



## RAHMATAN LIL 'ALAMIN DALAM DUNIA PERBANKAN: *SERVICE EXCELLENCE* DALAM PANDANGAN ISLAM

Syahdara Anisa Makruf  
Universitas Islam Indonesia  
Email: 133100508@uii.ac.id

Korespondensi penulis: \*[133100508@uii.ac.id](mailto:133100508@uii.ac.id)

**Abstract:** Muslims, the majority of Indonesia's population, have not yet adopted Islamic banking as a preferred financial transaction service. One important consideration is service excellence. Service excellence is one effective way to attract customers. However, there has been no detailed discussion of the Islamic perspective on service excellence. This paper will focus on a detailed examination of the Islamic perspective on service excellence based on the texts of the Quran and Hadith. Using a qualitative approach, data collection through documentation and literature studies is conducted. This study found that the basic principles of excellent service are more appropriately aligned with the Islamic da'wah method. This Islamic da'wah method focuses on three main aspects: Al-Hikmah (Wisdom), Al-Mauidzah bil Hasanah (Prosperity), and Mujadalah bil Hasanah (Prosperity). This paper also found that every employee should have this service excellence based on the principles of the Prophet Muhammad: siddiq (Integrity), amanah (Trust), tabligh (Prosperity), and fathonah (Integrity). These four points are absolutely essential because they represent the ideal model for every employee.

**Keywords:** *Service excellence*, Sharia Bank, Islam

**Abstrak:** Umat Islam sebagai penduduk mayoritas di Indonesia belum menjadikan bank syariah sebagai layanan transaksi keuangan. Salah satu hal penting yang harus diperhatikan adalah *service excellence*. *Service excellence* merupakan salah satu cara untuk menarik konsumen dengan efektif. Hanya saja belum ada pembahasan yang detail tentang pandangan Islam terhadap *service excellence*. Tulisan ini akan fokus mengkaji secara rinci pandangan Islam terhadap *service excellence* berdasarkan pada nash Al-Quran dan hadits. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, serta proses pengumpulan data dari dokumentasi dan studi pustaka. Penelitian ini menemukan bahwa prinsip dasar *service excellence* lebih tepat dipadankan dengan metode dakwah Islam. Metode dakwah Islam ini fokus pada tiga hal utama yaitu Al-Hikmah, Al-Mauidzah bil Hasanah dan Mujadalah bil Hasanah. Tulisan ini juga menemukan bahwa *service excellence* tersebut sudah seharusnya setiap karyawan memiliki dasar prinsip dalam diri nabi Muhammad yaitu siddiq, amanah, tabligh dan fathonah. Keempat poin tersebut mutlak dilakukan karena merupakan model ideal setiap karyawan.

**Kata kunci:** *Service excellence*, Bank Syariah, Islam

## PENDAHULUAN

Islam sebagai agama mayoritas di Indonesia memberikan penekanan terhadap masalah ekonomi, khususnya perbankan (Fahri & Intizar, 2019). Setidaknya terdapat beberapa ayat di dalam Al-Quran yang menjelaskan bahwa ekonomi merupakan pondasi penting dalam sebuah negara. Dengan ekonomi yang kuat umat Islam dapat menyebarkan syiar agama dan tentunya memperkuat tatanan kehidupan umat Manusia.

Berdasarkan pada data OJK, di Indonesia hingga tahun 2019 terdapat 189 bank syariah yang terdiri dari 14 Bank Umum Syariah (BUS), serta 20 unit usaha Syariah (UUS) dan 164 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) di seluruh Indonesia (KNKS, 2020). Uniknyanya dari data tersebut, ternyata umat Islam yang mayoritas belum menjadikan Bank Syariah belum dijadikan sebagai mitra utama. Terbukti sampai dengan tahun 2019, hanya sekitar 9,1 persen yang menggunakan jasa keuangan syariah (Soedigno, 2020).

Kecilnya persentase minat masyarakat yang mayoritas muslim terhadap perbankan syariah menjadi tanda tanya. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, baik masalah budaya dimana perbankan syariah baru muncul tahun 1990-an. Bisa juga dikarenakan minimnya literasi terhadap arti penting perbankan syariah sebagai mitra masyarakat Indonesia (Marimin & Romdhoni, 2017).

Pemerintah sebenarnya sudah memberikan keleluasaan terhadap pendirian bank syariah lewat lahirnya Undang-Undang No 10 tahun 1998. Undang-Undang tersebut memberikan kekuasaan terhadap pendirian bank dengan konsep dan prinsip-prinsip syariah. Hal ini kembali diperkuat dengan Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang industri perbankan syariah. Dengan hal tersebut diharapkan terciptanya iklim investasi dan kepastian usaha serta pelinggangan konsumen (Bangsawan, 2017).

Salah satu pendekatan penting dalam perbankan syariah tersebut adalah *service excellence*. *Service excellence* dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai pelayanan prima. Pelayanan yang memberikan rasa nyaman, puas dan bahagia dengan apa yang sudah diberikan oleh pemberi pelayanan. Umumnya, permasalahan *service excellence* mulai dikembangkan dalam berbagai bidang ekonomi (Wathani & Kurniasih, 2015).

Menurut Dima Al Eisawi (2012) *service excellence* merupakan sebuah pelayanan yang sangat baik yang berada pada tingkatan lebih dari harapan pelanggan, atau kemampuan untuk memberikan kenyamanan diluar dari ekspektasi pelanggan. Dalam bahasa lain Berry (1995) menyebut sebagai sebuah pelayanan kejutan yang memberikan dampak wow. Sedangkan Johnston (2004) memberikan penjelasan bahwa *service excellence* sebagai sebuah extra mile atau melebihi harapan. Sedangkan Malayu Hasibuan (Hasibuan, 2007) menjelaskan bahwa *service excellence* merupakan tindakan untuk memenuhi kebutuhan atau permintaan pelanggan yang dilakukan dengan cara-cara yang sangat memuaskan.

Pentingnya *service excellence* umumnya terdapat dalam bidang penjualan jasa, termasuk dalam dunia perbankan. Oleh sebab itu bank syariah berupaya untuk menjadikan *service excellence* sebagai bagian yang terintegrasi di dalamnya. Bank syariah berupaya menerapkan hal tersebut.

Hanya saja, kajian yang mendalam tentang pandangan *service excellence* dalam dunia perbankan belum dikaji secara mendalam. Sharifah Hayaati al-Qudsy (2008) memang membahas tentang *service excellence* dengan mensejajarkannya dengan budaya cemerlang. Hanya saja di dalam pembahasan tidak dibahas secara spesifik dalil yang mendasari arti penting budaya tersebut di dalam Islam.

Begitu juga dengan Erawati & Budiantono (2021) yang memaparkan pengertian *service excellence* tanpa memberikan argumentasi faktor utama penerapan tersebut. Penelitian tersebut hanya membahas dengan singkat inti dari *service excellence* tersebut. Disamping itu juga, *service excellence* dijadikan sebagai landasan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya.

Penelitian yang paling mendekati datang dari tulisan dari Danang Kurniawan (2020) yang lebih menekankan pada aspek penerapan *Service excellence* merujuk pada Al-Quran. Padahal faktanya, *service excellence* merupakan budaya yang diperkenalkan oleh dunia Barat. Disamping itu juga, penekannya pada ayat yang mendasari konsep *service excellence* bukan pandangan terhadap *service excellence* itu sendiri.

Oleh sebab itu, pemaparan tentang pandangan Islam terhadap *service excellence* perlu untuk dijabarkan dengan tepat. Sebab Islam sebagai agama memiliki ruh sebagai way of life yang dapat diterima kapanpun dan dimanapun. Disamping itu juga, perlu untuk melihat urgensi *service excellence* sebagai sebuah model tawaran penting bagi kostumber perbankan syariah.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif (Rijali, 2019). Analisis data bersifat induktif, data yang dikumpulkan secara deskriptif, memprioritaskan proses dari pada hasil (Anggito, 2018). Fokus utama dari penelitian ini terletak pada pandangan Islam terhadap *service excellence*, setelah itu melihat urgensi *service excellence* dalam dunia perbankan syariah. Objek utama dari penelitian ini adalah *service excellence* dalam perbankan syariah. Objek ini menjadi penting, karena bank syariah belum menjadi tujuan utama masyarakat Indonesia dalam melakukan transaksi keuangan. Data yang digunakan dalam penelitian akan dikumpulkan dengan menggunakan dokumentasi dan studi pustaka (Pramudyo & Hendrawan, 2020).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Prinsip Dasar *Service excellence***

Menurut Zainul Wathani dan Afiati Kurniasih (2015) konsep gagasan Al-Quran dalam bidang *service excellence* terletak pada padanan metode dakwah Islam. Islam sebagai agama yang dibawa oleh nabi Muhammad mengajak pada nilai kebaikan. Pada tahapan mengajak tersebut, Islam selalu mengusahakan dengan nilai kelembutan dan kedamaian. Prinsip ini secara tidak langsung menekankan umat manusia bahwa prinsip dakwah tersebut sejalan dengan prinsip pada *service excellence*. Dakwah dan *service excellence* dipadankan karena memiliki beberapa kemiripan mendasar.

Pertama, fokus *service excellence* terletak pada pemberian nilai tambah pelayanan terhadap nasabah, begitu juga hal dengan metode dakwah yang diberikan oleh nabi Muhammad. Islam sebagai agama tidak hanya fokus pada hal yang bersifat kemanusiaan semata, tapi lebih dari itu Islam datang sebagai rahmat bagi seluruh alam. Rahmat yang meliputi tanaman, tumbuhan serta seluruh yang ada di dalam alam semesta. Rahmat tersebut tidak hanya mencakup mereka yang beragama Islam tapi juga di luar agama Islam (Makruf, 2020). Oleh sebab itu, Islam mengajarkan dan menganjurkan nilai-nilai perdamaian dan kedamaian.

Kedua, *service excellence* tidak langsung pada ajakan secara kasar namun dengan menggunakan cara yang halus. Terlepas dari metode dakwah nabi Muhammad yang dianggap pernah menggunakan kekerasan, tapi sebenarnya itu bukan pilihan utama. Nabi Muhammad menggunakan kekerasan hanya untuk mempertahankan diri, bukan sebagai jalan dakwah. Hal yang paling menarik terlihat pada peristiwa Fathul Makkah, jika metode dakwa nabi Muhammad adalah kekerasan maka momen tersebut dapat dijadikan sebagai alat untuk membalas dendam (Makruf, 2017). Tapi nabi Muhammad membolehkan orang-orang untuk tetap di Makkah meskipun dia bukan umat Islam, serta tidak melakukan pembantai sama sekali terhadap umat non Islam. Dakwah Islam sebenarnya lebih pada nilai kelembutan yang terletak pada tingkah laku dan kepribadian. Hal itu yang diperlihatkan oleh nabi Muhammad terhadap umatnya, dengan mengajak dan menyeru pada kebaikan dengan pola tutur kata yang lembut.

Ketiga, *service excellence* memberikan dampak luar biasa terhadap nasabah, begitu juga Islam yang bagi mereka yang baru memeluknya mendapatkan nilai ketenangan dan kenyamanan dalam Islam (Wardi et al., 2019). Islam sebagai agama tidak hanya bersifat jasmani tapi juga rohani. Islam memberikan garansi bagi mereka yang baru memeluk Islam akan merasakan kekeluargaan yang cukup kuat di kalangan umat itu sendiri.

Oleh sebab itu, prinsip dakwah dalam Islam dijadikan sebagai landasan dalam *service excellence*. Prinsip dakwah memiliki padanan yang kurang lebih sama dalam prinsip pemberian pelayanan terhadap umat itu sendiri. Sehingga ayat yang tepat untuk menjelaskan hal tersebut surah An-Nahal ayat 125.

Ayat tersebut secara jelas mengatakan tentang metode ajakan dan saran untuk memeluk agama Islam. Penekatanan terletak pada metode yang digunakan. Ayat ini menunjukkan bahwa ketika mengajak orang, khususnya dalam bidang perbankan Syariah yang sejalan dengan misi Islam harus dilakukan dengan Al-Hikmah, Al-Mauidzah bil Hasanah dan Mujadalah bil Hasanah (Kurniawan, 2020).

#### a. Al-Hikmah

Hikmah dalam bahasa Indonesia diartikan secara lafadz sebagai kebijaksanaan, akal dan budi mulia. Sedangkan dalam para ahli tafsir menyebutkan bahwa kata hikmah disetarakan dengan Sunnah atau kenabian. Oleh sebab itu nabi Muhammad pernah mendoakan Abdullah bin Anas dengan kata hikmah atau pemahaman yang mendalam tentang Al-Quran. Doa ini secara tidak langsung mengharapkan agar Abdullah bin Anas memiliki akal budi yang baik serta menjadi orang yang bijaksana.

Sedangkan Ibnu Taimiyah menjelaskan bahwa kata hikmah berarti kebenaran dan mengamalkannya (Al-Khandar, 2009). Artinya, mereka yang memiliki kebijaksanaan yang akan mampu pada nilai-nilai kebenaran. Dengan nilai kebenaran yang sudah diimplementasikan dalam kehidupan. Sedangkan Quraish Shihab menyebutkan bahwa hikmah berasal dari kata “hakama” yang pada asalnya berarti menghalangi, tapi secara maknawi berarti terkendali, yaitu kemampuan seseorang untuk mengantarkan kepada kebaikan dan menghindari seseorang dari keburukan. Hikmah merupakan fase dimana seseorang sudah pada tahapan kehidupan yang damai dengan ilmu dan amalan yang sudah dilakukan.

Kata hikmah dalam tafsir departemen agama dalam ayat ini berarti kebijaksanaan. Akar kata tersebut lebih pada makna Hakim yang berarti mencegah dan menolak. Upaya mencegah seseorang dalam berbuat zalim, termasuk juga mencegah diri dari melakukan tindakan bodoh. Hal paling sederhana dari kata hikmah tersebut adalah mendapatkan kebaikan.

Kata al-hikmah juga sering dipadankan dengan filsafat. Orang-orang yang mencintai kebijaksanaan sama halnya dengan orang-orang yang memiliki kemampuan dalam berfilsafat. Dalam pandangan ini, kemampuan seseorang dalam menjalankan sebuah misi kenabian sama halnya dengan mengajarkan nilai-nilai falsafah.

Kekuatan kata Al-hikmah tidak hanya dalam hal arti tentang kebijaksanaan tapi juga menerapkan prinsip hikmah sesuai dengan kondisi dan situasi sasaran dakwah. Dalam konteks *service excellence*, setiap nasabah harus diperhatikan situasi dan kondisi yang sedang dia hadapi. Nasabah anak muda dan dewasa memiliki perbedaan dalam menarik perhatiannya. Perbedaan usia tersebut memberikan batasan tentang kematangan dan tata cara berpikir. Di dalam dakwah al-hikmah seseorang juga harus memahami objek dakwah, tipe dakwah di pedesaan memiliki perbedaan nyata dengan mereka yang berdakwa di daerah perkotaan. Perbedaan tersebut mengharuskan orang-orang yang menjalankan nilai Al-Hikmah untuk lebih bijak dalam perkataan dan perbuatan.

Uniknya, kata al-hikmah terlebih dahulu menekankan pada kebijakan personal. Orang-orang yang dapat memberikan *service excellence* merupakan mereka yang memiliki kepribadian yang unggul. Sulit untuk menjelaskan dan mendapatkan *service excellence* jika orang yang ingin mewujudkannya belum mampu menjalankan misi *service excellence* dalam kehidupannya. Sama dengan dakwah yang ada pada Islam, hanya mereka yang sudah memahami dan menjalankan Islam dengan baik yang mampu merepresentasikan Islam terhadap masyarakat lebih luas. Hikmah adalah konsep paling dalam dalam menjalankan visi besar keumatan.

b. Al-Muidzhoh bil Hasanah

Secara bahasa mau'izah hasanah berasal dari dua kata yang mauizah dan hasanah. Mau'izah berasal dari kata wa'adza ya'idzu-idzatan yang memiliki arti nasehat, bimbingan, pendidikan serta peringatan. Sedangkan hasanah memiliki arti sebagai kebaikan. Sehingga jika digabungkan maka kedua kata tersebut merupakan nasehat atau ajakan pada nilai-nilai kebaikan (Munir, 2006).

Seorang ahli tafsir Fadhullah Muhammad Husaen menjelaskan bahwa mau'izah hasanah berarti orang-orang yang keluar atau berpaling dari nilai yang buruk kepada nilai yang baik. Ini dilakukan dengan cara melunakkan jiwanya dan menggetarkan hatinya (Husyn, 1997).

Mau'izhah hasanah juga dapat diartikan sebagai selaga ungkapan yang mengandung unsur bimbingan, pendidikan, pengajaran serta pesan-pesan positif yang memiliki nilai keselamatan di dunia maupun diakhirat. Nasehat yang baik tersebut juga dilakukan dengan cara yang baik artinya mudah diterima, berkenaan dengan hati, menyentuh perasaan serta tidak bersikap kasar (Munir, 2006).

Dalam tafsir Al-Misbah dijelaskan jika Al-Mauidzah bil Hasanah dapat diartikan sebagai uraian yang menyentuh hati dan mengantarkan pada nilai kebaikan. Dengan pengertian bahwa kata yang disampaikan oleh orang yang berdakwah tersebut memberikan dampak yang positif. Sebab dengan penyampaian yang menyejukkan seseorang jadi tersadar bahwa Islam sebagai agama yang benar ternyata bisa disampaikan dengan cara yang benar. Sedangkan dalam tafsir Al-Azhar Al-Mauidzah bil Hasanah diartikan sebagai pengajaran yang baik, pesan yang baik dan disampaikan sebagai nasehat. Dengan cara tersebut ternyata seseorang akan menyadari bahwa nilai yang disampaikan merupakan nilai kebenaran.

Dari penjelasan ini terlihat bahwa konsep *service excellence* juga merupakan cara media menyampaikan nilai kebaikan dengan cara yang menyentuh hati seseorang. Menyentuh hati dapat bermakna bahwa seseorang tersebut mampu menguasai ide gagasan tentang kebaikan dan kebenaran dalam dunia perbankan syariah. Baik produsen maupun konsumen sama-sama menjalankan visi kebaikan. Orientasi tersebut juga diterapkan dalam prinsip pengelolaan perbankan itu sendiri, baik dari segi laporan, pelatihan maupun dalam proses transaksi itu sendiri.

### c. Al-Mujadalah bil Hasanah

Secara sederhana mujadalah terambil dari kata “jadalah” yang berarti memintal atau melilit. Sedangkan kata “mujadlah” memiliki makna perdebatan. Oleh sebab itu, kada mujadalah bil ahsan dapat maknasi sebagai sebuah peristiwa tawar menawar pendapat yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih dalam sebuah kegiatan tanpa adanya permusuhan di antara perdebatan tersebut. Kata tidak ada permusuhan menunjukkan bahwa dunia perdebatan sebenarnya merupakan hal yang biasa dalam dunia ini, termasuk dalam permasalahan perbankan.

Oleh sebab itu para penafsir secara garis besar menjelaskan kata mujadalah sebagai berikut. Dalam tafsir Al-Misbah dijelaskan kata jadala bermakna diskusi atau bukti yang dapat mematahkan sebuah argumen (Shihab, 2002). Argumen tersebut sebenarnya merupakan bagian dari dunia akademik dimana seseorang memandang sesuatu berbeda dengan orang lain. Perbedaan tersebut selama memiliki dasar yang kuat dapat menjadikan perdebatan sengit antar kelompok atau orang. Tujuan utama dari perdebatan tersebut adalah tukar pikiran untuk menguji mana yang lebih kuat atau dapat diterima argumennya. Sedangkan dalam tafsir Al-Azhar dijelaskan bahwa Mujadalah Bi-al-Lati Hiya Ahsan merupakan berbantahan dengan cara

yang baik. Perdebatan yang terjadi harus dimaknai dengan cara yang positif, jika argumen seseorang lebih baik dari argumen yang lain seharusnya bisa dapat saling memahami.

Sedangkan menurut Ibnu sina berpendapat dapat dimaknai dengan tukar pikiran dengan cara bersaing atau berlomba untuk mengalahkan lawan bicara. Dalam konteks ini, seseorang yang dianggap kalah harus dapat menerima apa yang menjadi argumen lawan bicaranya. Jika dihubungkan dalam konteks dakwah maka hal ini adalah ajakan adatu seruang yang didasarkan pada argumen yang benar. Ajakan untuk berada pada nilai kebenaran dengan dalil dan argumentasi yang tepat. Dengan cara tersebut seseorang akan mau menuruti perkataan orang lain.

Pada faktanya, seringkali kebaikan dan nasehat yang sudah dijalankan dengan benar tidak secara langsung dapat diterima oleh semua pihak. Seringkali dalam proses transaksi dan implementasi nilai kebajikan tersebut mendapat tentangan dari orang lain. Pertentangan tersebut dalam bentuk ide dan gagasan maupun dalam bentuk implementasi sebuah produk.

Kondisi seperti harus melakukan negosiasi atau tukar pendapat dengan jalan cara yang baik. Perdebatan tersebut sebenarnya merupakan bagian yang integral dengan kehidupan manusia. Tidak semua orang dapat secara langsung menerima kebaikan itu sendiri, khususnya dalam dunia perbankan. Oleh sebab itu, ketika mengajak tersebut dibutuhkan sebuah sharing maka harus dilakukan. Tukar pendapat merupakan sebuah media untuk saling memahami dan mengetahui keunggulan dan kelemahan pendapat orang lain.

Berbantahlah dengan baik yaitu dengan jalan yang sebaik-baiknya dalam ber bi al-mujadalah, antara lain dengan perkataan yang lunak, lemah lembut, tidak dengan ucapan yang kasar atau dengan mempergunakan sesuatu (perkataan) yang bisa menyadarkan hati membangunkan jiwa dan menerangi akal pikiran, ini merupakan penolakan bagi orang yang enggan melakukan perdebatan dalam agama. (Wahidin Saputra, 2011)

### **Prinsip Implementasi**

Konsep dasar yang sudah ada pada penjelasan sebelumnya membutuhkan implementasi dalam ranah praksis. Konsep yang benar sudah seharusnya dapat diterapkan dalam kegiatan sehari-hari dalam perbankan syariah. Oleh sebab itu *service excellence* sebagai sebuah media penting dalam penjualan produk perbankan syariah membutuhkan sumber daya manusia yang handal. Karakter dan sifat manusia handal tersebut bersumber pada karakter dasar yang dimiliki oleh nabi Muhammad. Uniknya, nilai tersebut masih dapat diterapkan dalam kehidupan perbankan syariah.

Setelah karakter dan sifat yang dimiliki oleh SDM tersebut maka lebih jauh akan dijelaskan ranah implementasi yang lebih konkrit dalam perbankan syariah. Sebab nilai yang sudah ada tersebut masih membutuhkan implementasi yang sangat teknis. Ini digunakan agar setiap implementasi yang dijalankan benar-benar mewujudkan nilai dasar Islam yang terhadp dalam perbankan syariah.

Secara implementatif konsep dasar *service excellence* sesungguhnya meletakkan kepribadian person dalam perbankan sebagai garda terdepan. Kemampuan setiap person tersebut seharusnya mendasarkan dirinya pada sifat dasar nabi. Sifat tersebut sejalan dengan

keinginan dunia perbankan untuk memberikan pelayanan terbaik. Hal ini juga berdasarkan pada sifat nabi yang terdapat dalam surah al-ahzab ayat 21.

Ayat tersebut secara jelas memberikan tempat khusus bagi nabi Muhammad yang patut dan layak ditiru. Dalam kehidupan sehari-hari dengan akhlak yang dimilikinya, nabi Muhammad sering disebutkan sebagai al-Quran berjalan. Sebab nilai-nilai kebaikan al-Quran melekat pada dirinya.

Sebagai pengikut nabi Muhammad sudah seharusnya manusia mengikuti hal tersebut. Penegasan al-Quran tersebut sebagai bukti bahwa setiap perkataan, perbuatan, sikap dan sifat nabi sejalan dengan perkembangan zaman. Dalam kondisi apapun, sifat nabi dapat diimplementasikan termasuk dalam penerapan *service excellence* tersebut.

Secara tidak langsung, nabi Muhammad dalam kehidupan sehari-hari sudah menerapkan prinsip dasar dalam *service excellence*. Setidaknya ketikan nabi Muhammad berada di Mekkah dan Madinah, dengan kemampuan yang melekat pada dirinya dapat menyebarkan nilai-nilai Islam ke berbagai penjuru dunia. Ini tentu dilakukan dengan kesabaran, kehati-hatian, selalu menjadi solusi bagi mereka yang membutuhkannya.

Hal yang plain sederhana dapat dilihat dengan banyaknya orang Madinah yang tertarik dengan dakwah yang diberikannya. Nabi selalu benar dalam perkataan dan perbuatannya, nabi juga selalu amanah dengan berbagai tanggungjawab yang melekat pada dirinya, nabi juga memiliki kemampuan yang komunikatif serta memiliki kemampuan intelektual yang mumpuni. Semua hal tersebut terdapat empat sifat dan karakter utama.

a. Shiddiq

Kriteria pertama ini harus melekat pada diri setiap karyawan perbankan syariah. Menurut Budiharto & Himam (2006) adalah empat komponen dasar sifat kenabian. Sidiq, yaitu kejujuran. Kejujuran merupakan bagian penting dalam perbankan. Kejujuran ini pun didasari oleh kebenaran hati nurani yang tidak pernah bisa dipungkiri oleh siapapun. Kriteria ini sudah termaktub dalam Surah Maryam ayat 50.

Karyawan yang memiliki kebenaran yang mampu menerapkan *service excellence*. Pribadi karyawan tersebut akan selalu mengedepankan dan mengungkapkan kebenaran dalam kondisi apapun. Hal ini sejalan dengan keinginan perbankan agar karyawannya bersifat jujur terhadap diri sendiri, dan tentunya terhadap nasabah. Dalam hal menawarkan produk perbankan sekalipun, karyawan mengedepankan asas check and balance. Mengungkapkan keunggulan produk tanpa harus membuat produk tersebut secara berlebihan. Dengan kejujuran tersebut maka nasabah jadi tertarik untuk menggunakan atau menyalurkan keuangannya.

b. Amanah

Kriteria kedua adalah amanah. Karyawan harus bisa menjalankan amanah yang telah diberikan oleh perusahaan terhadap dirinya (Makruf, 2017). Hal ini mutlak dimiliki oleh karuwan, sehingga bisa dan dapat menjalankan tanggungjawab yang diberikan padanya. Kriteria ini dijelaskan dalam Surah As-Syu'ara ayat 106 dan 107.

Dalam bahasa sederhana, orang yang mampu menerapkan *service excellence* memiliki kepribadian yang bertanggung jawab. Setiap beban pekerjaan yang diberikan mampu

dilaksanakan sesuai dengan harapan. Tanggung jawab berarti bersedia menjalankan tugas dan menanggung dampak buruk dari tugas tersebut. Dengan merasa bertanggung jawab maka karyawan akan memberikan yang terbaik dalam setiap kesempatan yang diberikan.

c. Tablig

Misi utama tabligh adalah menyampaikan nilai-nilai dasar dalam kehidupan (Roqib, 2014). Tabligh secara sederhana dapat juga dimaknai dengan komunikatif. Komunikatif berarti bisa menyampaikan dengan lugas informasi yang harus disampaikan serta mampu mendengar dengan baik keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Hal ini difirmankan Allah SWT dalam surah Al-Maidah ayat 67.

Sifat nabi tersebut dapat disepadankan dengan perintah untuk menyampaikan nilai-nilai islam yang terdapat dalam produk perbankan itu sendiri. Dengan cara ini maka orang tersebut akan mampu menjadikan dirinya sebagai tempat menyampaikan informasi dengan baik.

d. Fathonah

Fathonah yang bermakna cerdas, baik secara intelektual, emosional maupun spiritual (Budiharto & Himam, 2006). Kecerdasan ini menjadi modal sebagai karyawan yang menerapkan prinsip *service excellence*. Karyawan perlu menyadari bahwa kecerdasan itu tidak terjadi dengan begitu saja, namun butuh proses yang matang. Proses yang dihadapi inilah yang menjadi ghirah yang harus tumbuh pada diri karyawan. Kriteria ini difirmankan oleh Allah dalam surah Al-An'am ayat 83.

Dengan landasan intelektual tersebut, karyawan dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi. Sebab perkembangan teknologi tersebut hanya dapat diikuti oleh orang yang memiliki landasan intelektual yang kuat. Tanpa hal tersebut maka perbankan tidak mampu untuk menampilkan sisi terbaik dari proses yang sudah dikerjakannya.

### **Implementasi Langsung**

Implementasi secara langsung merupakan cara yang tepat setelah mengetahui konsep dasar serta karakter dasar sumber daya manusia dalam *service excellence*. Implementasi ini terletak pada interaksi langsung yang terjadi antara karyawan dan nasabah. Interaksi ini sebenarnya menekankan pada beberapa poin penting.

a. Memberikan energi positif bagi nasabah.

Energi positif tersebut secara implementatif dapat dilakukan dengan menepati janji. Janji secara sederhana sama halnya dengan hutang, dimana orang yang berjanji memiliki kewajiban untuk menunaikan janji tersebut (Metawa & Almosawi, 1998). Jika karyawan mampu menunaikan janji sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah maka hal ini akan berdampak pada persepsi positif nasabah. Pada faktanya hal ini tidak mudah dilakukan, sebab setiap karyawan memiliki tanggung jawab yang berbeda-beda dan memiliki tekanannya masing-masing. Oleh sebab itu menepati janji merupakan cara terbaik dalam memberikan energi positif.

Energy positif dapat juga didapatkan lewat respon penanganan permasalahan atau prosedur yang cepat dan tepat. Nasabah yang mengalami permasalahan dan pola penanganan yang lambat dapat memberikan dampak negatif. Nasabah merasa bahwa dirinya tidak

mendapatkan apa yang menjadi hak-nya sebagai nasabah. Hal serupa juga dapat terjadi dalam prosedur, sistem yang terlalu berbelit-belit serta membutuhkan proses panjang dapat membuat nasabah menjadi jenuh. Kejenuhan tersebut berimplikasi terhadap pandangan nasabah bahwa bank syariah gagal dalam memberikan *service excellence*.

Selanjutnya adalah sopan santun menjadi poin penting dalam penerapan *service excellence* (Cina, 1990). Tutur kata yang baik akan menjadikan nasabah merasa dihargai dan dihormati. Sedangkan perilaku yang sopan dapat membentuk persepsi bahwa karyawan bank syariah memiliki kekuatan dalam bidang tersebut. Sebab seringkali karena tekanan pekerjaan karyawan menunjukkan perilaku yang kurang pantas terhadap nasabah.

Setelah itu juga dapat dilakukan dengan memahami kebutuhan nasabah. Setiap pelanggan memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda dari bank syariah. Oleh sebab itu bank syariah diharuskan untuk dapat melayani sepenuh hati kondisi nasabah tersebut. Nasabah yang memiliki jadwal yang padat seringkali mengharuskan karyawan yang langsung mendatangi nasabah, sedangkan mereka yang tidak memiliki jadwal padat biasanya akan datang dengan sendiri ke kantor bank syariah.

b. Mentraing para pekerja dengan sungguh-sungguh

Setiap karyawan memiliki kelebihan dan kekurangan. Kelebihan tersebut dapat diasah dan ditingkatkan lewat pelatihan atau training yang tertata dengan baik. Penataan training dapat dilakukan secara berkala dengan indikator yang jelas. Indikator tersebut nanti dapat dijadikan bahan evaluasi terhadap karyawan tersebut. Sedangkan kekurangan yang terdapat dalam diri karyawan dapat diminimalisir lewat serangkaian kegiatan atau pelatihan. Pelatihan tersebut akan dapat membentuk kebiasaan baru yang melekat pada diri karyawan itu sendiri.

Dalam berbagai kondisi, sumber daya manusia atau karyawan tersebut dapat mengalami kejenuhan atau stress. Pola penanganan stres tersebut sebaiknya melibatkan institusi bank tersebut, sebab pola penanganan masing-masing karyawan berbeda antara yang satu dengan yang lainnya. Pola penanganan yang baik akan dapat menjadikan karyawan sungguh-sungguh dalam bekerja.

c. Menjadikan kepuasan nasabah sebagai sebuah pencapaian utama.

Salah satu hal penting harus dijadikan acuan untuk dapat memberikan *service excellence* adalah kepuasan nasabah. Nasabah tidak hanya dijadikan sebagai objek ekonomi yang dapat memberikan keuntungan, tapi juga dijadikan sebagai mitra utama (Islam, 2020). Persepsi terhadap mitra memiliki nilai yang lebih dibanding hanya sebagai nasabah. Bank syariah seharusnya menempatkan diri sebagai mitra yang mengayomi dan mitra yang melayani.

Bank seharusnya memberikan evaluasi pada jangka waktu tertentu. Sebab bisa jadi kualitas pelayanan dalam kurun waktu tertentu berdampak positif sedangkan pada kondisi dan waktu tertentu dapat berdampak negatif. Oleh sebab itu, pihak bank tidak harus merasa tidak nyaman terhadap persepsi yang diberikan oleh pelanggan tersebut.

## KESIMPULAN

Penerapan *service excellence* dalam perbankan syariah mutlak dibutuhkan. Kebutuhan ini berdasarkan pada kondisi perbankan syariah yang belum menjadi pilihan utama umat Islam di Indonesia. Padahal umat Islam Indonesia yang merupakan mayoritas umat Islam terbanyak di dunia dapat dijadikan contoh atau model ideal.

Di dalam Islam sendiri, prinsip dasar *service excellence* lebih tepat dipadankan dengan metode dakwa Islam. Metode dakwah Islam ini fokus pada tiga hal utama yaitu Al-Hikmah, Al-Mauidzah bil Hasanah dan Mujadalah bil Hasanah. Model ini sejalan dengan prinsip dasar dalam *service excellence*.

Dalam mendukung *service excellence* tersebut sudah seharusnya setiap karyawan memiliki dasar prinsip dalam diri nabi Muhammad. Mereka harus memiliki sifat siddiq, amanah, tabligh dan fathonah. Keempat poin tersebut mutlak dilakukan karena merupakan model ideal setiap karyawan.

Secara implementatif dapat dilakukan dengan memberikan energi positif bagi setiap nasabah. Energi positif tersebut dapat didapatkan lewat memenuhi janji, ketepatan dan kecepatan dalam memberikan respon, sopan santun. Selain itu juga dapat dilakukan dengan mentraining pekerja dengan sungguh dan menjadikan penilaian atau evaluasi nasabah sebagai bahan untuk melakukan perbaikan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Al-Qudsy, S. H. (2008). Budaya Kerja Cemerlang Menurut Perspektif Islam : Amalan Perkhidmatan Awam Malaysia. *Jurnal Pengajian Melayu*, 19, 187–207.
- Anggito, A. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jejak Publisher.
- Bangsawan, M. I. (2017). Eksistensi Ekonomi Islam (Studi Tentang Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia). *Law and Justice*, 2(1), 24–34. <https://doi.org/10.23917/laj.v2i1.4334>
- Berry, L. L. (1995). Relationship Marketing of Services Growing Interest, Emerging Perspectives. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 23.
- Budiharto, S., & Himam, F. (2006). Konstruksi Teoritis dan Pengukuran Kepemimpinan Profetik. *Jurnal Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada*, 33(2), 133–146.
- Cina, C. (1990). Five Steps to *Service excellence*. *Journal of Services Marketing*, 4(2), 39–47. <https://doi.org/10.1108/eum0000000002510>
- Eisawi, D. (2012). Innovation as a Determinant for *Service excellence* in Banking. *International Journal of E-Education, e-Business, e-Management and e-Learning*, October 2014. <https://doi.org/10.7763/ijeeee.2012.v2.141>
- Erawati, D., & Budiantono, B. (2021). Analisis Implementasi *Service excellence* Customer Service Pada Bank Muamalat, Capem Kota Batu. *Widyagama National Conference on Economics and Business*, 2(1), 1–8.
- Fahri, M., & Intizar, A. Z.-. (2019). Moderasi Beragama di Indonesia. *Jurnal.Radenfatah.Ac.Id*, 25(2). <https://doi.org/10.19109/intizar.v25i2.5640>
- Hasibuan, M. S. P. (2007). *Dasar-Dasar Perbankan*. PT Bumi Aksara.

- Husyn, F. M. (1997). *Uslub ad-Dakwah wa fi al-Quran*. PT Lentera Baritama.
- Islam, M. S. (2020). *Organisation Culture & Service excellence: A study of Contemporary Business Operations*. SSRN Electronic Journal. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3621060>
- Johnston, R. (2004). Towards a better understanding of *service excellence*. *Managing Service Quality: An International Journal*, 14, 129–133. <https://doi.org/10.1108/09604520410528554>
- KNKS. (2020). Trend Konversi ke Bank Syariah; Tingkatkan Efisiensi dan Produktivitas Bisnis. *Insight: Buletin Ekonomi Syariah*, 9, 1–18.
- Kurniawan, D. (2020). Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah. *TAWAZUN: Journal of Sharia Economic Law*, 3(1), 63. <https://doi.org/10.21043/tawazun.v3i1.7835>
- Makruf, S. A. (2017). Urgensi Kepemimpinan Profetik dalam Mewujudkan Masyarakat Madani. *Ta Dib: Jurnal Pendidikan Islam*, 6(2), 242–254. <https://doi.org/10.29313/tjpi.v6i2.3169>
- Makruf, S. A. (2020). Revitalisasi Pendidikan Agama Islam dalam Mewujudkan Profil Ulil Albab di Perguruan Tinggi. 12(2), 278–289. <https://doi.org/10.30596/intiqad.v12i2.5321>
- Marimin, A., & Romdhoni, A. H. (2017). Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1(02), 75–87. <https://doi.org/10.29040/jiei.v1i02.30>
- Metawa, S. A., & Almosawi, M. (1998). Banking behavior of Islamic bank customers: Perspectives and implications. *International Journal of Bank Marketing*, 16(7), 299–313. <https://doi.org/10.1108/02652329810246028>
- Munir., M. (2006). *Metode Dakwah*. Kencana.
- Pramudyo, G. N., & Hendrawan, M. R. (2020). Metadata Interoperability for Institutional Repositories: A Case Study in Malang City Academic Libraries. In I. E., P. N.L., & Z. L. (Eds.), *22nd International Conference on Asia-Pacific Digital Libraries, ICADL 2020: Vol. 12504 LNCS* (pp. 355–363). Springer Science and Business Media Deutschland GmbH. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-64452-9\\_33](https://doi.org/10.1007/978-3-030-64452-9_33)
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81–95. <https://doi.org/10.18592/ALHADHARAH.V17I33.2374>
- Roqib, M. (2014). Pendidikan Karakter Dalam Perspektif Profetik. *Jurnal Pendidikan Karakter*, 0(3), 240–249.
- Soedigno, E. R. (2020). KONVERSI KE BANK SYARIAH Tingkatkan Efisiensi dan Produktivitas Bisnis. Komite Nasional Keuangan Syariah. [https://knks.go.id/storage/upload/1579934228-KNKS Insight Edisi 8 \(Januari\).pdf](https://knks.go.id/storage/upload/1579934228-KNKS%20Insight%20Edisi%208%20(Januari).pdf)
- Wardi, Y., Abror, A., & Trinanda, O. (2019). Service Excellent Rumah Makan Padang Dalam Perspektif Wisata Islami. *International Journal of Community Service Learning*, 3(3), 133–137. <https://doi.org/10.23887/ijcsl.v3i3.15916>

**Jurnal Multidisiplin Indonesia (JOURMI)**

**Vol.3, No.1 Maret 2025**

e-ISSN: 2986-7541; p-ISSN: 2986-7533, Hal 48-60

Wathani, M. Z., & Kurniasih, A. (2015). Konsep *Service excellence* Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur'an. Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah, 1(1), 1. <https://doi.org/10.30997/jn.v1i1.245>