akun *mobile banking* hingga akun tersebut dapat segera dimanfaatkan kembali oleh nasabah. Nasabah juga selalu menerima rekomendasi produk dan pelayanan lain yang dapat memberikan keuntungan bagi nasabah, salah satunya yaitu rekomendasi layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) *Mobile* yang dapat membantu mempermudah transaksi keuangan nasabah.

Melalui berbagai kesan positif nasabah terkait daya tanggap pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung. Maka dapat dianalisa bahwa ketanggapan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung dikatakan sudah baik, karena telah sesuai dengan konsep kualitas *Islamic service excellence* oleh Othman dan Owen serta dapat memberikan kepuasan bagi nasabah.

⁹⁴ al-Qur'an, 5: 2.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

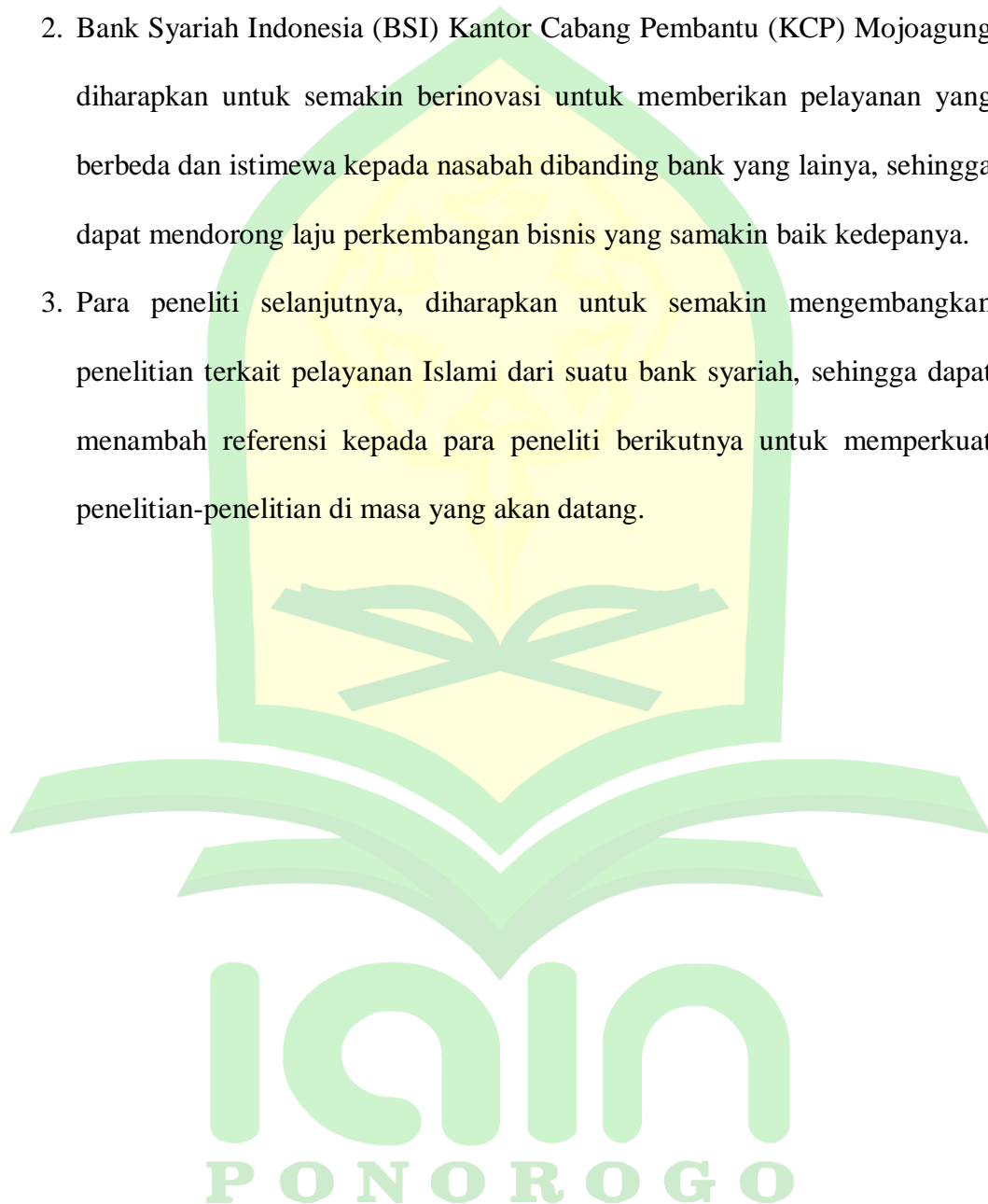
Berdasarkan rangkaian hasil analisis data yang telah dibahas oleh penulis terkait implementasi *Islamic service excellence* pada untuk meningkatkan *customer satisfaction* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dimensi *compliance with Islamic law* (kesesuaian dengan hukum syariat Islam), *assurance* (jaminan), *reliability* (kehandalan), *tangible* (bukti fisik/penampilan), *empathy* (kepedulian), dan *responsiveness* (Ketanggapan) pelayanan telah diterapkan dengan baik oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung dan dapat memberikan dampak kepuasan bagi nasabah. Hal tersebut membuat nasabah semakin menaruh kepercayaannya untuk tetap melanjutkan transaksi keuangannya di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung kedepannya. Namun pada segi penampilan/bukti fisik (*tangible*) masih belum diterapkan secara maksimal karena masih belum tersedianya fasilitas pendukung yang mencerminkan citra pelayanan dari suatu lembaga jasa berbasis syariah yakni diputarnya lantunan ayat suci Al-Qur'an dalam ruangan *banking hall*.

B. Saran

1. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung diharapkan untuk segera memperbaiki kualitas layanan terutama dari segi ketersediaan fasilitas pendukung kenyamanan nasabah, seperti menyediakan

suasana dalam ruangan yang islami dengan memutar audio yang memperdengarkan lantunan ayat suci Al-Qur'an untuk semakin dapat menunjukkan citranya sebagai lembaga keuangan berbasis syariah.

2. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mojoagung diharapkan untuk semakin berinovasi untuk memberikan pelayanan yang berbeda dan istimewa kepada nasabah dibanding bank yang lainya, sehingga dapat mendorong laju perkembangan bisnis yang semakin baik kedepanya.
3. Para peneliti selanjutnya, diharapkan untuk semakin mengembangkan penelitian terkait pelayanan Islami dari suatu bank syariah, sehingga dapat menambah referensi kepada para peneliti berikutnya untuk memperkuat penelitian-penelitian di masa yang akan datang.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

Al Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.

al-Qur'an. 2: 275.

———. 3: 112.

———. 3: 159.

———. 5: 2.

———. 6: 5.

———. 16: 125.

———. 17:84.

———. 33: 2.

———. 62: 9.

———. 62: 10.

———. 74: 1-7.

———. 87: 14-17.

Arifin, Zainul. *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Azkia Publisher, 2009.

Ascarya, dan Diana Yumanita. *Bank Syariah: Gambaran Umum*. Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia, 2005.

Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2006.

Bunga, Burhan. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2003.

Bungin, M Burhan. *Motode Penelitian Kualitatif; Komunikasi, Ekonomi Dan Public Serta Ilmu-Ilmu Social Lainnya*. Jakarta: Kencana, 2004.

- Edi, Kusnadi. *Metodologi Penelitian: Aplikasi Praktis*. Jakarta Timur dan Metro: Ramayana Pers dan STAIN Metro, 2008.
- Fuad bin Abdul Baqi, Muhammad. *Hadits Shahih Bukhari Muslim*. Terj. Abu Firly Bassam Taqiyi. Depok: Fathan Prima Media, 2013.
- Ghony, Djunaidy. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruz Media, 2012.
- Hadari, Nawawi. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1992.
- Hafidhuddin, Didin, dan Hendri Tanjung. *Manajemen Syariah dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani, 2003.
- Hasibuan, Malayu. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004.
- Hidayat, Rahmat. *Efisiensi Perbankan Syariah Teori dan Praktik*. Bekasi: Gramata Publishing, 2014.
- Irawan, Handi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2002.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2005.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran : Analisa Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jilid 1. Jakarta: Prenhallindo, 1997.
- . *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan dan Implementasi Kontrol, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga, 2001.
- . *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2003.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Indonesia*. Jakarta: PT Prenhallindo, 2002.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- Muhammad. *Pengantar Akuntansi Syari'ah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1999.
- Mulyana, Deddy. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008.
- Nashiruddin Al Albani, Muhammad. *Shahih Sunan Al-Tirmidzi*. Terj. Fachruazi. Jakarta: Pustaka Azzam, 2006.

Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Ponorogo: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021.

Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

Rosadi, Ruslan. *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi (Konsepsi Dan Aplikasi)*. Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2001.

Santoso, Singgih, dan Fandy Tjiptono. *Riset Pemasaran : Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2001.

Sarwono, Jonathan. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2018.

———. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Kedua. Bandung: Alfabeta, 2018.

Sumarwan, Ujang. *Perilaku Konsumen-Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2002.

Sutedi, Ardian. *Perbankan Syariah, Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009.

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2002.

———. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi, 2000.

Yusuf, A. Muri. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*. Pertama. Jakarta: Kencana, 2014.

Jurnal

Kurniawan, Danang. “Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah.” *Tawazun : Journal of Sharia Economic Law*, Volume 3, Nomor 1 (2020): 68–73.

Kurniawansyah, Sefta, Tulus Suryanto, dan Heni Noviarita. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Umum Syariah di Provinsi Lampung.” *Islamic Economics Journal*, Volume 6, Nomor 2 (2020): 193–206.

Othman, Abdul Qawi, dan Lynn Owen. “Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House”, Volume 3, Nomor 1 (2001): 2–18.

Perdana, Ryan Wahyu, dan Arasy Fahrullah. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Bukopin KCP Gresik.” *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*, Volume3, Nomor 3 (2020): 188–187.

Sugiarti, Dian, dan Any Meilani. “Dimensi CARTER Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Komparatif Sebelum Dan Setelah Merger.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Volume 7, Nomor 3 (2021): 1696–1704.

Sunarsih, dan Mugi Harsono. “Model-Model Pendekatan Kualitas Layanan Untuk Memprediksi Kepuasan Pelanggan Bank Syariah.” *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humainora*, Volume 1, Nomor 05 (2019): 61–64.

Wathani, M. Zainul, dan Afiati Kurniasih. “Konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur’an.” *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, Volume 1, Nomor 1 (2015): 1–22.

Skripsi

Anisah, Farida. “Penerapan Islamic Service Excellence di BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo.” Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019.

Website

Admin, “Sejarah Dan Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia,” *Jurusan Manajemen Terbaik Di Sumut* (blog), dalam <https://manajemen.uma.ac.id/2021/10/sejarah-dan-perkembangan-bank-syariah-di-indonesia/>, (diakses pada tanggal 22 Oktober 2021, jam 02.45).

Bank Syariah Indonesia, “Tentang Kami - Informasi Perusahaan | Bank Syariah Indonesia,” dalam <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami/>, (diakses pada tanggal 16 November 2021, jam 06.40).

Isma, “InfoPublik - BSI Raih Lima Penghargaan *InfoBank Banking Service Excellence Award 2021*,” dalam <https://infopublik.id/kategori/nasional-ekonomi-bisnis/545073/bsi-raih-lima-penghargaan-infobank-banking-service-excellence-award-2021/>, (diakses pada tanggal 1 November 2021, jam 10.51).

Otoritas Jasa Keuangan, “*Snapshot Perbankan Syariah September 2021*,” dalam <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Snapshot-Perbankan-Syariah-September-2021.aspx>, (diakses pada tanggal 4 Maret 2022, jam 09.05).

Rika Anggraeni, “BSI (BRIS) Mau Tutup 60 Kantor Cabang di 2022. Ini Alasannya
| Finansial,” dalam
<https://finansial.bisnis.com/read/20211102/90/1460944/bsi-bris-mau-tutup-60-kantor-cabang-di-2022-ini-alasannya>., (diakses pada tanggal 2
November 2021, jam 11.47).

