

**IMPLEMENTASI *ISLAMIC ULTIMATE SERVICE***  
**DALAM MENINGKATKAN MINAT NASABAH**  
**PADA PRODUK TABUNGAN EASY WADIAH**  
**(Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro)**

**SKRIPSI**

Oleh:

**Sabella Putriani**  
**NIM : G74218131**



**UIN SUNAN AMPEL**  
**S U R A B A Y A**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**2022**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya (Sabella Putriani) dengan NIM: G74218131, menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar karya saya sendiri, bukan hasil karya orang lain yang mengatasnamakan saya, bukan hasil peniruan atau penjiplakan dari karya orang lain. Skripsi ini juga belum pernah diajukan dalam mendapat gelar akademik baik di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya maupun di perguruan tinggi lainnya
2. Skripsi ini tidak terdapat pendapat orang lain yang dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan referensi dengan menyebut nama penulis dan dicantumkan di daftar pustaka
3. Pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan jika di kemudian hari terdapat penyimpangan dan tidak kebenaran pada pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh.

Surabaya, 12 Juli 2022



Sabella Putriani

NIM: G74218131

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Sabella Putriani dengan NIM: G74218131 telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 12 Juli 2022

Dosen Pembimbing



Ana Toni Roby Candra Yudha, M.SEI  
NIP. 201603311

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Sabella Putriani dengan NIM: G74218131 telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Jum'at, 15 Juli 2022 dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Syariah.

### Majelis Munaqasah Skripsi

Penguji 1,

Ana Toni Roby Candra Yudha, M.SEI.  
NIP. 201603311

Penguji 2,

Dr. Siti Musfiqoh, M.EI.  
NIP. 197608132006042002

Penguji 3,

Nurlailah, SE, MM.  
NIP. 196205222000032001

Penguji 4,

Muhammad Iqbal Surya Pratikno, M.SEI  
NIP. 199103162019031013

Surabaya, 15 Juli 2022

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Sunan Ampel Surabaya  
Dekan,



Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.

197005140000310014



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
PERPUSTAKAAN  
Jl. Jend. A.Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.0318413300  
E-Mail: perpusuinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN PUBLIKASI**

Sebagai sivitas akademk UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Sabella Putriani  
NIM : G74218131  
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Email : [sabellaputri99@gmail.com](mailto:sabellaputri99@gmail.com)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atau karya ilmiah:

Skripsi  Tesis  Disertasi  Lain-lain

(.....)

Yang berjudul:

**IMPLEMENTASI *ISLAMIC ULTIMATE SERVICE* DALAM  
MENINGKATKAN MINAT NASABAH PADA PRODUK TABUNGAN EASY  
WADIAH (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro)**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 12 Juli 2022

Penulis

(Sabella Putriani)

## ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Implementasi *Islamic Uitimate Service* dalam Meningkatkan Minat Nasabah pada Produk Tabungan Easy Wadiah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro)” dilakukan agar dapat mengetahui penerapan *Islamic Uitimate Service* sebagai bentuk pelayanan prima yang berbasis Islami oleh Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro pada produk Easy Wadiah dalam upaya menarik minat nasabah.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang cenderung menggunakan analisis terhadap fenomena terkait subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain sebagainya. Pengumpulan data dari penelitian ini diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro, serta kajian pustaka dan teori pendukung lainnya.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa implementasi *Islamic Uitimate Service* di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro telah dilaksanakan dengan baik. pelayanan yang cepat, cermat, teliti, sopan, mengedepankan prinsip syariah, canggih dan juga ramah menjadi alasan nasabah yang awalnya memakai bank konvensional beralih untuk membuka rekening dan bertransaksi di Bank Syariah Indonesia. Hal ini juga didukung oleh salah satu produk Tabungan di Bank Syariah Indonesia yakni Tabungan Easy Wadiah yang tidak membebankan biaya administrasi sehingga membuat nasabah merasa tidak terbebani dan semakin yakin untuk bertransaksi di Bank Syariah Indonesia. Produk ini merupakan produk unggulan karena bank konvensional tidak memiliki produk serupa yang tidak membebankan biaya administrasi bagi nasabah.

Hasil penelitian ini memberikan saran untuk Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro dapat menjaga kesyariahannya pada setiap kegiatan operasional serta mempertahankan pelayanan prima sehingga membuat loyalitas nasabah akan terus terjaga dan nasabah dapat merasa aman, nyaman dengan pelayanan yang diberikan sehingga dapat menciptakan motivasi untuk terus bekerja ikhlas, serta mendorong para karyawan untuk terus menerapkan *Islamic Uitimate Service* dengan baik.

**Kata kunci:** *Islamic Uitimate Service*, Pelayanan Prima, Tabungan Easy Wadiah

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	v
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Indetifikasi dan Batasan Masalah .....	8
1.3 Rumusan Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Manfaat Penelitian .....	9
1.6 Definisi Operasional.....	11
1.7 Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II KAJIAN TEORI.....	15
2.1 Islamic Ultimate Service.....	15
2.2.1 Pengertian Service Excellent .....	15
2.2.2 Karakteristik Service Excellent.....	45
2.2.3 Konsep dimensi standard Service Excellent .....	48
2.2.4 Konsep A6 Service Excellent .....	49
2.2.5 Islamic Ultimate Service .....	51
2.2.8 Islamic Ultimate Service berdasarkan Alquran dan Hadis .....	57

2.2 Penelitian Terdahulu .....	63
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>72</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	72
3.2 Sumber Data .....	74
3.2.1 Data Primer .....	74
3.2.2 Data Sekunder.....	76
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	76
3.3.1 Kajian Pustaka .....	76
3.3.2 Wawancara.....	77
3.3.3 Observasi.....	78
3.3.4 Dokumentasi .....	79
3.4 Metode Pengolahan Data .....	79
3.4.1 Editing.....	80
3.4.2 Organizing.....	81
3.4.3 Penemuan Hasil Riset .....	81
3.5 Metode Analisis Data.....	82
3.5.1 Metode Analisis Deduktif.....	83
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>84</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	84
4.1.1 Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia .....	84
4.1.2 Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro.....	85
4.1.3 Produk, Layanan, dan Aplikasi Akad .....	86
4.2 Islamic Ultimate Service di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro .....	87
4.2.1 Minat Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro Terhadap Tabungan Easy Wadiah.....	87
4.2.2 Implementasi Islamic Ultimate Service dalam Meningkatkan Minat Nasabah Terhadap Produk Tabungan Easy Wadiah.....	92



BAB V PEMBAHASAN .....	98
5.1 Minat Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro Terhadap Produk Tabungan Easy Wadiah .....	98
5.2 Implementasi Islamic Ultimate Service dalam Meningkatkan Minat Nasabah Terhadap Produk Tabungan Easy Wadiah di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro .....	101
BAB VI PENUTUP .....	111
6.1 Kesimpulan .....	111
6.2 Saran .....	112
DAFTAR PUSTAKA .....	113
BIODATA PENELITI .....	116
LAMPIRAN .....	117



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu.....	38
4.1 Sumber Daya Manusia BSI KC Surabaya Diponegoro.....	61
4.2 Tabel Pertumbuhan Jumlah Akun Tabungan Easy Wadiah.....	69



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	34
4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia .....	60



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Secara kelembagaan, Perbankan Syariah dapat dibagi mejadi beberapa bank yaitu bank pembiayaan Syariah, bank umum Syariah, dan BMT atau Baitul Maal Wat Tamwil (Soemitra, 2009). Hal ini pun diatur dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah dan apapun yang mengatur tentang bank Syariah. Dalam buku Manajemen Bank Syariah yang ditulis oleh Muhammad, bank Syariah merupakan bank yang meninggalkan aktivitas riba di dalamnya, yaitu dengan cara beroperasi tanpa menggunakan sistem bunga (Muhammad, 2002). Bank Syariah sendiri memiliki beberapa fungsi diantaranya adalah: *Pertama*, Manajer investasi, karena dapat mengelola dana investasi dari nasabah. *Kedua*, investor. Menginvestasikan dana yang dimilikinya maupun dana nasabah yang dikelolanya. *Ketiga*, Penyediaan jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran. Bank Syariah juga dapat melakukan beberapa layanan perbankan selayaknya bank konvensional asal tidak berretentangan dengan prinsip-prinsip Islam. *Keempat*, pelaksana kegiatan sosial (T. P. P. Indonesia, 2002).

Perkembangan perbankan Syariah di Indonesia merupakan suatu kelompok responden praktisi dan ekonom perbankan Syariah yang

berupaya mamksimalkan dari berbagai aspek pihak yang menginginkan adanya ketersediaan jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan dengan nilai moral serta prinsip-prinsip syariat Islam (Perdana et al., 2019). Pelaku usaha menjadi pemicu suatu persaingan usaha, dimana usaha yang mengarah pada *Profit* maupun usahan sosial saat ini berlomba-lomba untuk menghasilkan usaha produk dan jasa dengan tujuan agar masyarakat merasa perlu untuk mengkonsumsi produknya guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satunya usaha di bidang keuangan yaitu perbankan. Persaingan dapat dilihat banyaknya bank-bank di Indonesia dengan menawarkan berbagai produk yang inovatif. Maka dari itu, perbankan Syariah harus mampu untuk memaksimalkan pelayanan yang tepat untuk mempertahankan dan meningkatkan minat nasabah bank Syariah dalam memberikan produk, promosi dan layanan yang lebih baik kepada nasabah serta sosialisasi kepada masyarakat Islam sebagai sarana baik agar masyarakat mengetahui penilaian dan kepuasan terhadap perkembangan Bank Syariah.

*Service Excellent* ialah salah satu komponen penting yang harus diperhatikan dalam sebuah Lembaga Keuangan Syariah, dalam hal ini khususnya adalah Bank Syariah Indonesia KC Surabaya-Diponegoro. *Service Excellent* sendiri merupakan suatu standar pelayanan yang dibatasi oleh standar kualitas tertentu yang disesuaikan dengan keinginan dan ekspetasi pelanggan. Dalam hal ini diyakini bahwa pelayanan yang

sangat baik dan berkualitas akan meningkatkan rasa puas pelanggan atau nasabah. Dari kepuasan inilah yang dapat menyebabkan seorang nasabah menjadi loyal, di mana nasabah loyal merupakan sebuah aset berharga bagi sebuah Lembaga Keuangan. *Service Excellent* bisa dibilang merupakan hal wajib yang harus dilakukan terutama pada bagian *front liner* di mana mereka dianggap sebagai ujung tombak karena mereka-lah yang selalu berhubungan langsung dengan nasabah.

*Service Excellent* merupakan standar pelayanan yang telah biasa dilakukan oleh Lembaga Keuangan Konvensional, di mana Lembaga Keuangan Syariah juga memiliki sendiri standar pelayanan prima yang sesuai dengan syariat dan sesuai dengan pedoman al-Qur'an dan juga Hadis. Standar pelayanan prima pada Lembaga keuangan Syariah disebut sebagai *Islamic Ultimate Service*.

*Islamic Ultimate Service* atau pelayanan prima berbasis Islam juga menjadi suatu identitas dari Lembaga Keuangan Syari'ah, serta sebagai bentuk realisasi umat muslim dalam rangka menjalankan ajaran Islam pada setiap kegiatan sehari-harinya termasuk dalam perkara keuangan yang melibatkan Lembaga Keuangan atau Bank (Wathani & Kurniasih, 2015). Owen dan Othman memiliki argument soal enam dimensi dalam mengukur kualitas jasa pada Lembaga keuangan Syariah. Ke-lima dimensi yang meliputi tanggung jawab dan lain sebagainya adalah sama dengan konsep dimensi yang dimiliki *Service Excellent*. Perbedaannya

adalah dalam *Islamic Ultimate Service*, ada konsep dimensi yang dinamakan *Compliance* atau kepatuhan terhadap syariat Islam. Sedangkan dimensi kualitas pelayanan seperti *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* ditambah *Compliance* sebagai syarat produk agar produk lebih dikenal sebagai CARTER (Putra & Herianingrum, 2014). Maka, konsep dimensi dalam *Islamic Ultimate Service* ialah sebagai berikut:

1. *Compliance* yang merupakan Kepatuhan Syariah
2. *Assurance* atau dapat diandalkan dan dapat dipercaya
3. *Reliability* atau kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan
4. *Tangible* atau kelengkapan kebutuhan dan keinginan pelanggan
5. *Empathy* atau memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan
6. *Responsive* yaitu tanggap dalam melakukan pelayanan

Islam adalah suatu agama yang kompleks di mana ia merupakan yang *rahmatan lil 'alamin* di mana segala kegiatan umat muslim telah diatur dalam Al-Qur'an dan Hadis mulai dari perkara ibadah hingga perkara muamalah. Dalam hal ini, *Service Excellent* masuk dalam kategori ibadah muamalah di mana Lembaga keuangan berbasis Syari'ah harus mempunyai standar sendiri dalam pelayanannya yaitu bisa dengan menggunakan konsep *Islamic Ultimate Service* atau pelayanan prima berbasis Islam yang juga menjadi suatu identitas dari Lembaga Keuangan

Syariah, serta sebagai bentuk realisasi umat muslim dalam rangka menjalankan ajaran Islam pada setiap kegiatan sehari-harinya termasuk dalam perkara keuangan yang melibatkan Keuangan atau Bank.

Interaksi dan relasi antar sesama manusia harusnya memiliki pilar-pilar yang tidak dapat dipisahkan, di mana ia harus sesuai dengan hukum dan syariat Islam serta juga mengandung nilai *akhlakul karimah* (Aprisyah et al., 2015). Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam Surat Al-Maidah ayat 2:

شَدِيدُ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ ۖ وَاتَّقُوا وَالْعُدْوَانَ الْإِثْمِ عَلَى تَعَاوُنُوا وَلَا وَالتَّقْوَى الْبِرِّ عَلَى وَتَعَاوُنُوا

الْعَقَابِ

*“Dan tolong menolonglah dalam berbuat kebajikan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam perbuatan dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah. Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”* (D. A. R. Indonesia, 2011)

Sedangkan Wadiah menurut bahasa yaitu taraka (meninggalkan), artinya sesuatu yang ditinggalkan (dititipkan) pada orang lain oleh pemiliknya untuk dipelihara. Menurut Sabiq, wadiah diambil dari kata *wada'a as-syai'* yang bermakna menitipkan sesuatu. Secara istilah wadiah adalah sesuatu yang dititipkan seseorang pada orang lain agar dipelihara (Sabiq, 19981).

Menitipkan ataupun menerima titipan hukum asalnya adalah boleh atau jaiz, namun hukumnya sunat bagi orang yang yakin pada dirinya mampu untuk memelihara barang titipan. Menerima titipan bisa menjadi



wajib apabila wadiah (orang yang menitipkan barang) sangat membutuhkan, sedangkan orang yang ketika itu dan dianggap mampu menerima amanah hanya dia seorang. Hukum menerima amanah menjadi makruh terhadap orang yang mampu memelihara barang yang diamankan, tetapi dia tidak percaya pada dirinya. Boleh jadi, dikemudian hari dia kan berkhianat kepada apa yang diamanahkan kepadanya. Bahkan, bisa menjadi haram terhadap orang yang tidak mampu menjaga barang yang dititipkan kepadanya sebagaimana mestinya.

Secara garis besar, *Service Excellence* maupun *Islamic Ultimate Service* ialah hal yang sama, yakni pelayanan prima yang diberikan suatu perusahaan/organisasi/perorangan kepada pelanggan agar pelanggan merasa puas. *Islamic Ultimate Service* ialah konsep Pelayanan Prima hasil adaptasi dari *Service Excellence* yang secara spesifik lebih menitikberatkan perpektif Islam di dalamnya.

Dalam penelitian ini, peneliti ingin menggali lebih dalam mengenai apa kelebihan yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia sehingga menurut beberapa sumber, banyak nasabah BSI yang merupakan perpindahan dari nasabah bank konvensional. Hal ini bukan rahasia, sebab kita pasti sering menjumpai bahwa banyak nasabah bank konvensional yang kerap merasa tidak nyaman dengan biaya admin yang bisa berubah-ubah tanpa konfirmasi dari pihak bank. Begitu pula dengan permasalahan layanan yang nasabah terima. Ada beberapa bank yang sangat ramai sehingga menimbulkan antrian yang panjang di mana hal ini cukup

melelahkan dan menyita waktu, sebab nasabah memerlukan kecepatan dan ketepatan dalam bertransaksi. Begitu pula dengan sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan bertransaksi. Belum lagi, permasalahan perbedaan pelayanan antara nasabah prioritas dan nasabah biasa menjadi hal yang menggelisahkan banyak orang. Di mana nasabah prioritas kerap didahulukan pelayanannya sedangkan nasabah biasa harus mengantre dan memakan waktu cukup lama.

Penelitian dilakukan di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro. Pemilihan tempat penelitian didasari alasan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro adalah salah satu cabang Bank Syariah Indonesia yang terbesar di daerah Surabaya, sehingga ketika peneliti ingin menggali data, informasi yang diterima dapat dikumpulkan lebih banyak. Sehingga data menjadi lebih valid dan dapat lebih dipertanggungjawabkan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, penelitian ini akan berfokus pada bagaimana penerapan *Islamic Ultimate Service* yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro sehingga pertanyaan tentang mengapa banyak nasabah konvensional yang bertransmigrasi ke bank syariah dapat terjawab. Selain itu, penelitian ini juga akan membahas factor apa saja yang dapat meningkatkan minat nasabah terhadap salah satu produk tabungan mereka yakni Tabungan Easy Wadiah.

## 1.2 Identifikasi dan Batasan Masalah

Pada latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

- a. Bank konvensional sering membebankan biaya admin kepada nasabah, di mana biaya tersebut bisa berubah-ubah tanpa konfirmasi dari pihak bank
- b. Nasabah memerlukan pelayanan yang cepat dan tepat
- c. Perbedaan pelayanan nasabah prioritas dengan nasabah biasa

Sementara berdasarkan latar belakang serta identifikasi masalah yang telah dipaparkan, batasan masalah pada penelitian ini adalah:

- a. Minat nasabah Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro terhadap Produk Tabungan *Easy Wadiah*
- b. Penerapan konsep Islamic Ultimate Service dalam meningkatkan minat nasabah terhadap Produk Tabungan Easy Wadiah di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penelitian ini memiliki rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana minat nasabah Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro terhadap Produk Tabungan Easy Wadiah?

2. Bagaimana Implementasi *Islamic Ultimate Service* dalam meningkatkan minat nasabah terhadap Produk Tabungan Easy Wadiah di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui dan memahami minat nasabah Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro terhadap produk Tabungan Easy Wadiah?
2. Mengetahui implementasi atau penerapan *Islamic Ultimate Service* dalam meningkatkan minat nasabah terhadap Produk Tabungan Easy Wadiah di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian memuat uraian yang memperjelas bahwa suatu masalah dalam penelitian itu bermanfaat, baik dari segi praktis maupun dari segi teoritis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca maupun bagi peneliti sendiri, diantaranya manfaatnya adalah:

- a. Teoritis

Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap bahwa penelitian ini akan dapat memberi manfaat serta ilmu

pengetahuan baru mengenai implementasi atau penerapan *Islamic Ultimate Service* dalam Meningkatkan Minat Nasabah Tabunga *Easy Wadiah* di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro

b. Praktis

Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan dan juga bahan kajian serta pertimbangan bagi banyak pihak.

1. Bermanfaat bagi peneliti

Menambah wawasan peneliti tentang implementasi atau penerapan *Islamic Ultimate Service* dalam Meningkatkan Minat Nasabah Tabungan *Easy Wadiah* di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro.

2. Bermanfaat bagi akademisi

Peneliti ini dapat mengimplentasikan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh dalam praktik lapangan yang sesungguhnya, diantaranya bermanfaat sebagai:

- a. Menyesuaikan serta mengevaluasi teori yang ada dengan apa yang terjadi di lapangan

- b. Menambah keahlian dan juga keterampilan mahasiswa di dalam dunia kerja
- c. Menjadi bahan kajian informasi dan juga penelitian

## 1.6 Definisi Operasional

Definisi Operasional ialah suatu penjelasan mengenai pengertian yang sifatnya operasional dari konsep penelitian yang bertujuan agar bisa dijadikan sebagai acuan menelusuri, menguji, atau mengukur variabel-variabel penelitian. Di bawah ini adalah definisi operasional yang memiliki keterkaitan dengan judul, diantaranya:

### 1. *Service Excellent*

*Service Excellent* adalah pelayanan yang sangat prima atau pelayanan yang sangat baik. Hal ini karena pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan perusahaan atau bahkan pelayanan yang diberikan melebihi standar tersebut. Wujud dari *Service Excellent* ialah perhatian, sikap, tindakan, kemampuan, penampilan dan tanggung jawab (Daryanto, 2014).

### 2. *Islamic Ultimate Service*

Othman dan Owen menjelaskan bahwa *Islamic Ultimate Service* pada dasarnya sama dengan *Service*

*Excellent*, perbedaannya ialah penerapan prinsip *Compliance* atau sesuai dengan syariat yang diterapkan dalam *Islamic Ultimate Service*. Dalam *Compliance* ada yang namanya dimensi *Realbility, Assurance, Responsiveness, Empathy, Tangibles* sehingga produk ini kemudian dikenal dengan nama CARTER. *Syariah Compliance* sendiri merupakan sebuah kemampuan Lembaga keuangan Syariah dalam mengaplikasikan prinsip Syariah dalam kegiatan-kegiatan operasional (Putra & Herianingrum, 2014).

### 3. Minat Nasabah

Dalam penelitian ini, yang akan penulis teliti ialah minat nasabah pada Bank Syariah. Minat Nasabah ialah kecenderungan individu untuk bertindak. Indikator dari minat ialah ketertarikan, keinginan, dan keyakinan. Ketertarikan dapat ditunjukkan dengan adanya pemusatan perhatian dan perasaan senang. Sementara keinginan ditunjukkan dengan adanya dorongan, dan keyakinan ditunjukkan dengan adanya rasa percaya diri atas kualitas suatu hal yang akan dipilih.

## 1.7 Sistematika Pembahasan

Pada buku pedoman Panduan Penulisan Skripsi Program Studi Ekonomi Syariah, struktur pada isi proposal dibagi menjadi tiga bagian yaitu Pendahuluan, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian, Pembahasan,

dan Kesimpulan. Bagian-bagian tersebut akan dijelaskan secara detail pada setiap sub pembahasan di setiap bagian utama agar lebih terstruktur.

Dalam penulisan skripsi, penelitian ini ditulis dengan sistematis agar terlihat lebih terstruktur serta dapat dengan mudah dipahami dengan cara membagi bab dalam skripsi menjadi lima bab utama. Adapun penjelasan mengenai lima bab utama tersebut adalah:

#### BAB I: PENDAHULUAN

Pada Bab 1 yaitu Pendahuluan, di bab ini akan membahas seputar Latar Belakang Penelitian beserta permasalahan yang ingin penulis teliti. Adapun isinya meliputi latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, dan sistematika penulisan.

#### BAB II: KERANGKA TEORITIS

Pada Bab 2 yaitu Kerangka Teoritis, di bab ini akan menjelaskan disiplin ilmu yang mencakup tentang perkembangan teori yang ditulis secara akumulatif. Adapun teori yang penulis paparkan pada Bab 2 ialah mengenai *Islamic Ultimate Service*.

#### BAB III: METODE PENELITIAN

Pada Bab 3 yaitu Metode Penelitian, di bab ini akan menjelaskan tentang pendekatan penelitian yang digunakan, pengumpulan data, sumber data, teknik pengumpulan data, dan lain sebagainya.

#### BAB IV: HASIL PENELITIAN



Pada Bab 4 yakni Hasil Penelitian, pada bab ini akan menjelaskan gambaran tentang data hasil penelitian yang penulis peroleh dan data penelitian secara lengkap, jelas, dan sesuai dengan fokus penelitian serta metode pengumpulan data.

#### BAB V: ANALISIS DATA

Pada Bab 5 yang menjelaskan tentang Analisis Data, maka bab ini berisi data penelitian yang telah penulis dapatkan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian serta mengintegrasikan kumpulan pengetahuan yang telah ada. Bab ini akan berisi sumber dalam hasil penelitian serta hasil Analisa penulis sendiri.

#### BAB VI: PENUTUP

Pada bab terakhir yakni Penutup. Bab ini akan berisi soal Kesimpulan dan saran dari penulis kepada pembaca yang membaca penelitian ini. Bab ini juga akan menjadi bagian dari penelitian ini.

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### 2.1 Islamic Ultimate Service

##### 2.2.1 Pengertian Service Excellent

Pelayanan atau *Service* merupakan sebuah kegiatan bermanfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang tidak dapat dimiliki dan tidak dapat pula diwujudkan dalam suatu hal berbentuk fisik. Hal ini disampaikan oleh Philip Kotler (Kotler, 2005).

*Service Excellent* atau Pelayanan Prima merupakan sebuah bentuk kepedulian terhadap pelanggan dengan cara memberikan pelayanan terbaik untuk memberikan fasilitas dan kemudahan dalam memenuhi serta mewujudkan kebutuhan dan keinginannya agar mereka (yang mendapat pelayanan) dapat bersikap loyal terhadap *company* atau perusahaan yang memberikan layanan. Singkatnya, *Service Excellent* adalah suatu bentuk kepedulian perusahaan terhadap pelanggan yang diwujudkan dengan cara memberikan pelayanan terbaik guna dapat memenuhi harapan dan kebutuhan *customer* (Rahmawati, 2010)

Pelayanan Prima atau *Service Excellent* dapat disimpulkan sebagai pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan, keinginan,

serta kepuasan pelanggan. Dalam kata lain, *Service Excellent* atau Pelayanan Prima adalah suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas di mana standar kualitas yang dimaksud adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan serta kepuasan pelanggan atau masyarakat (Maddy, 2009).

Atep Adya Barata berpendapat bahwa *Service Excellent* atau Pelayanan Prima pada dunia bisnis sering disebut sebagai “Sex” yang diorientasikan kepada sesuatu yang berurusan dengan pelanggan (Barata, 2003). Pada intinya, pelayanan prima yang dilakukan oleh suatu perusahaan atau bisnis adalah untuk memberikan pelayanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian terhadap pelanggan atau konsumen.

Di bawah ini adalah definisi *Service Excellent* atau Pelayanan Prima yang dipercayai oleh para pelaku bisnis, diantaranya adalah:

1. *Service Excellent* memberikan rasa di mana pelanggan merasa dipentingkan
2. *Service Excellent* merupakan suatu pelayanan terhadap pelanggan dengan cara yang sopan, ramah, tepat, dan juga cepat
3. *Service Excellent* menempatkan pelanggan sebagai mitra
4. *Service Excellent* mengutamakan kepuasan pelanggan

5. *Service Excellent* adalah sikap kepedulian terhadap pelanggan untuk mewujudkan keinginan dan rasa puas pelanggan
6. *Service Excellent* merupakan sebuah pelayanan terpadu untuk menyenangkan pelanggan

Kata kunci dari pengertian-pengertian *Service Excellent* tersebut setidaknya mengandung tiga hal, yakni:

1. Pendekatan sikap agar membuat pelanggan merasa dipedulikan
2. Suatu upaya untuk melayani dengan sebaik mungkin
3. Memiliki tujuan untuk memuaskan pelanggan serta memiliki orientasi pada standar layanan tertentu.

Dapat disimpulkan bahwa *Service Excellent* sangat bergantung terhadap kemampuan, penampilan, sikap, perhatian, tindakan, serta tanggung jawab dalam melaksanakannya. Dapat diketahui dari definisi serta pengertian yang telah dipaparkan di atas bahwa *Service Excellent* paling tidak memiliki orientasi yang sama yaitu “memberikan rasa puas terhadap pelanggan” (Barata, 2003).

### 2.2.2 Karakteristik *Service Excellent*

Dalam kepuasan pelanggan atas pelayanan perusahaan, dalam hal ini khususnya adalah Nasabah Bank Syariah Indonesia KC

Surabaya Diponegoro. Beberapa karakteristik yang harus dilakukan serta dipenuhi oleh pihak bank adalah:

a. Adanya sarana serta prasarana yang baik

Maksudnya adalah bank harus memerhatikan sarana dan prasarana yang mereka miliki. Hal ini meliputi hal-hal yang sangat detail seperti meja dan kursi yang masih bagus, rasa nyaman dalam ruangan, suhu udara dalam ruangan yang sejuk dan tidak bising. Apabila nasabah merasa puas dengan kondisi yang disajikan, maka pelanggan akan menikmati keberadaannya di situ dan merasa betah di situ.

b. Adanya tim dan personel yang siap siaga

*Customer Service* dituntut untuk selalu bersikap ramah, sopan, cepat, tepat, tanggap, cekatan, pandai berbicara dengan baik, cerdas, menarik, serta dapat memikat hati nasabah sehingga nasabah akan semakin tertarik untuk bertransaksi di bank tersebut.

c. Memiliki rasa tanggung jawab atas kepentingan nasabah dari awal hingga selesai

*Customer Service* dituntu untuk bisa melayani nasabah dari awal hingga akhir dan jika terjadi sesuatu, maka *Customer Service* harus mengambil alih tanggung jawab secara penuh

d. Mampu melayani secara tepat dan cepat

Dalam melakukan pelayanan, seorang CS atau *Customer Service* harus melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan dan juga sesuai keinginan nasabah.

e. Dapat berbicara dengan baik

*Customer Service* dituntut untuk bisa berkomunikasi dengan baik dengan Bahasa yang jelas serta mudah dipahami. Selain itu, seorang CS harus dapat segera memahami keinginan dan maksud nasabah

f. Menjaga dan memberi jaminan kerahasiaan data

Seorang *Customer Service* harus bisa menjaga kepercayaan dan rahasia nasabah dari siapa pun. Sebab rahasia bank adalah sebuah taruhan kepercayaan nasabah terhadap bank

g. Memunyai kemampuan serta pengetahuan yang baik

Hal ini penting, oleh sebabnya seorang *Customer Service* harus melewati pendidikan khusus mengenai kemampuan serta pengetahuannya untuk menghadapi nasabah serta kemampuannya dalam bekerja

h. Memahami keinginan nasabah

*Customer Service* dituntut untuk paham apa kebutuhan serta keinginan dari nasabah

i. Dapat memberikan kepercayaan terhadap nasabah

Kepercayaan calon nasabah terhadap bank adalah hal absolut yang dibutuhkan bank (Kasmir, 2014).

### 2.2.3 Konsep dimensi standard Service Excellent

Terdapat lima dimensi dalam penerapan *Service Excellent* yang dapat digunakan sebagai standar, diantaranya yaitu:

- a. *Reliability*, adalah kemampuan perusahaan atau bisnis untuk menyajikan pelayanan sesuai dengan telah yang dijanjikan. Hal ini contohnya adalah tepat waktu dalam pelayanan
- b. *Responsive*, yaitu merupakan suatu kemampuan untuk membantu serta memberikan pelayanan cepat dan tepat terhadap pelanggan dengan cara menyampaikan informasi yang jelas dan tepat. Dalam hal ini yang dimaksud dengan *Responsive* adalah sikap bertanggung jawab atas segala keluhan pelanggan.
- c. *Assurance*, ialah suatu pengetahuan, sikap sopan santun, serta kemampuan karyawan dalam memberikan kepercayaan terhadap pelanggan. *Assurance* sendiri terdiri dari berbagai komponen yaitu kredibilitas, komunikasi, keamanan, kompetensi, serta sopan santun. Dalam hal ini yang dimaksud sebagai ketepatan dalam pelayanan yakni pelayanan yang diberikan sesuai dan tepat dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan.
- d. *Emphaty*, merupakan suatu sikap perhatian yang ditujukan terhadap pelanggan guna memahami maksud dan kebutuhan pelanggan. Contohnya adalah perusahaan dituntut dapat

mengetahui keinginan pelanggan secara jelas dari bentuk fisik produk hingga jasa dengan pendistribusian yang tepat

- e. *Tangibles*, merupakan suatu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya terhadap pihak eksternal atau pihak di luar perusahaan. Hal ini dilakukan dengan upaya untuk menunjukkan diri dan kemampuan serta prasarana fisik perusahaan. Sebagai contoh adalah lokasi, ruangan, tempat parkir, tempat pelayanan, ketersediaan informasi, petunjuk, serta panduan yang dibutuhkan, kondisi lingkungan, fasilitas, ruang tunggu, AC, dan yang lain sebagainya (Haida & Kurnia, 2017).

#### 2.2.4 Konsep A6 Service Excellent

Dalam konsep *Service Excellent*, ada yang dinamakan sebagai konsep A6 yaitu merupakan sekumpulan faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam menerapkan *Service Excellent*, diantaranya adalah:

- a. Sikap atau *Attitude*

Perilaku, tingkah laku, maupun sikap karyawan yang harus ditunjukkan kepada pelanggan. Sikap ini meliputi sopan santun, lemah lembut, ramah, dan rasa nyaman yang diberikan kepada pelanggan

- b. Perhatian atau *Attention*



Seorang pegawai atau karyawan harus memiliki sifat kepedulian serta perhatian terhadap keinginan dan kebutuhan dari seorang pelanggan.

c. Tindakan atau *Action*

Seorang pegawai atau karyawan harus dapat memberikan bukti aksi nyata kepada pelanggan di mana aksi nyata tersebut adalah tindakan-tindakan yang sesuai dengan standar serta janji yang telah ditetapkan perusahaan. Hal inilah yang dapat mewujudkan terciptanya pelayanan prima atau *Service Excellent*.

d. Kemampuan atau *Ability*

Kemampuan merupakan sebuah keterampilan yang harus diperlukan guna mewujudkan program *Service Excellent*, keterampilan tersebut meliputi kemampuan dalam menguasai pengetahuan seputar bidang pekerjaan yang ia tekuni. Hal ini dapat ditunjukkan dengan gaya komunikasi yang baik dan efektif. Selain itu mengembangkan motivasi serta memanfaatkan relasi publik juga dapat dilakukan sebagai wadah dalam membina hubungan ke dalam serta ke luar dari perusahaan.

e. Penampilan atau *Appearance*

Penampilan yang dimaksud adalah penampilan fisik maupun non fisik dari seseorang karyawan, di mana ia harus dapat

mendiskripsikan rasa percaya dirinya serta kredibilitas perusahaan di hadapan konsumen.

f. Tanggung Jawab atau *Accountability*

Tanggung jawab adalah suatu rasa keberpihakan terhadap pelanggan sebagai bentuk kepedulian agar pelanggan tidak merasa dirugikan atau tidak puas (Laurena, 2015).

### 2.2.5 Islamic Ultimate Service

Islam adalah suatu agama yang kompleks di mana ia merupakan agama yang *rahmatan lil 'alamin* di mana segala kegiatan umat muslim telah diatur dalam Alquran dan Hadis mulai dari perkara ibadah hingga perkara muamalah. Dalam hal ini, *Service Excellent* masuk dalam kategori ibadah muamalah di mana Lembaga keuangan berbasis Syariah harus memunyai standar sendiri dalam pelayanannya yaitu bisa dengan menggunakan konsep *Islamic Ultimate Service* atau pelayanan prima berbasis Islam yang juga menjadi suatu identitas dari Lembaga Keuangan Syariah, serta sebagai bentuk realisasi umat muslim dalam rangka menjalankan ajaran Islam pada setiap kegiatan sehari-harinya termasuk dalam perkara keuangan yang melibatkan Lembaga Keuangan atau Bank (Danang Kurniawan, 2020).

Dalam perspektif Othman dan Owen, *Islamic Ultimate Service* merupakan sebuah kualitas pelayanan berbasis keislaman di mana ia juga merupakan bentuk evaluasi kognitif dari konsumen atas

sajian jasa yang diberikan oleh organisasi atau Lembaga yang memiliki dasar aktivitas pada nilai-nilai moral dan sesuai kepatuhan yang telah dijelaskan dalam syariat Islam.

### 2.2.6 Karakter Islamic Ultimate Service

Owen dan Othman memiliki argument soal enam dimensi dalam mengukur kualitas jasa pada Lembaga keuangan Syariah. Kelima dimensi yang meliputi tanggung jawab dan lain sebagainya adalah sama dengan konsep dimensi yang dimiliki *Service Excellent*. Perbedaannya adalah dalam *Islamic Ultimate Service*, ada konsep dimensi yang dinamakan *Compliance* atau kepatuhan terhadap syariat Islam (Putra & Herianingrum, 2014).

*Syariah Compliance* adalah suatu kemampuan Lembaga keuangan Syariah dalam upaya memenuhi serta menerapkan berbagai prinsip Syariah dalam kegiatan operasional perbankan. Perbedaan mencolok yang ada pada Lembaga keuangan Syariah dengan Lembaga keuangan konvensional adalah pada Lembaga keuangan Syariah tidak memiliki sistem bunga. Selain itu ia juga menggunakan sistem bagi hasil dan sistem Kerjasama dan bukan menggunakan sistem peminjaman modal pada tujuan komersialnya.

### 2.2.7 Konsep Islamic Ultimate Service

Dalam menjalin relasi dengan nasabah, Lembaga keuangan memiliki beberapa konsep dasar yang harus diperhatikan dan dilakukan, konsep dasar tersebut yaitu Ikhlas, Pelayanan yang sesuai

dengan syariat, serta berusaha memberikan pelayanan terbaik (Wathani & Kurniasih, 2015).

a. Ikhlas

Ikhlas ialah kunci utama dalam melakukan setiap pekerjaan sebab dalam Islam percaya bahwa segala hal baik yang didasari dengan rasa ikhlas, maka hasilnya pun akan sangat baik. Dalam hal ini khususnya adalah pelayanan. Pelayanan merupakan suatu hal yang baik dan mulia, apalagi jika didasari dengan rasa ikhlas, maka pelayanan akan berbuah dengan hasil yang sangat baik. Sebab kunci diterimanya sebuah amalan baik adalah sebab keikhlasan.

b. Pelayanan sesuai syariat

Syariat ialah suatu peraturan yang dibuat oleh Allah SWT guna mengatur segala aktivitas dan kehidupan manusia.

Syariat ini tidak hanya berisi tentang aturan ibadah melainkan juga ibadah muamalah serta hubungan antar sesama manusia, bahkan dengan hewan dan tumbuhan.

Dalam konteks hubungan antar sesama manusia, ada yang dinamakan sebagai pelayanan. Agar baik hasilnya dan memberikan manfaat bagi agama, pelayanan yang dilakukan harus sesuai dengan aturan syariat. Salah satu syariat paling penting yang ada di Lembaga keuangan Syariah ialah produk yang ditawarkan harus halal. Hal ini menjadi hal yang sangat

penting dan diawasi dengan ketat sehingga ada Dewan Pengawas Syariah atau DPS yang bertugas untuk mengawasi dan memastikan apakah suatu produk di Lembaga Syariah halal/haram. Lembaga keuangan setidaknya harus memerhatikan beberapa prinsip ini, diantaranya: (Wathani & Kurniasih, 2015).

1. *Al Musawah* yaitu tidak membeda-bedakan pelayanan. Hal ini sesuai dengan anjuran yang terdapat pada Q.S Al-Hujurat ayat 13 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ

لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقْوَاهُ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ۝ ١٣

*“Hai manusia, sesungguhnya kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan perempuan serta menjadikan kamu berbangsa-bangsa, bersuku-suku supaya kamu saling mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia di sisi Allah adalah orang yang paling bertakwa. Sesungguhnya Allah maha mengetahui lagi maha mengenal.”* (Q.S Al Hujurat: 13).

2. *Ukhuwah* atau persaudaraan.

Merupakan sebuah pelayanan yang harus berdasarkan prinsip kekeluargaan. Hal ini dijelaskan dalam Q.S Al Hujurat: 10 yang berbunyi:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

۱۰

*“Orang-orang yang beriman sesungguhnya merupakan saudara. Oleh sebab itu damaikanlah hatimu antar kedua saudaramu dan takutlah terhadap Allah supaya kamu mendapat rahmat.”*  
(Q.S Al Hujurat:10).

### 3. Mahabbah atau Cinta Kasih

Tindakan tidak saling menyalahkan serta berdamai.

Dalam hal ini yang dimaksud adalah hubungan yang baik antara pegawai dan nasabah. Hal ini sesuai dengan Q.S Al-Baqarah: 177:

﴿لَيْسَ الْبِرَّ أَنْ تُوَلُّوا وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ ءَامَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَءَاتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَءَاتَى الزَّكَاةَ وَالْمُؤْمِنُونَ بَعْضُهُمْ إِذَا عَاهَدُوا وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ أُولَئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ ۱۷۷﴾

*“Kebajikan bukanlah menghadapkan wajahmu ke timur atau ke barat, tetapi kebajikan adalah orang yang beriman kepada Allah, hari akhir, malaikat, kitab, nabi, dan memberikan harta yang dicintainya kepada kerabat, anak yatim, orang miski, musafir, peminta, dan memerdekakan hamba sahaya, yang melaksanakan sholat dan zakat, orang-orang yang menepati janji apabila berjanji, dan orang sabar dalam kemlaratan, penderitaan, serta peperangan. Mereka itulah orang yang benar dan bertakwa.”*  
(Q.S Al-Baqarah: 177).

### 4. Silm atau perdamaian

Menyelesaikan masalah secara non litigasi sesuai dengan Q.S Al-Anfal: 61, yang berbunyi:

﴿وَإِنْ جَنَحُوا لِلسَّلْمِ فَاجْنَحْ لَهَا وَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّهُ هُوَ السَّمِيعُ الْعَلِيمُ

٦١

*“Tetapi jika mereka condong pada perdamaian, maka terima dan bertakwalah kepada Allah. Sungguh Ia Maha Mendengar lagi Maha Mengetahuui.”*(Al-Anfal: 61).

#### 5. At-Taawun atau Tolong Menolong

Yang dimaksud dalam hal ini adalah menolong kesulitan atau kesusahan yang dialami oleh nasabah. Hal ini telah dijelaskan dalam Q.S. Al-Maidah: 1, yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُنْتَلَىٰ

عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ١

*“Wahai orang-orang beriman, penuhilah janji. Hewan ternak dihalalkan bagimu ketika yang disebutkan bagimu dengan tidak menghalalkan berburu ketika sedang berihram. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum sesuai dengan apa Ia yang dikehendaki.”*(Q.S. Al-Maidah: 1).

#### c. Melakukan yang terbaik

Untuk dapat melihat keikhlasan yang dilakukan seorang pegawai dalam melakukan pelayanan adalah perbuatan yang dilakukan dengan bersungguh-sungguh. Seseorang yang



ikhlas dalam melakukan sesuatu hal pasti melakukan segala pekerjaan dengan terbaik.

### 2.2.8 Islamic Ultimate Service berdasarkan Alquran dan Hadis

Dalam Jurnal yang berjudul “Konsep Service Excellent Perbankan Syariah Menurut Al-Qur’an” M. Zainul Wathani serta Afiati Kurnianingsih berpendapat bahwa konsep *Islamic Ultimate Service* telah banyak ditemukan dalam Al-Qur’an. Diantaranya berada di surat:

a. Ali Imran: 159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ 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

*“Maka disebabkan rahmat Allah SWT lah kamu bersikap lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri darimu. Karna itulah maafkan mereka serta mohonkan ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, bertawaklah pada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal padanya.”* (Q.S Ali Imran: 159) (D. A. R. Indonesia, 2011)

Kepada Rasulullah SAW, Allah SWT berfirman dan mengingatkan atas segala karunia yang diberikan kepadanya serta kepada orang-orang yang beriman yakni para umat dan pengikut Nabi Muhammad SAW, sebab Allah SWT menjadikan Rasulullah SAW menjadi lemah lembut dan



meninggalkan larangan-Nya sehingga Rasulullah berperangai dan bertutur kata dengan baik kepada umatnya. Dan Allah menjadikan sikap lemah lembut Rasulullah SAW untuk menarik hati mereka. Nabi Muhammad SAW selalu bermusyawarah untuk mengajak para sahabat mencari solusi atau jalan keluar sehingga mereka merasa senang dan bersemangat ketika membuat sebuah kebijakan.

Dapat disimpulkan dari penafsiran ayat di atas, Rasulullah SAW merupakan seorang yang memberikan pelayanan dengan baik kepada umatnya dan menjadikan umatnya merasa senang. Maka dalam hal ini, pelayanan yang dimaksud dalam Lembaga keuangan Syariah adalah pelayanan yang dilakukan haruslah dilakukan dengan lemah lembut, pegawai juga harus bersikap pemaaf dan tidak mudah tersulut emosi, menyelesaikan dan mencari jalan keluar masalah dengan mengadakan musyawarah dan bersifat profesional, memiliki tekad yang bulat serta pelayanan prima, dan juga bertawakkal atas hasil yang diterima (Muhammad, 2008a).

b. Al-Ahzab: 21

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ  
 اللَّهُ كَثِيرًا ۗ

*“Sesungguhnya dalam diri Rasulullah telah ada suri tauladan yang baik bagimu yaitu bagi orang-orang yang*

*mengharap rahmat Allah dan kedatangan hari kiamat dan dia banyak menyebut nama Allah.”*(D. A. R. Indonesia, 2011).

Ayat ini merupakan ayat yang menjelaskan bahwa kita harus mencontoh perilaku Rasulullah SAW dalam perbuatan, perkataan, dan perilaku. Untuk itu, Allah memerintahkan kepada manusia untuk menjadikan Rasulullah SAW sebagai suri tauladan pada hari ahzab dalam kepahlawanan, kesabaran, keteguhan, serta perjuangan ketika menanti pertolongan Rabb-Nya.

Dalam ayat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa Allah SWT menyarankan kita untuk dapat mencontoh perilaku Rasulullah SAW dalam segala aspek kehidupan. Hal ini tidak terkecuali berlaku bagi sistem *Islamic Ultimate Service* di mana sikap Rasulullah SAW dapat ditiru untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti bersifat ikhlas, jujur, sabar, memudahkan, professional, dapat menjaga hubungan baik dengan pelanggan, dan juga dapat menjadi tauladan bagi umat manusia untuk menerapkan sikap, sifat, serta perilakunya.

c. An-Nahl: 125.

أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجِدْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ  
أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ ۝ ١٢٥

*“Serulah manusia pada jalan Rabb-mu dengan hikmah serta pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang*

*baik pula. Sesungguhnya Rabb-mu dialah yang mengetahui siapa yang tersesat dari jalan-Nya dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk.”*

Allah SWT menyeru manusia untuk memperlakukan sesama manusia dengan penuh kebaikan, apabila membantah maka bantahlah pula dengan cara yang baik. Dalam penerapan *Islamic Ultimate Service*, hal ini dapat diaplikasikan dengan cara dialog dan bertukar pikiran yang baik dengan nasabah, dengan mempertimbangkan perbedaan karakter, sifat, dan tingkat pemahaman nasabah (Muhammad, 2008b).

Sedangkan dalam hadis, konsep *Islamic Ultimate Service* dapat dilihat dari beberapa hadis Rasulullah SAW, diantaranya adalah:

1. “*Sebaik-baik manusia adalah yang bermanfaat bagi manusia lainnya.*” (Hr. Thabrani dan Daruqthni) (Umar, 2007).

Dari hadis tersebut, Rasulullah telah mengajak umatnya untuk bermanfaat bagi manusia lain. Sebab manusia yang paling baik ialah manusia yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya. Hal ini sangat relevan dengan konsep *Islamic Ultimate Service* sebab pegawai Lembaga keuangan Syariah dituntut untuk menjadi manusia baik yang dapat memberikan pelayanan terbaik,

tepat, dan sesuai dengan keinginan serta kebutuhan pelanggan. Seorang pegawai dalam menerapkan *Islamic Ultimate Service* haruslah memberikan pelayanan semaksimal mungkin agar pelanggan dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. “Dari Abi Darrin RA berkata: Rasulullah SAW bersabda: “Tersenyum di hadapan saudara merupakan sedekah.” (HR. Tirmidzi) (Albani, 2006).

Ibadah paling mudah yang dinilai sedekah adalah memberikan senyum kepada saudara. Saudara yang dimaksud dalam hal ini ialah saudara sebangsa, senegara, dan saudara seiman. Energi positif akan menguar seiring dengan senyuman yang dikeluarkan dan ditunjukkan kepada orang lain. Adaptasi hadis ini terhadap konsep *Islamic Ultimate Service* ialah memberikan senyum kepada pelanggan merupakan salah satu unsur pelayanan yang juga vital. Di mana hal ini juga harus dibarengi dengan perkataan yang lembut sehingga hal ini akan membuat pelanggan merasa semakin nyaman ketika berkomunikasi dan bisa menyampaikan kebutuhan dan keinginannya secara lebih leluasa.

3. “Dari Abu Huroiroh Rodliyallahu ‘anhu, sesungguhnya Rasulullah SAW telah bersabda: “Barang siapa yang

*beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia berkata yang baik-baik atau diam. Dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia memuliakan tetangganya. Dan barangsiapa ia beriman kepada Allah dan hari akhir, maka hendaknya ia memuliakan tamunya.”* (HR. Bukhori Muslim) (Baqi, 2013).

Karakteristik orang yang beriman kepada Allah dan Rasulnya adalah lebih memilih diam daripada harus mengucapkan kalimat menyakitkan, ia bertutur kata baik dan lembut, selalu menghormati tetangga dan juga tamunya. Hadis ini jika diadaptasi dalam konsep *Islamic Ultimate Service* menyeru pegawai Lembaga keuangan Syariah untuk bertutur kata dengan baik, yaitu berucap dengan sopan dan lemah lembut sehingga pelanggan akan merasa nyaman. Selain itu, dalam proses melayani pelanggan, seorang pegawai tidak boleh emosi dan mengeluarkan kalimat yang tidak baik oleh sebab itu lebih baik diam jika merasa sedang tidak dapat mengontrol emosi dan ucapan. Di dalam hadis tersebut juga ada perintah untuk memuliakan tamu yakni dalam konsep *Islamic Ultimate Service*, pelanggan diartikan sebagai tamu dan tamu adalah seorang raja. Oleh sebab

itu pelanggan yang datang adalah tamu dan pelanggan harus dimuliakan, diperlakukan dengan baik, serta diberikan pelayanan yang terbaik.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Sub Bab ini akan memaparkan dan menguraikan beberapa kajian terdahulu guna menambah referensi, menghindari plagiasi, dan juga sumber dan juga pedoman untuk pengembangan penelitian yang penulis lakukan. Adapun beberapa penelitian atau kajian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini ialah:

- a. Skripsi yang ditulis oleh Imas Hasdarina Fitriani dengan judul “Implementasi *Service Excellence* Oleh *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi Pada Saat Pandemi Covid-19”. Penelitian ini menjelaskan betapa pentingnya penerapan *Service Excellence* untuk kepuasan nasabah di mana dijelaskan bahwa *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi sudah berhasil menerapkan konsep A6 *Service Excellence*.
- b. Skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Menabung di Bank Syariah Indonesia Sudirman KC Tulungagung” yang ditulis oleh Ahmad Nurul Hamdani. Skripsi ini menjelaskan minat nasabah dalam menabung di Bank Syariah Indonesia Sudirman KC

Tulungagung di mana ia menjelaskan secara detail mengenai apa saja factor yang memengaruhi minat nasabah dalam menabung. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif di mana peneliti mendapatkan data melalui kuesioner yang menghasilkan kesimpulan bahwa faktor yang memengaruhi minat nasabah menabung di bank tersebut adalah karena faktor pelayanan, faktor *marketing mix*, dan juga faktor fasilitas.

- c. Skripsi yang ditulis oleh Farida Anisah dengan judul “Penerapan *Islamic Service Excellence* di BMT Al-Fitrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo”. Skripsi ini merupakan skripsi yang berjenis kualitatif yang bertujuan untuk menjawab konsep *Islamic Service Excellence* yang diterapkan BMT Al-Fitrah Sidoarjo. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa penerapan *Islamic Service Excellence* di BMT Al-Fitrah Sidoarjo telah dilakukan dan sesuai dengan SOP BMT Al-Fitrah Sidoarjo yang berlaku. Selain itu pelayanan yang dilakukan juga telah sesuai dengan teori dimensi CARTER seperti *Syariah compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsive*.
- d. Jurnal yang ditulis oleh Yurike Ari Susanti dan Renny Oktafia dengan judul “Implementasi Pelayanan Prima dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Cusromer pada Hotel Walan

Syariah Sidoarjo”. Penelitian ini dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan juga dokumentasi, di mana penelitian ini menjelaskan detail mengenai pelayanan prima yang diterapkan pegawai Hotel Walan Syariah Sidoarjo. Mereka juga memiliki indikator mengenai pelayanan prima yang diterapkan seperti kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab.

- e. Jurnal yang berjudul “Konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur’an Concept of Islamic Banking Service Excellence By The Qur’an” yang ditulis oleh M. Zainul Wathani dan Afiati Kurniasih. Penelitian ini menjelaskan bahwa *Service Excellence* yang ada di Bank Syariah diterapkan berdasarkan Al-Qur’an terdiri dari tiga konsep utama yakni akidah, akhlak, serta muamalah. Ia juga menjelaskan ayat yang menjelaskan bahwa dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah, karyawan atau pegawai harus mencontoh Rasulullah SAW dengan bersikap lemah lembut, sabar, dan memunyai sifat yang pemaaf.
- f. Jurnal yang ditulis oleh Danang Kurniawan dengan judul “*Service Excellence* Berdasarkan Perspektif Islam di Bank Syariah”. Jurnal ini juga menjelaskan mengenai *Service Excellence* berbasis Al-Qur’an memiliki tiga konsep utama yakni akidah, akhlak, dan muamalah.



- g. Skripsi yang ditulis oleh Abesa Putrianingsih dengan judul “Impelementasi *Service Excellence* Pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo”. Skripsi ini menjelaskan bahwa *Service Excellence* di BMT Madani Sepanjang menerapkan konsep A6 yang terdiri dari kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
Abesa Putrianingsih (2018)	“Inplementasi <i>Service Excellence</i> Pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo”	Sama-sama membahas mengenai implementasi <i>service excellence</i> .	Perbedaannya terletak pada pembahasaan, di mana penelitian ini membahas mengenai implementasi <i>service excellence</i> yang ada di BMT Madani Sepanjang Sidoarjo. Sedangkan penelitian yang penulis ambil pembaharuannya membahas <i>service excellence</i> berbasis Islami dan objek penelitian di	Implementasi <i>service excellence</i> terdapat konsep <i>service excellence</i> A6 yaitu Kemampuan ( <i>Ability</i> ), Sikap ( <i>Attitude</i> ), Penampilan ( <i>Apprearance</i> ), Perhatian ( <i>Attention</i> ), Tindakan ( <i>Action</i> ), dan Tanggung jawab ( <i>Accountability</i> ).

			Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro	
M. Zainul Wathani dan Afiati Kurniasi (2015)	“Konsep <i>Service Excellence</i> Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur’an “	Sama-sama membahas mengenai <i>service excellence</i> yang diterapkan oleh perbankan syariah.	Perbedaan terletak pada pembahasaan di mana penelitian ini membahas konsep <i>service excellence</i> perbankan syariah berdasarkan Al-Qur’an. Sedangkan penelitian yang penulis ambil berfokus pada implementasi	<i>Service Excellence</i> berdasarkan Al-Qur’an dibagi menjadi tiga aspek yaitu aqidah, akhlak dan muamalah.
Farida Anisah (2019)	“Penerapan <i>Islamic Service Excellence</i> di BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo”	Sama-sama membahas mengenai <i>islamic service excellence</i> .	Perbedaan terletak pada pembahasaan yaitu penerapan konsep <i>Islamic service excellence</i> di BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo. Sementara penelitian yang penulis ambil berfokus pada implementasi dari <i>service excellence</i> terhadap minat	Penerapan <i>Islam service excellence</i> di BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo telah sesuai dengan SOP BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah yang berlaku. <i>Islam service excellence</i> yang diterapkan juga telah sesuai dengan teori dimensi <i>islam service</i>

			nasabah terhadap produk tabungan wadiah di BSI KC Surabaya Diponegoro	<i>excellence</i> CARTER.
Ahmad Nurul Hamdani (2021)	“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menabung di Bank Syariah Indonesia Sudirman KC Tulungagung”	Sama-sama membahas tentang minat nasabah dalam menabung di Bank Syariah.	Perbedaan terletak pada fokus pembahasan, di mana penelitian ini berfokus untuk membahas faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menabung di Bank Syariah. Sementara penelitian yang penulis lakukan lebih berfokus pada minat nasabah terhadap produk tabungan wadiah karena penerapan <i>service excellence</i>	Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam nabung di Bank Syariah Indonesia yaitu faktor pelayanan, faktor marketing mix, faktor fasilitas, faktor motivasi, faktor psikologis, faktor pengetahuan, dan faktor kualitas produk. Faktor yang paling dominan yaitu faktor pelayanan.
Imas Hasdarina Fitriani (2021)	“Implementasi <i>Service Excellence</i> Oleh <i>Customer Service</i> Bank	Sama-sama membahas mengenai implementasi <i>service excellence</i>	Perbedaan terletak pada fokus pembahasan, di mana penelitian ini	Customer service Bank Indonesi KCP Ngawi telah melakukan <i>service</i>

	Syariah Indonesia KCP Ngawi Pada Saat Pandemi Covid-19”	perbankan syariah	berfokus membahas implementasi <i>service excellence</i> oleh <i>customer</i> di Bank Syariah yang pada saat pandemi Covid-19. Sedangkan penelitian yang penulis ambil berfokus pada implementasi <i>service excellence</i> yang dilakukan oleh seluruh pegawai di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro	<i>excellence</i> dengan menggunakan konsep A6 yaitu Kemampuan ( <i>Ability</i> ), Sikap ( <i>Attitude</i> ), Penampilan ( <i>Appearance</i> ), Perhatian ( <i>Attention</i> ), Tindakan ( <i>Action</i> ), dan Tanggung jawab ( <i>Accountability</i> ). Pada masa pandemi Covid-19 implementasi <i>service excellence</i> tidak jauh berbeda dengan keadaan normal.
Danang Kurniawan (2020)	<i>Service Excellent</i> Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah	Sama-sama membahas mengenai <i>service excellence</i> berdasarkan perspektif Islam yang diterapkan di perbankan syariah	Perbedaan terletak pada pembahasan yaitu konsep <i>service excellence</i> perbankan syariah berdasarkan Prespektif Islam. Sedangkan	Konsep <i>service excellence</i> perbankan syariah terdiri dari tiga aspek yaitu aqidah, akhlak dan muamalah. AL-Qur'an telah menjadi panduan dalam melakukan

			<p>penelitian yang penulis ambil mencakup instrument yang lebih luas yakni membahas penerapan <i>service excellence</i> berbasis Islami dalam meningkatkan minat nasabah terhadap produk tabungan Easy Wadiah di BSI Surabaya Diponegoro</p>	<p>pelayanan perbankan syariah. Selain itu, bank harus menerapkan metode dakwah Rasulullah SAW dalam menarik minat dan membina nasabah.</p>
<p>Yurike Ari Susanti dan Renny Oktafia (2020)</p>	<p>“Implementasi Pelayanan Prima Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan <i>Customer</i> Pada Hotel Walan Syariah Sidoarjo”</p>	<p>Sama-sama membahas mengenai implementasi <i>service excellence</i>.</p>	<p>Perbedaan terletak pada studi kasus yaitu penelitian tersebut dilakukan dalam upaya untuk mengetahui peningkatan kepuasan <i>customer</i> pada Hotel Walan Syariah Sidoarjo. Sedangkan penelitian yang penulis ambil berfokus pada implementasi <i>service</i></p>	<p>Pelayanan prima pada Hotel Walan Syariah dilihat dari enam indicator yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab. Customer merasa sangat puas dan customer mengalami kenaikan jumlah. Hal ini membuktikan</p>

			<i>excellence</i> di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro	bahwa kualitas pelayanan prima yang diterapkan sangat baik
--	--	--	--	--



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan dengan pendekatan kualitatif atas studi kasus yang akan diteliti untuk memahami fenomena apa yang dialami oleh masalah yang diteliti oleh peneliti. Penelitian kualitatif merupakan sebuah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis, di mana penelitian dengan menggunakan pendekatan jenis ini lebih dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek peneliti misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain sebagainya. Secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan Bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Silalahi, 2006). Metode penelitian kualitatif juga merupakan metode penelitian yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah dari pada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi.

Menurut Strauss dan Corbin, Penelitian Kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat diperoleh atau dicapai dengan menggunakan cara atau prosedur-prosedur kuantitatif atau statistic. Penelitian ini umumnya dapat digunakan untuk penelitian yang bersifat sosial seperti kehidupan

bermasyarakat, sejarah, fungsionalisasi organisasi, tingkah laku, aktivitas sosial dan lain sebagainya. Penelitian jenis kualitatif biasanya digunakan karena pengalaman peneliti di mana pada metode penelitian jenis ini, dapat digunakan untuk menemukan dan memahami apa yang disembunyikan di balik suatu fenomena yang terkadang sulit dipecahkan (Strauss & Corbin, 2003).

Dalam teori penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan harus lengkap, yaitu berupa data primer dan data sekunder agar penelitiannya dapat betul-betul berkualitas. Data primer adalah data bentuk kalimat atau kata-kata dalam bentuk verbal yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik, atau ditunjukkan dengan perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variabel yang diteliti. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen grafis (tabel, catatan, notulen rapat, dll), foto-foto, film, rekaman video, benda-benda, dan lain-lainnya yang dapat memperkaya data primer (Siyoto & Sodik, 2015). Metode penelitian ini lebih suka menggunakan Teknik analisis mendalam (indepth analysis), yaitu mengkaji masalah secara kasus perkasus karena metodologi kualitatif yakin bahwa sifat suatu masalah satu akan berbeda dengan sifat dari masalah lainnya.

Metode kualitatif juga dapat diartikan secara mudah, yaitu mengumpulkan dan menganalisis data berupa kata-kata (lisan maupun tulisan) dan perbuatan-perbuatan manusia serta peneliti tidak berusaha



menghitung data. Metode yang digunakan adalah studi kasus deskriptif dengan tujuan untuk membuat deskripsi secara valid dan berurutan mengenai fakta-fakta mengenai Implementasi *Islamic Ultimate Service* dalam Meningkatkan Minat pada Produk Tabungan Easy Wadiah di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap data secara valid mengenai permasalahan yang dibahas dan guna menganalisis data yang telah diperoleh guna kemudian menjawab permasalahan.

## 3.2 Sumber Data

### 3.2.1 Data Primer

Data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari narasumber. Sumber data primer yang akan digali peneliti berasal dari pihak Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro yang berlokasi di Jalan Diponegoro No.16 D, Darmo, Kec. Wonokromo, Kota Surabaya, Jawa Timur, yang akan didatangi langsung ataupun dihubungi melalui email, telepon, WhatsApp, dan jika diperlukan dan dimungkinkan. Informan yang peneliti wawancara guna memenuhi data primer yang dibutuhkan diantaranya yaitu:

1. Nama : Neysa Yusrifanti  
Jabatan : Customer Service Supervisor  
Usia : 33 Tahun

Kelayakan : Informan merupakan orang yang bertanggung jawab langsung terhadap pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro. Di mana beliau bertugas memberikan informasi se jelas mungkin terhadap nasabah, serta menerima dan melayani nasabah.

2. Nama : Yufan Fatih Arzaqi

Jabatan : Customer Service Representative

Usia : 28 Tahun

Kelayakan : Informan merupakan orang yang mengetahui dan juga menjalankan secara teknis praktik pelayanan prima di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro

3. Nama : Nabila Febrillianda

Jabatan : Customer Service Representative

Usia : 24 Tahun

Kelayakan : Informan merupakan orang yang mengetahui dan juga menjalankan secara teknis praktik pelayanan prima di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro

Sumber data primer lain yang diteliti juga akan didapatkan dari dua orang nasabah Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro dengan Kriteria nasabah yang sudah 6 bulan menggunakan Produk Tabungan Easy Wadiah

dan nasabah yang minimal sudah dua kali melakukan transaksi dalam sebulan di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro. Selain itu sumber data primer lain juga akan didapatkan dari paparan berbagai catatan mengenai sistem dan mekanisme yang berkaitan dengan penelitian yang penulis ajukan.

### **3.2.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah rangkuman atau kumpulan dari data asli yang terlebih dulu dikumpulkan berkaitan dengan objek penelitian yang berasal dari penelitian terdahulu berbentuk jurnal ilmiah, buku, maupun karya tulis ilmiah yang lain yang berisi tentang hal yang sedang dibahas.

## **3.3 Metode Pengumpulan Data**

### **3.3.1 Kajian Pustaka**

Kajian Pustaka merupakan sebuah bahan bacaan yang dapat dibaca dan dianalisis. Baik yang sudah terpublish maupun yang belum. Kajian Pustaka memuat berbagai macam uraian mengenai kajian literatur yang mendasari gagasan untuk menyelesaikan masalah, di mana juga mengandung proses untuk pencarian teori. Kajian Pustaka juga kerap dikaitkan dengan landasan teori yang digunakan untuk meneliti objek penelitian. Dalam penelitian ini,

penulis mengumpulkan Kajian Pustaka yang berkaitan dengan penelitian yang penulis ambil yakni mengenai Implementasi *Islamic Ultimate Service* dalam Meningkatkan Minat Nasabah Pada Produk Tabungan Easy Wadiah di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro, di mana Kajian Pustaka yang diperoleh dapat dijadikan sumber atau pedoman teori dari penelitian tersebut. Beberapa bagian yang memerlukan Kajian Pustaka ialah terdapat pada Bab Tinjauan Pustaka, yakni seputar pengertian *Service Excellence*, konsep *Islamic Ultimate Service*, Konsep Dimensi Standar dan A6 dari *Service Excellence*, Karakteristik *Service Excellence*, dan *Service Excellence* berbasis Qur'an dan Hadis atau *Islamic Ultimate Service*.

### 3.3.2 Wawancara

Wawancara merupakan suatu bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden komunikasi dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab dalam hubungan tatap muka, sehingga gerak dan mimik dari responden dapat dianalisis dan dapat dijadikan sebagai bola media yang dapat dilengkapi kata-kata secara verbal. Karena itu, wawancara tidak hanya menangkap pemahaman atau ide, tetapi juga dapat menangkap perasaan, pengalaman, emosi, motif yang dimiliki oleh responden yang bersangkutan (Gulo, 2002). Dalam wawancara perlu dipersiapkan pedoman wawancara

yang berbentuk daftar pertanyaan. Wawancara dibuka dengan pengenalan dan penciptaan situasi yang kondusif. Kemudian pertanyaan-pertanyaan diajukan, baik berstruktur maupun tidak berstruktur. Dalam hal ini peneliti mengajukan beberapa daftar pertanyaan yang sebelumnya dipersiapkan dan kemudian akan dijawab oleh narasumber melalui media pesan singkat atau telepon, dan bila perlu dilakukan wawancara langsung di lapangan. Wawancara dilakukan dengan menggunakan sound recorder bawaan ponsel dan dicatat dengan media notebook atau media catatan lain.

### **3.3.3 Observasi**

Observasi merupakan suatu metode pengumpulan data di mana peneliti atau kolaboratornya mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian. Penaksian terhadap peristiwa-peristiwa itu bisa dengan melihat, mendengarkan, merasakan, yang kemudian dicatat se-objektif mungkin (Gulo, 2002). Dengan observasi, peneliti memperoleh gambaran yang lebih komprehensif, Selain itu dengan observasi peneliti akan lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial, jadi akan dapat diperoleh pandangan yang holistic atau menyeluruh. Dalam hal ini peneliti menghubungi narasumber melalui email, pesan singkat dan telepon atau bila

diperlukan datang langsung ke lapangan untuk mengamati secara teknis.

### **3.3.4 Dokumentasi**

Selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga bisa diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cideramata, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data berupa dokumen seperti ini bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam. Peneliti perlu memiliki kepekaan teoretik untuk memaknai semua dokumen tersebut sehingga tidak sekedar barang yang tidak bermakna. Teknik atau studi dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil-dalil atau hukum-hukum dan lain-lain berhubungan dengan masalah penelitian. Dalam penelitian kualitatif teknik pengumpulan data yang utama karena pembuktian hipotesisnya yang diajukan secara logis dan rasional melalui pendapat, teori, atau hukum-hukum, baik mendukung maupun menolak hipotesis tersebut (Sugiyono, 2017).

## **3.4 Metode Pengolahan Data**

Metode pengolahan data merupakan suatu hal penting dan utama dalam proses menganalisis data hasil penelitian. Mengapa metode pengolahan data menjadi bagian yang sangat penting sebab dapat

menentukan kesimpulan akhir dari data-data yang telah didapat dan dikumpulkan. Metode pengolahan data adalah prosedur atau cara-cara dari proses penyajian penafsiran data. Penyajian data biasanya meliputi pengumpulan data, pengorganisasian data, peringkasan data, serta penyajian data. Pada dasarnya, tidak ada metode pengolahan data yang paling prima atau terbaik, melainkan tentang bagaimana metode tersebut menyasar penelitian yang tepat sehingga sangat penting bagi penulis untuk menentukan metode mana yang sesuai dengan data yang penulis miliki. Secara umum, metode pengolahan data hanya terbagi menjadi dua, yaitu pengolahan data menggunakan statistika inferensia. Statistika deskriptif adalah metode pengolahan data yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum dari data yang telah diperoleh. Sedangkan statistika inferensia dipergunakan untuk pengolahan data lebih lanjut seperti peramalan, dugaan atau hipotesa, dan penarikan kesimpulan. Adapun penelitian ini menggunakan statistika jenis inferensia yang terbagi menjadi beberapa Langkah, diantaranya adalah:

#### **3.4.1 Editing**

Memeriksa kembali data terutama dari segi kelengkapan, kejelasan makna, kesesuaian, dan keselarasan satu dengan yang lainnya, toleransi dan keseragaman kelompok data (Achmadi & Narkubo, 2005). Editing dilakukan dengan cara memeriksa kembali dan meneliti kembali data yang diperoleh dari

lapangan. Dalam penelitian ini, teknik editing diperlukan untuk memperbaiki semua aspek dalam penelitian mencakup Tinjauan Pustaka maupun hasil wawancara yang telah peneliti lakukan bersama para narasumber.

#### **3.4.2 Organizing**

Pengaturan dan penyusunan data-data sedemikian rupa sehingga menghasilkan dasar pemikiran yang teratur untuk kesimpulan yang tepat (Moelong, 1993). Dalam penelitian ini, Organizing dilakukan dengan cara menyusun kembali data yang telah diperoleh ke dalam kerangka paparan yang telah direncanakan di dalam rumusan masalah. Data-data tersebut kemudian disusun dan dikelompokkan secara sistematis. Misalnya data hasil wawancara mengenai penerapan *Islamic Ultimate Service*, akan dikelompokkan dengan pembahasan serupa dari kajian Pustaka, dan lain sebagainya.

#### **3.4.3 Penemuan Hasil Riset**

Menganalisis data dari hasil organizing dengan menggunakan kaidah, teori dan dalil yang sesuai, sehingga kesimpulan tertentu sebagai jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang tepat.



### 3.5 Metode Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Analisis kualitatif merupakan analisis yang mendasarkan pada adanya hubungan yang bermakna antar masalah penelitian. Analisis kualitatif dilaksanakan dengan tujuan agar peneliti mendapatkan makna data untuk menjawab penelitian. Oleh karenanya, Dalam analisis kualitatif, data-data yang terkumpul perlu disistematisasikan, distrukturkan, disemantikkan, dan disintesiskan agar memiliki makna yang utuh (Kusaeri, 2003). Prosedur pekerjaan analisis data dalam hal ini ialah mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode, dan mengkategorikannya. Pengorganisasian dan pengelolaan data tersebut bertujuan menemukan tema dan hipotesis kerja yang akhirnya diangkat menjadi teori substansif (Siyoto & Sodik, 2015). Analisis deskriptif digunakan dalam penelitian ini setelah data berhasil diperoleh. Data yang digunakan dan dikumpulkan berupa hasil dokumentasi, observasi, dan wawancara. Kemudian ketika data yang dibutuhkan telah terpenuhi, peneliti akan mengelola data tersebut berdasarkan data yang diperoleh. Selanjutnya akan dilakukan verifikasi dengan memeriksa benar atau tidaknya data tersebut. Kemudian peneliti akan menarik kesimpulan dari data yang diperoleh. Dalam menganalisis data, ada suatu metode yang digunakan yakni:

### 3.5.1 Metode Analisis Deduktif

Berupa pembahasan yang diawali dengan menggunakan kenyataan yang bersifat umum dari hasil penelitian kemudian diakhiri dengan kesimpulan yang bersifat khusus (Bungin, 2008). Dalam penelitian ini, metode ini diwujudkan dengan cara membahas *Service Excellence* secara umum berupa pengertian dan konsep kemudian mengerucutkan *Service Excellence* berbasis Islam yang akhirnya dapat disebut sebagai *Islamic Ultimate Service*.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### 4.1 Deskripsi Objek Penelitian

##### 4.1.1 Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia yang disingkat dengan BSI merupakan bank syariah hasil penggabungan (merger) tiga bank syariah BUMN, yakni PT Bank BRI Syariah (BRIS); PT Bank Syariah Mandiri (BSM); dan PT Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS). Merger bank tersebut merupakan penggabungan dari tiga bank dengan cara tetap mempertahankan berdirinya salah satu bank dan membubarkan bank-bank lainnya dengan atau tanpa melikuidasi. PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) diresmikan pada tanggal 01 Februari 2021 oleh bapak Presiden Joko Widodo. Kebijakan pemerintah untuk melakukan merger terhadap tiga bank syariah tersebut diharapkan dapat memberikan pilihan lembaga keuangan baru bagi masyarakat sekaligus mampu mendorong perekonomian nasional (Alhusain, 2021). Penggabungan tersebut akan menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah sehingga dapat menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Bank Syariah Indonesia (BSI)

melakukan tinjauan dalam suatu rangka harmonisasi kriteria pekerjaan dan kebijakan sumber daya manusia. Dalam mencapai visi Bank Syariah Indonesia untuk menjadi top 10 Global Islamic Bank dalam waktu 5 tahun ke depan tidak terlepas dari diperlukan performa yang dapat direpresentasikan melalui kualitas pelayanan yang diberikan.

#### **4.1.2 Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia KC Surabaya**

##### **Diponegoro**

Salah satu kantor cabang dari Bank Syariah Indonesia (BSI) ialah BSI KC Surabaya Diponegoro yang sebelumnya merupakan Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS). Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro ex-BRIS telah berdiri sejak bulan Desember 2010 di Jl. Diponegoro No. 16D, Kel. Darmo, Kec. Wonokromo, Kota Surabaya, Jawa Timur. BSI KC Surabaya Diponegoro pun menerapkan pelayanan prima (ultimate service) bagi nasabah maupun calon nasabah setiap kali melakukan kunjungan. Dalam penerapannya ultimate service tidak terlepas dari adanya subjek (pelaku) yang menjadi kunci utama, salah satunya bagian *customer service*. Meskipun tidak hanya *customer service*, bagian lain pun turut berkontribusi sehingga dapat tercapai pelayanan prima bagi nasabah.

### 4.1.3 Produk, Layanan, dan Aplikasi Akad

#### 1. Produk Tabungan Individu

##### a. Tabungan

##### 1) BSI Tabungan Easy Wadiah

Akad yang digunakan ialah Wadiah Yad Dhamanah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

##### 2) BSI Tabungan Junior

Tabungan ini menggunakan akad wadiah, tabungan ini adalah tabungan yang diperuntukkan untuk anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun untuk meningkatkan budaya menabung sejak dini.

##### 3) BSI Tabungan Mahasiswa

Tabungan ini adalah tabungan yang menggunakan akad wadiah dari mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri/Perguruan Tinggi Swasta (PTN/PTS) atau pegawai/anggotaperusahaan/Lembaga/asosiasi/organisasi profesi yang bekerja sama dengan bank.

## 4.2 Islamic Ultimate Service di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro

### 4.2.1 Minat Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro Terhadap Tabungan Easy Wadiah

Tabungan Easy Wadiah adalah tabungan yang menggunakan akad wadiah atau titipan. Singkatnya, produk Tabungan Easy Wadiah adalah produk tabungan yang dikelola oleh Bank dimana tabungan ini tidak menarik biaya admin (Yufan, Customer Service BSI, 20 April 2022). Jadi ketika nasabah ingin mengambil dananya sewaktu-waktu, maka tetap bisa (Nabila, Customer Service BSI, 20 April 2022).

Hal ini juga diungkapkan oleh Customer Service Supervisor, Neysa bahwa Tabungan Easy Wadiah adalah tabungan di mana nasabah memperoleh uang dari apa yang selama ini ditabungkannya. Jadi tidak ada bonus dan tidak ada tambahan apapun. Namun Tabungan Easy Wadiah dibedakan juga dari jenis ATMnya. Menurut Neysa *“Ketika kita menggunakan ATM silver itu benar-benar pure tidak ada biaya. Tapi kalau ATM Visa atau Gold itu dikenai biaya dan kita selalu membicarakan biaya itu di depan kepada nasabah.”* Selain itu, Neysa juga berpendapat bahwa nasabah banyak yang berminat menggunakan produk Easy Wadiah karena benar-benar tidak ada biaya apapun dan dalam sehari pembukaan rekening Easy Wadiah bisa mencapai 10 orang (Neysa, Customer Service Supervisor BSI, 20 April 2022).

Untuk melihat seberapa besar minat nasabah BSI KC Surabaya Diponegoro, maka peneliti melakukan wawancara dengan beberapa nasabah. Nasabah pertama ialah Susanti Anggriani Pratiwi yang mengaku telah satu tahun menggunakan BSI di mana ia setidaknya melakukan 5x transaksi dalam satu bulan. Nasabah berminat dengan produk tabungan easy wadiah sebab BSI Tabungan Easy Wadiah akad yang digunakan ialah Wadiah Yad Dhamanah atau singkatnya ialah tabungan titipan, di mana penarikannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM. Selain itu tidak ada biaya admin yang mana hal ini berbeda dengan bank konvensional lain yang setiap bulannya terdapat biaya admin yang jumlahnya bisa berubah-ubah. Ketika ditanya alasan bagaimana awalnya Saudari Susanti bisa berminat bertransaksi di Bank Syariah ialah karena ia ingin menghindari riba. Ia ingin merasa aman serta nyaman bertransaksi tanpa terbayang-bayang akan dosa riba (Susanti Anggriani Pratiwi, Nasabah BSI. 22 April 2022).

Nasabah kedua adalah Fachrul Ardi Pratama yang kurang lebih 8 bulan menggunakan BSI dan setidaknya melakukan 3x transaksi dalam setiap bulannya. Alasan Fachrul tertarik dengan Tabungan Easy Wadiah adalah sebab tidak adanya biaya admin dan juga jelas sudah menggunakan prinsip syariah. Alasan awal Fachrul berminat melakukan transaksi di Bank Syariah adalah sebab Fachrul telah mencari tahu bahwa ada produk tabungan yang tidak dikurangi biaya

admin setiap bulannya, sehingga ia bisa menabung dalam jumlah uang tetap (Fachrul Adi Pratama, Nasabah BSI, 22 April 2022). Hasil temuan tersebut juga sesuai dengan data penambahan nasabah Noa (*Number of Account*):

**Tabel 4.2 Pertumbuhan Jumlah Akun Tabungan Easy Wadiah BSI  
KC Surabaya Diponegoro**

No.	Bulan	Jumlah NOA ( <i>Number of Account</i> )	Presentase (%)
1	Juli 2021	26 Noa	0%
2	Agustus 2021	74 Noa	184%
3	September 2021	70 Noa	-5,4%
4	Oktober 2021	50 Noa	-28,6%
5	November 2021	37 Noa	-26%
6	Desember 2021	23 Noa	-37,8%
7	Januari 2022	219 Noa	852%
8	Februari 2022	30 Noa	-86%
9	Maret 2022	112 Noa	273%
10	April 2022	69 Noa	-38,4%
11	Mei 2022	61 Noa	-11,6%

Sumber : hasil wawancara dengan CS Yufan

Tabel 4.2 dapat diinterpretasikan bahwa minat nasabah mengalami fluktuasi yang dibuktikan dengan data pertumbuhan jumlah akun nasabah baru tabungan easy wadiah yang bersifat fluktuatif. Data pertumbuhan tertinggi berada pada bulan Januari



2022 dan Maret 2022 dimana data tersebut memiliki pertumbuhan nasabah 100 orang.

Tercapainya *Islamic Ultimate Service* atau pelayanan yang prima dapat dilihat dari ketertarikan nasabah dalam memilih produk. Sesuai dengan hasil temuan, salah satu produk yang paling diminati yaitu Tabungan Easy Wadiah sebab keunggulan yang paling mencolok adalah tidak ada biaya administrasi yang dikenakan per bulan. Hal ini juga dapat dibuktikan pada hasil presentase pertumbuhan jumlah akun nasabah pada Tabungan Easy Wadiah sebagai berikut:

1. Pertumbuhan *Number of Account* bulan Juli adalah sebesar 26 Noa, lalu pada bulan Agustus senilai 74 noa, nilai ini terhitung lebih besar dibandingkan bulan sebelumnya, dengan selisih 48 noa dan presentase sebesar 184%.
2. Pertumbuhan *Number of Account* bulan Agustus adalah sebesar 74 Noa, lalu pada bulan September senilai 70 noa, nilai ini terhitung lebih kecil dibandingkan bulan sebelumnya, dengan selisih 4 noa dan presentase 5,4%.
3. Pertumbuhan *Number of Account* bulan September adalah sebesar 70 Noa, lalu pada bulan Oktober senilai 50 noa, nilai ini terhitung lebih kecil dibandingkan bulan sebelumnya, dengan selisih 20 noa dan presentase 28,6%.

4. Pertumbuhan Number of Account bulan Oktober adalah sebesar 50 Noa, lalu pada bulan November senilai 37 noa, nilai ini terhitung lebih kecil dibandingkan bulan sebelumnya, dengan selisih 13 noa dan presentase 26%.
5. Pertumbuhan Number of Account bulan November adalah sebesar 37 Noa, lalu pada bulan Desember senilai 23 noa, nilai ini terhitung lebih kecil dibandingkan bulan sebelumnya, dengan selisih 14 noa dan presentase 37,8%.
6. Pertumbuhan Number of Account bulan Desember adalah sebesar 23 Noa, lalu pada bulan Januari senilai 219 noa, nilai ini terhitung lebih besar dibandingkan bulan sebelumnya, dengan selisih 196 noa dan presentase 852%.
7. Pertumbuhan Number of Account bulan Januari adalah sebesar 219 Noa, lalu pada bulan Februari senilai 30 noa, nilai ini terhitung lebih kecil dibandingkan bulan sebelumnya, dengan selisih 189 noa dan presentase 86 %.
8. Pertumbuhan Number of Account bulan Februari adalah sebesar 30 Noa, lalu pada bulan Maret senilai 112 noa, nilai ini terhitung lebih besar dibandingkan bulan sebelumnya, dengan selisih 82 noa dan presentase 273%.
9. Pertumbuhan Number of Account bulan Maret adalah sebesar 112 Noa, lalu pada bulan April senilai 69 noa, nilai ini terhitung lebih

kecil dibandingkan bulan sebelumnya, dengan selisih 43 noa dan presentase 38,4%.

10. Pertumbuhan Number of Account bulan April adalah sebesar 69 Noa, lalu pada bulan Mei senilai 61 noa, nilai ini terhitung lebih kecil dibandingkan bulan sebelumnya, dengan selisih 8 noa dan presentase 11,6%.

#### **4.2.2 Implementasi Islamic Ultimate Service dalam Meningkatkan Minat Nasabah Terhadap Produk Tabungan Easy Wadiah**

Dalam setiap layanan yang diberikan perbankan tentunya masing-masing memiliki standar dan kriteria tertentu dalam rangka memberikan pelayanan prima. Seperti halnya yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia dalam memberikan service excellent bagi nasabah dilakukan dengan konsep *Islamic Ultimate Service* yang mengedepankan pada solusi digital dan *uniqueness* dalam layanan Bank Syariah. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk memberikan layanan dan *engagement* yang kuat bagi nasabah dan pihak perbankan sehingga dapat tercipta loyalitas nasabah BSI.

Dalam perspektif Othman dan Owen, *Islamic Ultimate Service* merupakan sebuah kualitas pelayanan berbasis keislaman di mana ia juga merupakan bentuk evaluasi kognitif dari konsumen atas sajian jasa yang diberikan oleh organisasi atau Lembaga yang memiliki dasar aktivitas pada nilai-nilai moral dan sesuai kepatuhan yang telah

dijelaskan dalam syariat Islam. Misal di lapangan ada beberapa nasabah yang merasa tidak nyaman jika harus bersalaman dengan orang lain, nah keunggulan *Islamic Ultimate Service* yang menekankan prinsip syariah di mana tidak ada jabat tangan antar laki-laki dan perempuan itu lah yang kemudian menimbulkan minat seseorang untuk membuka rekening khususnya produk Tabungan Easy Wadiah di Bank Syariah Indonesia. Selain itu, *syaria image* bahwa BSI Syariah dapat bertransaksi dan menghindari riba juga menjadi salah satu keunggulan *Islamic Ultimate Service* di mana hal ini juga menjadi salah satu alasan nasabah untuk berminat bertransaksi di Bank Syariah Indonesia (Yufan, *Customer Service* BSI 20 April 2022). Hal ini merupakan salah satu contoh implementasi dari salah satu konsep dimensi standart *Islamic Ultimate Service* yaitu *Compliance* atau kepatuhan syariat Islam.

Sedangkan *Customer Service*, Yufan berpendapat bahwa minat nasabah dan *Islamic Ultimate Service* adalah dua hal yang tidak bisa dipisahkan. Dalam urusan teknis, ia melihat bahwa banyak nasabah yang tertarik membuka rekening Easy Wadiah adalah akibat dari pelayanannya. (*Islamic Ultimate Service*) (Yufan, *Customer Service* BSI, 20 April 2022).

Pelayanan berbasis *Syariah* dan juga produk tabungan yang bebas dari riba adalah salah satu hal utama yang menjadikan nasabah berminat untuk bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya

Diponegoro. Dua hal tersebut saling berjalan beriringan. Dengan pelayanan berbasis *Islamic Ultimate Service*, nasabah muslim akan jauh lebih nyaman bertransaksi di BSI KC Surabaya Diponegoro. Ditambah dengan pilihan produk Tabungan yakni Easy Wadiah yang merupakan tabungan titipan di mana tidak ada biaya admin, dana bisa diambil sewaktu-waktu, dan dana juga tidak dikelola oleh bank membuat produk ini unggul daripada produk-produk lainnya.

Selain itu, membangun kedekatan dengan nasabah juga dapat dilakukan dengan membangun hubungan melalui alam bawah sadar dengan cara memanggil nama nasabah ketika percakapan memanggil minimal sebanyak tiga kali (Yufan, *Customer Service*, 20 April 2022). Hal tersebut merupakan salah satu bentuk implementasi dalam konsep dimensi standart *Islamic Ultimate Service* yaitu *Emphaty* sehingga dapat berpengaruh terhadap *trust* nasabah kepada Bank. Selain itu, kebanyakan nasabah BSI adalah nasabah pindahan dari bank konvensional karena mereka merasa lebih aman dengan pelayanan yang Islami (*Islamic Ultimate Service*). Sebab semakin ke sini nasabah semakin sadar akan bahaya riba yang juga menggerus uang nasabah di dalam rekening. Hal ini kemudian membuat banyak nasabah menggunakan Tabungan Easy Wadiah sebab tabungan yang diperoleh adalah *pure* hasil dari apa yang mereka tabungkan.

Menurut Neysa selaku *Customer Service Supervisor, Islamic Ultimate Service* yang diunggulkan adalah kepuasan nasabah. Dari

masalah kecepatan dan ketepatan pelayanan, Neysa berujar bahwa bank memiliki indikator untuk hal itu dan bisa dinilai sendiri oleh nasabah berupa pengisian form, apakah CS yang ada bersikap ramah, berpenampilan baik, atau apakah kurang tanggap dan lain sebagainya. Selain itu, pegawai di BSI juga harus bersikap tanggap agar memuaskan nasabah. “Misal ketika ada nasabah yang mengalami masalah dengan debit, kita harus bisa menenangkan nasabah tersebut dan memberi pelayanan yang baik agar nasabah tersebut merasa aman.” Ujar Neysa. Selain itu, pihak bank juga akan tanggap ketika ada nasabah baru. Mereka akan menjelaskan dengan rinci mengenai informasi produk secara detail agar nasabah tidak bingung. Hal tersebut merupakan bagian dari implementasi dalam konsep dimensi standart Islamic Ultimate Service yang dinamakan *Reliability* dan *Responsive*.

Begitu pula dengan masalah kepercayaan, Bank tidak akan memberikan informasi apapun kepada nasabah jika informasi tersebut tidak ada sangkut pautnya dengan dirinya. “Misalkan ada suami istri, isteri meminta data suami kepada bank. Tapi kita tidak akan memberikan apabila dari pihak suami belum memberi izin terhadap bank. Jadi privasi benar-benar dijamin (Neysa, *Customer Service Supervisor*, 20 April 2022). Hal itu merupakan salah satu penerapan dari konsep dimensi standart *Islamic Ultimate Service* yaitu *Assurance* atau dapat diandalkan dan dipercaya.

Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro juga memberikan beberapa fasilitas yang dapat membantu mempermudah nasabah dalam memperoleh akses layanan diantaranya ponsel tab untuk membantu nasabah ketika ingin membuka rekening apabila tidak membawa telepon, menyediakan fasilitas BSI Mobile untuk mempermudah transaksi dimanapun nasabah berada, menyediakan fasilitas ATM setor tunai agar mempermudah nasabah ketika ingin melakukan setor ataupun tarik tunai di hari non efektif kerja serta dalam fasilitas pelayanan juga terdapat prasarana yang menunjang kenyamanan nasabah seperti ruangan yang bersih, ber-AC, mushollah, kamar mandi yang bersih dan nyaman (Nabila, *Customer Service*, 20 April 2022). Hal tersebut merupakan salah satu bagian dari implementasi konsep dimensi standart *Islamic Ultimate Service* yang dinamakan *Tangible*.

Untuk membuktikan apakah pegawai di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro sudah melakukan pelayanan prima (*Islamic Ultimate Service*), maka peneliti mewawancarai beberapa nasabah diantaranya adalah sebagai berikut:

- a) Susanti Anggriani Pratiwi. Susanti mengatakan bahwa pelayanan di BSI sudah cukup memuaskan. *“Pelayanan baik dan memuaskan, di sini mulai satpam, teller, dan CS sudah baik dalam menjelaskan detail produk di BSI. Selain itu mereka juga membantu permasalahan nasabah. Sebagai*



*contoh uang pernah ke-debet di ATM lalu saya dibantu untuk membuat laporan ke pusat sehingga uang saya dapat kembali. Selain itu, produk Easy Wadiah juga merupakan tabungan yang sangat aman. Terbebas dari riba dan tidak memberatkan karena tidak ada biaya admin.”* ungkapnya.

- b) Fachrul Ardi Pratama. Fachrul mengatakan bahwa pelayanan di BSI sudah sangat memuaskan. *“Sangat memuaskan. Ketika pertama kali saya buka rekening di sini saya dibantu sama customer servicenya. Pelayanannya ramah, kantornya juga bagus dan bersih. Ketika ada masalah dengan M-Banking saya yang tidak bisa login, mereka pun membantu saya.”* Ungkapnya. Fachrul menambahkan bahwa dari awal pertama masuk sudah disambut dengan satpam yang begitu ramah mengucapkan salam dan menanyai kebutuhan saya. Begitu pula dengan Customer Service dan Teller yang juga sabar ketika ia tanya-tanya. Ditambah dengan produk tabungan titipan atau Tabungan Easy Wadiah yang tidak memakan biaya admin dan bisa diambil sewaktu-waktu. Transaksi jadi lebih aman dan terhindar dari riba.



## BAB V

### PEMBAHASAN

#### 5.1 Minat Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro Terhadap Produk Tabungan Easy Wadiah

Tabungan Easy Wadiah adalah tabungan yang menerapkan skema titipan dan menggunakan akad *wadi'ah yad adh-dhamanah* dalam implementasi produknya. Singkatnya, tabungan *easy wadiah* ialah tabungan di mana nasabah hanya menyimpan dananya kemudian bank mengelola dana tersebut. Kemudian tentu dari penggunaan dana itu akan mendapatkan hasil yang menjadi wewenang bank. Dalam hal ini, nasabah merupakan pihak yang menyetorkan dana sedangkan bank bertindak sebagai penerima dana. Dana yang dititipkan boleh digunakan oleh pihak bank, dan kemudian hasil dari penggunaan dana tersebut akan mendapatkan *margin* atau keuntungan yang menjadi hak pihak bank.

Selain itu, alasan dari nasabah banyak yang memilih tabungan *easy wadiah* adalah karena tidak adanya potongan biaya administrasi bulanan, sehingga secara otomatis dana yang mereka simpan tidak akan terpotong.

Selain itu, sebelum menyetujui akad pembukaan rekening tabungan *easy wadiah*, *customer service* akan menginfokan beberapa hal terkait penerapan akad wadiah serta menjelaskan secara detail bagaimana pihak bank akan memanfaatkan dana titipan tersebut. Seperti yang diungkapkan

oleh Neysa, bahwa mereka akan selalu mengkomunikasikan segala hal di depan, misal apakah ada biaya jika memakai ATM Gold, atau yang lain sebagainya. Jadi ada kesepakatan yang jelas antara pihak bank dan juga nasabah.

Beberapa kekuatan dan kelebihan dari Tabungan Easy Wadiah di mata nasabah diantaranya ialah:

1) Terbebas dari Riba (Bunga Bank)

BSI KC Surabaya Diponegoro tidak berlandaskan kegiatannya pada riba, namun berlandaskan ketentuan syariah seperti al-Qur'an dan Hadis.

2) Dana yang dititipkan dikelola dengan prinsip syariah

BSI KC Surabaya Diponegoro ialah salah satu bank Islam di Surabaya di mana bank tersebut mengoperasikan segala kegiatannya sesuai dengan anjuran al-Qur'an dan Hadis.

Penyaluran dana di BSI KC Surabaya Diponegoro tidak diberikan kepada siapa saja namun diberikan kepada pihak tertentu dengan adanya penelusuran yang mendalam tentang bagaimana usaha pihak tersebut.

3) Setoran awal atau pembukaan rekening yang ringan

Setoran awal yang relative murah menjadi salah satu nilai *plus* bagi nasabah untuk akhirnya memutuskan membuka rekening di Bank Syariah Indonesia khususnya KC Surabaya Diponegoro.

4) Bebas biaya administrasi bulanan

Biaya administrasi yang dikeluarkan tergantung pada keinginan nasabah yang bersangkutan. Hal ini sebenarnya tidak dikenai biaya administrasi bulanan, namun ketika nasabah memilih ATM Gold maka akan ada biaya tambahan di mana biaya tersebut pasti dikomunikasikan di awal sehingga nasabah dapat menyetujui atau bahkan menolak.

- 5) Gratis biaya Tarik tunai di ATM BSI dan juga ATM Bank Mandiri

Hal ini dikarenakan Bank Syariah Indonesia merupakan “anak” dari Bank Mandiri. Pilihan ATM yang lebih banyak tentu memberi lebih banyak kemudahan bagi nasabah.

- 6) Penarikan bisa dilakukan kapan saja

Keunggulan tabungan *easy wadiah* ialah dana yang nasabah titipkan dapat diambil sewaktu-waktu tidak seperti tabungan lain yang memiliki jangka waktu

- 7) Mendapat bonus

Nasabah yang menggunakan tabungan *easy wadiah* akan mendapat bonus, namun bonus tidak dibicarakan di depan. Bonus di sini hanya sebagai bentuk penghargaan atau apresiasi karena telah konsisten menabung. Hal ini bukanlah termasuk riba melainkan hadiah.

- 8) Produk Unggulan

Tabungan *easy wadiah* ialah produk tabungan yang menjadi keunggulan BSI KC Surabaya Diponegoro. Hal ini disebabkan tabungan ini menempati peringkat atas sebagai tabungan dengan nasabah terbanyak.

## 5.2 Implementasi Islamic Ultimate Service dalam Meningkatkan Minat Nasabah Terhadap Produk Tabungan Easy Wadiah di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro

Dalam rangka memperkuat *Islamic Ultimate Service* tersebut Bank Syariah Indonesia memberikan perhatian yang khusus dalam pelayanan internal maupun pelayanan eksternal.

### a. *Internal Service*

Dalam rangka mencapai tujuan perbankan, Bank Syariah Indonesia menjalankan *ultimate service* secara internal melalui 4 aspek pada layanan *frontliners* di kantor cabang, yakni:

1. *People*, ditujukan bagi peningkatan kualitas kinerja pegawai internal perusahaan dimana pegawai harus memiliki *hospitality* (keramah tamahan) yang tinggi dilakukan melalui beberapa kegiatan pelatihan, yakni:

- 1) *Role Play*, dalam kegiatan ini disajikan kasus yang dapat terjadi saat kegiatan operasional perbankan berlangsung sehingga dapat ditemukan solusi permasalahan yang

dihadapi sehingga diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan di BSI KC Surabaya Diponegoro.

2) *Online Test*, dalam kegiatan ini setiap pegawai internal diadakan tes yang dilakukan secara online mengenai wawasan dan pengetahuan terkait Bank Syariah Indonesia. Tes tersebut dilaksanakan sesuai dengan *job description* masing-masing pegawai guna mengetahui sejauh mana pengetahuan nasabah, baik terkait wawasan umum BSI maupun *problem solving* dalam melayani permasalahan nasabah.

3) *Physical Awareness*, merupakan aspek penampilan fisik pegawai dan layanan dalam fasilitas ruangan. Dalam hal penampilan fisik pegawai yang harus diperhatikan, seperti berat badan, tinggi badan, bau badan, kerapian, dan lain sebagainya. Sedangkan dalam aspek layanan fasilitas ruangan yang ada di dalam bank harus dalam kondisi bersih, aman dan

nyaman dengan tata letak ruangan yang rapi sehingga nasabah dapat dengan nyaman dalam melakukan transaksi di bank. Hal ini dilakukan oleh Kantor Cabang dengan menyediakan tempat cuci tangan sesuai dengan aturan protokoler kesehatan di masa Pandemi Covid-19, handsanitizer, tempat duduk yang berjarak, AC, dan tata ruang yang nyaman.

4) *Energy Level*, dilakukan dengan menunjukkan antusiasme dan semangat dalam melayani nasabah dapat berdampak pada keuntungan bank.

5) *Surprising Visit*, merupakan kunjungan dari Kantor Pusat Bank Syariah Indonesia secara tiba-tiba dan menyamar menjadi nasabah dengan jangka waktu yang tidak tentu. Kunjungan tersebut dilakukan untuk memastikan apakah *ultimate service* sudah diterapkan dengan baik dan benar. Nasabah samaran akan menguji semua karyawan yang ada di bank mengenai pelayanan yang

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

diberikan kepada nasabah. Semua karyawan akan diuji berdasarkan *job description* masing-masing. Oleh karena itu, semua hal yang dilakukan mengenai layanan setiap harinya harus dilakukan dengan baik. Biasanya yang akan melakukan kegiatan kunjungan adalah operational manager, branch manager, atau business manager. Kegiatan tersebut bertujuan untuk mencocokkan apakah *ultimate service* yang diterapkan sudah sesuai dengan *Standart Operating Procedure* (SOP) yang berlaku atau belum. Jika belum sesuai maka akan dilakukan evaluasi dan melakukan pelatihan lebih intensif oleh kantor cabang utama agar pelayanan dilakukan sebaik mungkin dan dapat sesuai dengan SOP yang berlaku.

2. *Financial Advisor*, berfungsi untuk memberikan solusi bagi nasabah dengan cepat, fleksibel, dan sesuai kebutuhan. Dalam hal ini pegawai BSI harus memiliki pengetahuan dan pemahaman terkait produk-produk yang ditawarkan.

3. *Process*, dimana mengatur segala kegiatan perbankan yang dimulai dari nasabah datang ke bank hingga menyelesaikan permasalahan nasabah. Bank Syariah Indonesia memiliki konsep *Relation Branch* bukan hanya menjadi *Transactional Branch*. Artinya, perbankan syariah bukan hanya menjadi perusahaan untuk melakukan transaksi keuangan, namun juga dapat menjadi “teman” dalam memenuhi kebutuhan “*how to fulfill their needs*” dan memberikan solusi bagi nasabah. Dalam mencapai aspek process yang maksimal dilakukan melalui beberapa kegiatan, yakni:

- 1) Simplifikasi Proses yang mengusung konsep KNC (*Know Your Customer*) merupakan penyederhanaan dalam setiap proses transaksi atau kunjungan nasabah dalam menyelesaikan permasalahannya. Dalam penyederhanaan proses tersebut tetap memperhatikan syarat dan ketentuan
- 2) Optimalisasi *Digital Platform*, dalam proses transaksi perbankan Bank Syariah Indonesia menyediakan layanan digital yang dapat memudahkan nasabah untuk mengakses



produk-produk perbankan dan melakukan transaksi, seperti seperti aplikasi BSI Mobile, Buka Rekening Online, Solusi Emas yang digunakan untuk tabungan e-mas dan gadai emas, BSI QRIS, BSI Cardless Withdrawal, BSI Debit card, BSI Debit OTP, BSI ATM CRM, BSI Aisyah, BSI Net, BSI JadiBerkah.id, BSI Merchant, BSI API Platform, BSI Smart Agen, BSI Payment Point, Deposito Mobile. Selain itu, Bank Syariah Indonesia mengandalkan layanan digital melalui aplikasi BSI Mobile sebagai strategi *omichannel* yang lebih unggul dibandingkan layanan digital bank lainnya karena terdapat fitur-fitur Islami, seperti waktu shalat, kiblat, zakat, sedekah, dan wakaf. Selain itu juga, mengembangkan budaya Syariah sebagai salah satu Good Corporate Governance yang mampu meningkatkan ketertarikan calon nasabah mengingat penduduk Indonesia merupakan mayoritas muslim sebesar 87%..

3) *Tools* diperlukan bagi masing-masing job description di Bank Syariah Indonesia dimana kegiatan pelayanan perbankan syariah dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang telah ditetapkan. Sebagai contoh pada bagian Customer Service dilakukan Langkah-langkah berikut dalam melayani nasabah:

- *Greeting*, setiap kegiatan pelayanan diawali dengan salam dan sapaan yang terstruktur dan tetap ramah.
- *Engagement*, membangun hubungan timbal balik dengan nasabah dengan menanyakan nama, kesibukan nasabah, keperluan, dan lain sebagainya sehingga dapat menarik nasabah dan mengetahui respon nasabah terhadap produk yang telah digunakan. Hal ini dilakukan untuk membuat nasabah nyaman dalam bertransaksi karena konsep dari Bank Syariah Indonesia adalah menjadi

*relation branch* sehingga perlu untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah. Misalnya, menanyakan atau *follow up* nasabah untuk menanyakan apakah penggunaan rekeningnya ada kendala atau tidak, fasilitas yang digunakan ada kendala atau tidak dan lain sebagainya sehingga nasabah akan merasa diperhatikan dan dihargai oleh Bank Syariah Indonesia.

- *Emphaty*, memberikan bentuk kepedulian atas keluhan nasabah
- *Carrying* dan *Sharing*, memberikan solusi atas keperluan dan permasalahan nasabah.
- *Closing*, setelah kegiatan proses pelayanan selesai selalu diakhiri dengan salam dan terima kasih.

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

4. *Business*, dimaksudkan perusahaan Bank Syariah Indonesia dapat menjadi bisnis yang berkelanjutan yaitu bertujuan untuk kemaslahatan nasabah dan umat.

*b. External Service*

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah setelah menjalankan *internal service* diperlukan evaluasi terhadap layanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia. Evaluasi dari pelayanan perbankan melibatkan pihak dari luar, seperti nasabah yang dilakukan melalui 3 kegiatan, yakni:

1. *Score Surveyor*, nasabah memberikan testimoni berupa kesan, kritik ataupun saran bagi Bank Syariah Indonesia, baik dari kualitas pelayanan maupun kondisi fasilitas.
2. *Score Service Rating*, nasabah memberikan rating dengan minimal bintang 1 dan maksimal bintang 5 bagi Bank Syariah Indonesia, baik dari kualitas pelayanan maupun kondisi fasilitas.
3. Pengelolaan Nasabah diperlukan untuk *creating business*, meninjau seberapa besar kemampuan SDM yang dimiliki Bank Syariah Indonesia untuk melayani, menawarkan produk hingga menarik nasabah untuk menggunakan produk dan layanan perbankan.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis paparkan di bab 4 menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro telah menerapkan keseluruhan konsep dimensi standart *Islamic Ultimate Service* diantaranya *Reliability, Responsive, Assurance, Emphaty, Tangible*, dan *Compliance* serta meningkatkan minat nasabah terhadap Produk Tabungan Easy Wadiah merupakan hal yang saling berkaitan. Hal ini disebabkan karena adanya pelayanan prima berbasis Islami yang baik, nasabah tertarik untuk beralih dari menggunakan layanan bank konvensional ke bank syariah. Selain itu, tabungan Easy Wadiah merupakan tipe produk yang tidak mengandung riba, tidak membebankan, dan tidak memerlukan biaya admin tambahan sehingga tabungan Easy Wadiah menjadi produk yang paling diminati nasabah.

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat peneliti ambil dari penelitian ini ialah:

1. Minat Nasabah terhadap Produk tabungan Easy Wadiah sangat diminati oleh nasabah karena keunggulan utamanya yakni tidak adanya biaya administrasi. Selain itu, produk tabungan Easy Wadiah diminati juga diakibatkan karena pelayanan dari pegawai yang sangat memuaskan.
2. Implementasi *Islamic Service Excellence* di Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Pusat yakni melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dan cekatan, benar dan teliti, sopan dan ramah, simpatik, fleksibel dan penuh perhatian, menyenangkan dan memuaskan, rapi dan bersih, indah dan serasi, aman dan tertib dan yang terakhir canggih. Selain itu, penerapan pelayanan prima BSI KC Surabaya Diponegoro sudah sesuai dengan keenam konsep dimensi *Islamic Ultimate Service* yaitu *Reliability, Responsive, Assurance, Emphaty, Tangibles, Compliance*. Selain itu, keunggulan tersebut juga dikombinasikan dengan salah satu produknya yaitu Tabungan Easy Wadiah yang sangat sesuai dengan prinsip syariah di mana tidak membebankan biaya admin terhadap nasabah. Nasabah dapat

bertransaksi dengan merasa aman dan nyaman karena terhindar dari  
riba

## 6.2 Saran

1. Peneliti berharap bahwa Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro dapat mempertahankan pelayanan yang prima sehingga membuat loyalitas nasabah akan terus terjaga karena nasabah dapat merasa aman dan nyaman dengan pengalaman yang diberikan BSI KC Surabaya Diponegoro penulis harap dapat mempertahankan kesyariahnya pada setiap kegiatan operasional.
2. Kepala Cabang Bank Syariah Indonesia KC Surabaya Diponegoro semoga dapat selalu mendorong para karyawan untuk terus menerapkan *Islamic Ultimate Service* dan memberikan *reward* terhadap karyawan yang memiliki kinerja baik agar dapat menciptakan motivasi untuk terus bekerja dengan baik, memberikan pelayanan terbaik, dan ikhlas.

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, A., & Narkubo, C. (2005). *Metode Penelitian*. PT Bumi Aksar.
- Albani, M. N. A.-. (2006). *Shahih Sunan Al-Tirmidzi Terj. Fachruazi*. Pustaka Azzam.
- Aprisya, R., Fauziah, E., & Tresnati, R. (2015). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Of Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Nasabah Bank Danamon Syariah KCP Pungkur Bandung). *Jurnal Spesia*, 1(2), 389–396.
- Baqi, M. F. A. (2013). *Hadits Shahih Bukhari Muslim Terj. Abu Firly Bassam Taqiy*. Fathan Prima Media.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Gramedia.
- Bungin, B. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Raja Grafindo Persada.
- Daryanto, I. S. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.
- Gulo, W. (2002). *Metodologi Penelitian*. Gramedia.
- Haida, N., & Kurnia. (2017). Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan di BMT Al-Falah Sumber Cirebon. *Al-Amwal*, 9(2), 272–286.
- Indonesia, D. A. R. (2011). *Al-Quran dan Terjemahannya*. PT Mizan Bunaya Kreativa.
- Indonesia, T. P. P. (2002). *Konsep, Produk, Implementasi Operasional Bank Syari'ah*. Penerbit Djambatan



- Kasmir. (2014). *Manajemen Perbankan*. Rajawali Press.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran jilid Satu dan Dua*. Prehallindo.
- Kurniawan Danang, (2020), *Service Excellence Berdasarkan Perspektif Islam di Bank Syariah*, Volume 3, Nomor 1, 67.
- Kusaeri, M. (2003). *Metodologi Penelitian*. Buku Perkuliahan S-1 Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.
- Laurena, D. J. (2015). *Analisis pelayanan prima dengan konsep a6 pada perpustakaan tinggi negeri di surabaya*. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-ln810df14089full.pdf>
- Maddy, K. (2009). *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Chama Digit.
- Moelong, L. J. (1993). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakary, 104.
- Muhammad. (2002). *Manajemen Bank Syariah*. Unit Penerbit dan Percetakan.
- Muhammad, A. bin. (2008a). *Tafsir Ibnu Katsir Terj. M. 'Abdul Ghoffar* (2nd ed.). Pustaka Imam Asy-Syafi'i.
- Muhammad, A. bin. (2008b). *Tafsir Ibnu Katsir Terj. M. 'Abdul Ghoffar* (5th ed.). Pustaka Imam Asy-Syafi'i.
- Perdana, A., Hamid, A., & Arqam, A. (2019). Implementasi Marketing Mix dalam Tabungan Barata iB Bank BTN Syariah KCPS Parepare. *BANCO: Jurnal Manajemen Dan Perbankan Syariah*, 1(1), 93–115. <https://doi.org/10.35905/banco.v1i1.703>
- Putra, R. P., & Herianingrum, S. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 1(9), 622.

<https://doi.org/10.20473/vol1iss20149pp622-635>

Rahmawati, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu.

Sabiq, S. (19981). *Fiqh As Sunnah Juz 3*. Dar al-Fikr.

Silalahi, U. (2006). *Metode Penelitian Sosial*. Unpar Press.

Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.

Soemitra, A. (2009). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Kencana Prenada Media Group.

Strauss, A., & Corbin, J. (2003). *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif: Tata langkah dan Teknik- teknik Teoritisasi Data*. Pustaka Pelajar.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabet.

Umar, A. I. A. H. A. bin. (2007). *Ad-Daraquthni, Terj. Amir Hamzah Fachruddin*. Pustaka Azzam.

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>

#### **Wawancara:**

Wawancara dengan Fachrul Adi Pratama, Nasabah BSI

Wawancara dengan Susanti Anggriani Pratiwi, Nasabah BSI

Wawancara dengan Neysa, Customer Service Supervisor BSI

Wawancara dengan Yufan, Customer Service BSI

Wawancara dengan Nabila, Customer Service BSI