

IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENCE DAN SHARIAH COMPLIANCE DI BMT NU CABANG GENTENG DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM

Wahyu Widiyanto Pratama Putra

Institut Agama Islam Darussalam Blokagung Banyuwangi

Email: widipratama831@gmail.com

ABSTRACT

The role of Service Excellence and Shariah Compliance is quite influential for members of BMT NU Branch Genteng, because the correct implementation and practice in carrying out its business operations in accordance with sharia principles can provide satisfaction and loyalty to its members and give a good image to the company.

The research objectives are: 1) To describe Service Excellence and Shariah Compliance at BMT NU Branch Genteng. 2) To analyze Service Excellence in BMT NU Branch of Tile in Islamic Economic Perspective. 3) To analyze Shariah Compliance at BMT NU Branch Genteng in Islamic Economic Perspective. This research method uses a qualitative descriptive method.

The results of the study indicate that the existence of Service Excellence (Service Excellence) and Shariah Compliance (Syariah Compliance) plays an important role in the satisfaction and loyalty of members at BMT NU Branch Genteng. Thus in the Service Excellence and Shariah Compliance operations implemented at BMT NU Branch Genteng in fulfilling sharia principles in accordance with Islamic law, it will make members more confident and steady that transactions carried out at BMT NU Branch Genteng are in accordance with Islamic Economic Perspective.

In conclusion, Service Excellence and Shariah Compliance are important roles in BMT NU Branch Genteng: 1) The role of Service Excellence is to increase company productivity. 2) The role of Shariah Compliance is to be responsible for ensuring that all products and procedures of the institution are in accordance with sharia principles. 3) The role of satisfaction in the form of loyal members is a form of loyalty to members to use a product or service continuously, because they have high satisfaction with the product or service used.

Keywords: *Service Excellence, Shariah Compliance*

ABSTRAK

Peran *Service Excellence* dan *Shariah Compliance* merupakan hal yang cukup berpengaruh bagi anggota BMT NU Cabang Genteng, karena pelaksanaan maupun praktik yang benar dalam melakukan operasionalnya usahanya sesuai dengan prinsip syariah maka dapat memberikan kepuasan dan loyal kepada anggotanya dan memberikan citra yang baik terhadap perusahaan tersebut.

Tujuan penelitian adalah: 1) Untuk mendeskripsikan *Service Excellence* dan *Shariah Compliance* Di BMT NU Cabang Genteng. 2) Untuk menganalisis *Service Excellence* Di BMT NU Cabang Genteng Dalam Perspektif Ekonomi Islam. 3) Untuk menganalisis *Shariah Compliance* Di BMT NU Cabang Genteng Dalam Perspektif Ekonomi Islam. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menyatakan bahwa adanya *Service Excellence* (Pelayanan Prima) dan *Shariah Compliance* (Kepatuhan Syariah) berperan penting bagi kepuasan dan loyalnya anggota di BMT NU Cabang Genteng. Dengan demikian dalam operasional *Service Excellence* dan *Shariah Compliance* yang diterapkan di BMT NU Cabang Genteng dalam memenuhi prinsip-prinsip syariah sudah sesuai dengan syariat Islam, maka hal itu akan membuat anggota semakin yakin dan mantap bahwa transaksi yang dilakukan Di BMT NU Cabang Genteng sudah sesuai dengan Perspektif Ekonomi Islam.

Kesimpulannya *Service Excellence* dan *Shariah Compliance* merupakan peranan penting dalam BMT NU Cabang Genteng: 1) Peranan *Service Excellence* berupa meningkatkan produktivitas perusahaan. 2) Peranan *Shariah Compliance* berupa bertanggung jawab untuk memastikan semua produk dan prosedur lembaga sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. 3) Peranan kepuasan berupa loyalnya anggota yaitu wujud kesetiaan anggota untuk menggunakan suatu produk atau jasa dengan terus menerus, karena memiliki kepuasan yang tinggi terhadap produk atau jasa yang digunakan.

Kata Kunci: *Service Excellence, Shariah Compliance*

A. PENDAHULUAN

Sekitar tujuh tahun lamanya, sejak Indonesia mengalami krisis ekonomi dan moneter pada akhir tahun 1997, peranan *Baitul Mal Wat Tamwil* (BMT) cukup besar dalam membantu kalangan usaha kecil dan menengah. Peranan BMT tersebut sangat penting dalam membangun kembali iklim usaha yang sehat di Indonesia. Bahkan, ketika terjadi krisis ekonomi dan moneter, BMT sering melakukan observasi dan supervisi ke berbagai lapisan masyarakat untuk menelaah bagi terbukanya peluang kemitraan usaha. Hal tersebut ditujukan untuk membangkitkan kembali sektor riil yang banyak digeluti oleh kalangan usaha kecil dan menengah serta untuk memperbaiki kesejahteraan ekonomi masyarakat secara keseluruhan (Ridwan, 2013:33).

Berdirinya lembaga keuangan syariah sejenis *Baitul Mal Wat Tamwil* (BMT) di Indonesia merupakan jawaban terhadap tuntutan dan kebutuhan kalangan umat muslim. Kehadiran BMT muncul pada saat umat Islam mengharapkan adanya lembaga keuangan yang menggunakan prinsip-prinsip syariah dan bebas dari unsur riba yang diasumsikan haram (Ridwan, 2013:49). *Baitul Maal Wat Tamwil* sebenarnya merupakan dua kelembagaan yang menjadi satu, yaitu lembaga *Baitul Maal* dan lembaga *Baitul Tamwil* yang masing-masing keduanya memiliki prinsip dan produk yang berbeda meskipun memiliki hubungan yang erat antara keduanya dalam menciptakan suatu kondisi perekonomian yang merata dan dinamis (Yunus, 2019:33).

Dalam suatu perusahaan kepuasan pelanggan yaitu suatu hal yang utama dengan memberikan pelayanan yang diterapkan kepada pelanggan dan selalu berupaya dengan tujuan utama yaitu kepuasan pelanggan (*Customer Satifcation*) tingkat kepuasan yang diterima pelanggan biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas jasa yang pelanggan rasakan (Barata, 2011:26). Berkaitan dengan hal itu, *Service Excellence* merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan dalam sebuah perusahaan. *Service Excellence* (Pelayanan Prima) merupakan pemberian pelayanan terbaik kepada nasabahnya yang harus berorientasi kepada kepentingan para nasabahnya, sehingga memungkinkan suatu perusahaan mampu memberikan kepuasan pelayanan yang optimal. Upaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik dapat diwujudkan apabila perusahaan dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian tindakan dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi (Barata, 2011:14).

Allah SWT melarang tindakan tidak sesuai dengan syari'at islam dalam memberikan pelayanan, seperti dalam firman Allah SWT Q.S Al-Ma'idah ayat 8 yang berbunyi:

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

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Jadilah kamu sebagai penegak keadilan karena Allah, (ketika) menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah kebencianmu terhadap suatu kaum mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah. Karena (adil) itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan” (Departemen agama RI, 2012).

Berdasarkan pernyataan diatas pelayanan merupakan hal yang diprioritaskan oleh BMT NU Cabang Genteng. Memberikan kualitas pelayanan yang baik dan cekatan merupakan motivasi kerja bagi karyawan untuk mempertahankan nasabahnya. Dengan hal ini, nasabah akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan pada akhirnya akan loyal. Loyalnya anggota bisa diperoleh dari bagaimana cara lembaga mempertahankan anggota agar tetap menggunakan produk atau jasa dari lembaga tersebut. Pelanggan yang loyal juga akan mampu menarik calon pelanggan baru untuk mencoba produk ataupun jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Loyalitas ini dibentuk didasarkan pada kepercayaan dan komitmen. BMT NU Cabang Genteng memiliki misi untuk memberikan *Service Excellence* kepada seluruh anggota, mitra dan masyarakat luas. Oleh karenanya BMT NU Cabang Genteng berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya baik dari segi pelayanan prima maupun kepatuhan syariah yang diterapkannya.

Sebagai koperasi syariah, BMT dituntut untuk menjalankan usahanya sesuai dengan prinsip syariah dalam kegiatan operasional maupun manajemen. Kepatuhan syariah merupakan salah satu hal yang penting bagi lembaga keuangan syariah, karena ini merupakan salah satu faktor yang membedakan antara lembaga keuangan syariah dengan konvensional. Makna kepatuhan syariah secara operasional adalah kepatuhan kepada Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) karena Fatwa DSN merupakan perwujudan prinsip dan aturan syariah yang harus ditaati dalam lembaga keuangan syariah. Kepatuhan Syariah (*Shariah Compliance*) adalah bentuk ketaatan suatu lembaga keuangan syariah dalam memenuhi prinsip-prinsip syariah dalam operasionalnya (Khotibul dan Veri 2018:100).

Semakin baik pelaksanaan *Shariah Compliance* dalam praktiknya, maka akan membuat nasabah semakin yakin dan mantap bahwa transaksi yang dilakukan sesuai dengan Syariat Islam. Adanya *Shariah Compliance* akan membuat loyalitas nasabah terhadap lembaga meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa *Shariah Compliance* memiliki peran penting terhadap jumlah nasabah. *Shariah Compliance* sebagai kepatuhan kepada Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) karena Fatwa DSN merupakan perwujudan prinsip dan aturan syariah yang harus ditaati.

Selain *Service Excellence* (Pelayanan Prima) dan *Shariah Compliance* (Kepatuhan Syariah) Ekonomi Islam juga perlu diperhatikan terlebih di BMT yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah, dikarenakan dengan system ekonomi islam dapat membawa perbaikan dan kesejahteraan bagi masyarakat. Menurut Abdul Mun'in al-Jamal Ekonomi Islam adalah kumpulan dasar-dasar umum tentang ekonomi yang digali dari Al-Qur'an dan Sunnah (Mujaddidi, 2020:15). Sedangkan tujuan Ekonomi Islam adalah *maslahah*

(kemaslahatan) bagi umat manusia. Yaitu dengan mengusahakan segala aktifitas demi tercapainya hal-hal yang berakibat pada adanya kemaslahatan bagi manusia, atau dengan mengusahakan aktivitas yang secara langsung dapat merealisasikan kemaslahatan itu sendiri (Mujaddidi, 2020:15-16).

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diketahui bahwa Lembaga Keuangan Syariah (LKS) yaitu BMT dalam menyediakan sistem layanan jasa sangat memperhatikan pelayanan prima (*Service Excellence*) dan Kepatuhan Syariah (*Shariah Compliance*) guna memberikan kepuasan kepada nasabah dalam memenuhi kebutuhannya. Hal ini menjadi penting karena salah satu faktor utama para nasabah untuk memilih sebuah Lembaga Keuangan Syariah yaitu berdasarkan pada kualitas pelayanannya (*quality service*) yang diberikan oleh Lembaga Keuangan Syariah tersebut. Semakin baik kualitas yang diberikan, maka akan semakin banyak nasabah yang akan memilih Lembaga Keuangan Syariah tersebut begitupun juga sebaliknya.

B. KAJIAN TEORI

1. Manajemen Pemasaran Syariah

Pemasaran syariah atau marketing syariah adalah sebuah disiplin bisnis strategis yang mengarahkan proses penciptaan, penawaran, dan perubahan *value* dari suatu inisiator kepada *stakeholders*, yang dalam keseluruhan prosesnya sesuai dengan akad dan prinsip-prinsip muamalah (bisnis) dalam Islam. Artinya bahwa dalam marketing syariah, seluruh proses baik proses penciptaan, proses penawaran, maupun proses perubahan nilai (*value*) tidak boleh ada hal-hal yang bertentangan dengan akad dan prinsip-prinsip muamalah yang islami. Sepanjang hal tersebut dapat dijamin, dan penyimpangan prinsip-prinsip muamalah islami tidak terjadi dalam suatu interaksi atau dalam proses suatu bisnis, maka bentuk transaksi apapun dalam pemasaran dapat dibolehkan (Hermawan dan Syakir, 2014: 26-27).

a. Service Excellence

Service Excellence (pelayanan prima) merupakan sebuah bentuk keharusan dan tuntutan dalam sebuah perusahaan terutama dalam perbankan. Didunia bisnis, persaingan antara perusahaan semakin ketat. Hal inilah yang kemudian mengakibatkan suatu perusahaan harus memberikan pelayanan prima yang memuaskan kepada konsumennya (Kasmir, 2012:2).

Hal penting yang harus menjadi perhatian perusahaan dalam memberikan pelayanan adalah bahwa pelayanan merupakan interaksi antara produsen dan konsumen (pelanggan). Akibat interaksi tersebut, pelanggan akan merasakan akibat atau efek dari pelayanan yang mereka terima saat itu juga. Untuk itu, perusahaan yang tentu saja diwakili oleh

karyawannya, harus memiliki keterampilan yang baik dalam melayani pelanggan (Ginting, 2014:03).

Budaya pelayanan prima adalah cara bagaimana menyelaraskan faktor-faktor yang berkaitan dengan budaya pelayanan prima. Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pihak perusahaan haruslah memiliki keterampilan tertentu. Berikut ini adalah faktor yang terkait dengan budaya pelayanan prima: (Barata, 2011:50-51).

1. *Ability* (kemampuan) adalah pengetahuan dan ketrampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima.
2. *Attitude* (sikap) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan. Sikap mencerminkan perilaku atau gerak-gerik yang terlihat pada diri seseorang ketika dia menghadapi situasi tertentu atau ketika berhadapan dengan orang lain. Sikap bukanlah sesuatu yang dibawa sejak lahir, sebab pemunculan sikap di dalam diri seseorang dapat terbentuk karena adanya interaksi orang yang bersangkutan dengan berbagai hal di dalam lingkungan hidupnya.
3. *Appearance* (penampilan) adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan nonfisik, yang mampu merefleksikan diri dan kredibilitas orang tersebut kepada pihak lain.
4. *Attention* (perhatian) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
5. *Action* (tindakan) adalah kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Apabila dikaitkan dengan pelaksana pelayanan, yaitu upaya atau perbuatan nyata yang ditujukan untuk memberikan pelayanan yang wajar atau pelayanan yang baik.
6. *Accountability* (tanggung jawab) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Jadi, keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya (Barata, 2011:27).

b. *Shariah Compliance*

Kepatuhan syariah (*Shariah Compliance*) adalah bentuk ketaatan suatu lembaga keuangan syariah dalam memenuhi prinsip-prinsip syariah dalam operasionalnya. BMT merupakan lembaga keuangan syariah yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, sehingga Islam khususnya menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam. Beberapa ketentuan yang dapat digunakan sebagai ukuran secara

kualitatif untuk menilai ketaatan syariah di dalam lembaga keuangan syariah, antara lain sebagai berikut: (Khotib dan Veri, 2018:100).

1. Akad atau kontrak yang digunakan untuk pengumpulan dan penyaluran dana sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan aturan syariah yang berlaku.
2. Dana zakat dihitung dan dibayar serta dikelola sesuai dengan aturan dan prinsip-prinsip syariah.
3. Seluruh transaksi dan aktivitas ekonomi dilaporkan secara wajar sesuai dengan standar akuntansi syariah yang berlaku.
4. Lingkungan kerja dan *corporate culture* sesuai dengan syariah.
5. Bisnis usaha yang dibiayai tidak bertentangan dengan syariah.
6. Terdapat Dewan Pengawas Syariah (DPS) sebagai pengarah syariah atas keseluruhan aktivitas operasional.

Dewan Pengawas Syariah adalah pihak yang memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa lembaga telah memenuhi prinsip syariah. Dewan Pengawas Syariah sebagai pemegang otoritas pengawasan terhadap kepatuhan syariah (*Shariah Compliance*), memiliki tanggung jawab yang diatur melalui ketentuan hukum yang tegas. Jika dilihat dalam peraturan perundang-undangan serta praktik yang dilakukan oleh industri keuangan syariah. DPS ditempatkan pada posisi yang sangat strategis. Kedudukan DPS sangat menentukan terciptanya kepatuhan syariah (*Shariah Compliance*) yang merupakan unsur utama dalam keberadaan dan kelangsungan usaha bagi industri keuangan syariah, diperlukan sikap profesional yang harus dimiliki oleh seorang DPS dalam melaksanakan tugas serta wewenangnya sebagai pengawas industri keuangan syariah, yang sedikitnya ada lima prinsip minimal yang harus dirumuskan dalam penyusunan standar etik profesional antara lain:

1. Bertanggung jawab. DPS harus melaksanakan tugas dan wewenangnya dengan sebaik-baiknya, sebagai bentuk tanggung jawabnya menjadi pengawas dalam kepatuhan syariah dalam menjaga masyarakat terhadap profesionalitas DPS.
2. Integritas tinggi. Dalam melaksanakan tugas, DPS harus jujur dan setia terhadap nilai dan norma yang berlaku, baik dari segi hukum positif maupun normatif (syariah) agar dapat mempertahankan kepercayaan masyarakat.
3. Independensi. Seorang DPS harus bersikap objektif, bebas dari intervensi dari siapapun, serta bebas dari segala pertantangan kepentingan dalam melaksanakan tugas dan wewenang sebagai pengawas dalam industri keuangan syariah.

4. Kecermatan. DPS selalu memperhatikan standar teknis dan standar etika dalam melaksanakan tugasnya dan membuka diri untuk terus belajar dalam meningkatkan kualitas kompetensi diri sebagai DPS yang memiliki sifat profesionalitas.
5. Bersikap profesional. DPS harus bersungguh-sungguh dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya yang didukung dengan pengetahuan, keterampilan dan wawasan yang sangat luas sehingga dapat menyelesaikan setiap permasalahan seperti konflik yang ada dengan efektif dan efisien (Nurhisam, 2016:93-94).

2. Lembaga Keuangan Syariah Non Bank

Lembaga Keuangan Syariah Non Bank adalah suatu badan usaha yang bergerak dibidang keuangan dengan secara langsung maupun tidak langsung menghimpun dana-dana yang berasal dari masyarakat kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat untuk tujuan kegiatan-kegiatan yang produktif namun dengan ketentuan-ketentuan yang syariah. Lembaga keuangan bukan bank syariah mendapatkan pembinaan serta pengawasan dari segi pemenuhan prinsip oleh dewan syariah MUI (Kasmir, (2012:177).

Baitul Maal wa Tamwil (BMT) adalah balai usaha mandiri terpadu yang isinya kegiatan mengembangkan usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha bawah dan dan kecil dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang kegiatan pembiayaan ekonominya (Ridwan, 2013:23).

Usaha-usaha tersebut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari BMT sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan berlandaskan islam (Huda dan Heykal, 2010). BMT sesuai namanya terdiri dari dua fungsi utama, yaitu:

1. *Baitul mal* (rumah harta), menerima titipan dana zakat, infaq dan shadekah serta mengoptimalkan distribusinya sesuai dengan peraturan dan amanatnya.
2. *Baitul tamwil* (rumah pengembangan harta), melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro dan kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonomi.

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) memiliki beberapa fungsi, yaitu: (Al-Arif, 2012:329).

1. Penghimpun dan Penyalur Dana

Dengan menyimpan uang di BMT, uang tersebut dapat ditingkatkan utilitasnya, sehingga timbul unit surplus (pihak yang memiliki dana berlebih) dan unit defisit (pihak yang kekurangan dana).

2. Pencipta dan Pemberi Likuiditas

BMT dapat menciptakan alat pembayaran yang sah yang mampu memberikan kemampuan untuk memenuhi kewajiban suatu lembaga/perorangan.

3. Sumber Pendapatan

BMT dapat menciptakan lapangan kerja dan memberi pendapatan kepada para pegawainya.

4. Pemberi Informasi

BMT memberikan informasi kepada masyarakat mengenai risiko, keuntungan dan peluang yang ada pada lembaga tersebut.

5. Lembaga Keuangan Mikro Syariah

BMT sebagai lembaga keuangan mikro syariah dapat memberikan pembiayaan bagi usaha kecil, mikro, menengah, dan juga koperasi dengan kelebihan tidak meminta jaminan yang memberatkan bagi usaha kecil, mikro, menengah, dan koperasi tersebut.

3. Ekonomi Islam

Menurut Muhammad Nejatullah al-Siddiqi Ekonomi Islam adalah respons pemikiran muslim terhadap tantangan ekonomi pada masalah tertentu. Dalam usaha keras ini mereka dibantu oleh Al-Qur'an dan Sunnah akal (*Ijtihad*) dan pengalaman (Ika dan Abdul, 2014:6).

Dari devinisi tersebut terlihat bahwa ekonomi syariah terdiri dari 2 bagian, yaitu: (Dzajuli, 2013:211-412).

1) Sekumpulan dasar-dasar umum ekonomi yang disimpulkan dari Al-Qur'an dan As-sunnah, antara lain tercermin dalam prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a) Bahwa segala cara usaha, asal hukumnya adalah boleh (*mubah*).
- b) Bahwa haram menganiaya dengan melanggar hak orang lain.
- c) Bahwa dilarang menghasilkan harta dengan jalan batil, seperti: penipuan, melanggar janji, riba, pencurian, spekulasi, dan mengusahakan barang-barang berbahaya bagi pribadi dan masyarakat.
- d) Bahwa dilarang menimbun harta tanpa ada manfaat bagi manusia dan melaksanakan amanat.
- e) Bahwa dilarang melampaui batas kikir.

Ciri asasi prinsip-prinsip umum ini adalah bahwa prinsip-prinsip ini tidak berubah ataupun berganti, serta cocok untuk setiap saat dan tempat, tanpa peduli dengan tingkat kemajuan ekonomi dan masyarakat.

2) Bangunan perekonomian yang didirikan diatas landasan dasar-dasar tersebut sesuai dengan tiap lingkungan dan masa, sebagai pelaksanaan dari prinsip-prinsip Al-Qur'an dan As-sunnah.

Ciri asasi dari bangunan perekonomian dapat berubah atau berbeda dari satu ke lain lingkungan menurut situasi tiap lingkungan dan berubah menurut perubahan-perubahan pada lingkungan dari waktu ke waktu.

C. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif adalah penelitian yang melukiskan, menggambarkan, atau memaparkan keadaan objek yang diteliti sebagai apa adanya, sesuai dengan situasi dan kondisi ketika penelitian tersebut dilakukan (Sugiyono, 2018:59)

Sedangkan pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah keterkaitan spesifik pada studi hubungan sosial yang berhubungan dengan fakta dari dunia kehidupan. Metode ini diterapkan untuk melihat dan memahami subjek dan objek penelitian yang meliputi orang dan lembaga berdasarkan fakta yang tampil secara apa adanya. Melalui pendekatan ini akan terungkap gambaran mengenai aktualisasi, realitas sosial dan persepsi sasaran penelitian (Gunawan, 2015:81).

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Pada penelitian penulis mengambil lokasi penelitian di BMT NU Genteng yang beralamat di Dusun Resolmulyo Desa Genteng Wetan Kecamatan Genteng Kabupaten Banyuwangi. Adapun waktu yang akan dilaksanakan dimulai pada bulan Januari sampai April tahun 2022.

3. Kehadiran Penelitian

Penelitian kualitatif adanya kehadiran peneliti sangatlah penting, peneliti berperan sebagai perencana, pelaksana, pengumpulan data, analisis, penafsir data, dan menjadi pelapor dari hasil penelitiannya. Peneliti dapat mengatur berjalannya suatu penelitian (Sugiyono, 2012:292). Sebelum melaksanakan penelitian, peneliti terlebih dahulu mengantarkan surat izin penelitian yang dilaksanakan secara formal dengan menyerahkan surat izin penelitian dari pihak kampus kepada pihak sekolah, yang berwenang memutuskan proses penelitian adalah kepala sekolah. Setelah ada konfirmasi dari pihak sekolah untuk mengizinkan penelitian tersebut peneliti bisa memulai penelitian di sekolah sesuai fokus dari masalah yang akan diteliti.

Disini peneliti berperan sebagai pengamat, artinya peneliti sebagai pengamat dalam hal ini tidak sepenuhnya sebagai pemeran serta tetapi melakukan fungsi pengamatan. Peneliti sebagai anggota pura-pura, jadi tidak melebur dalam arti yang sesungguhnya (Moleong, 2017:117).

Dengan uraian diatas, maka peneliti disini berperan penting selain sebagai instrumen utama berhasil atau tidak penelitian ini tergantung akan kehadiran peneliti, sehingga diharapkan data yang diperoleh dari lapangan valid dan mudah dalam menganalisisnya.

4. Informan Penelitian

Informan adalah seseorang yang tidak hanya dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian, tetapi juga mampu memberikan masukan tentang sumber bukti yang mendukung (Moleong, 2017). Informan penelitian meliputi beberapa macam (Suyanto, 2015:172), yaitu:

- 1) Informan Kunci (*Key Informan*)
Merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.
- 2) Informan Utama
Merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.
- 3) Informan Ahli/Tambahan
Merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak secara langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

5. Data dan Sumber Data

Adapun penelitian yang digunakan pada penelitian Yuridis Empiris berasal dari data Primer dan data Sekunder.

1) Sumber Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden atau obyek yang diteliti atau ada hubungannya dengan obyek yang diteliti atau data yang diperoleh berdasarkan pengukuran secara langsung oleh peneliti dari sumbernya (subyek peneliti) (Muhamad, 2016:129).

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi dan yang diperoleh peneliti dari sumber asli. Dalam hal ini, maka proses pengumpulan datanya perlu dilakukan dengan memperhatikan siapa sumber utama yang akan dijadikan objek penelitian (Muhammad, 2017:103). Yaitu data yang diperoleh dari responden hasil wawancara peneliti dengan narasumber.

2) Sumber Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui studi dokumen, dan buku-buku yang berkaitan dengan masalah penelitian yang diteliti, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi peraturan yang berlaku (Sugiyono, 2012:117). Yaitu data yang diperoleh dari

berbagai sumber yang telah dipublikasikan yang berhubungan dengan penelitian ini.

6. Prosedur Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik, observasi, wawancara dan dokumentasi (Sugiyono, 2012: 224).

1) Observasi

Observasi merupakan kegiatan pemuatan penelitian terhadap suatu objek. Apabila dilihat pada proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dibedakan menjadi partisipan dan non-partisipan. Jenis observasi yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi non-partisipan. Dalam melakukan observasi, peneliti memilih hal-hal yang diamati dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan penelitian (Sugiyono, 2018:204).

Observasi ini penelitian pengamatan secara langsung ke lapangan. Sehingga dalam penelitian ini, peneliti langsung datang di BMT NU Genteng untuk mengetahui lebih dekat kegiatan atau suasana kerja yang dilakukan di BMT NU Genteng.

2) Wawancara

Wawancara dalam penelitian terjadi dimana peneliti sedang berbincang-bincang dengan narasumber dengan tujuan menggali informasi melalui pertanyaan-pertanyaan dan menggunakan teknik tertentu. “Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dua orang, pewawancara sebagai yang mengajukan pertanyaan dan narasumber yang memberikan jawaban” (Moleong, 2017:186).

Wawancara dapat berupa wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur.

- a) Wawancara terstruktur adalah wawancara yang pewawancaranya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan.
- b) Sedangkan wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang tidak disusun terlebih dahulu pertanyaannya dan disesuaikan dengan keadaan dan ciri yang unik dari responden (Moleong, 2017:190).

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur, yaitu wawancara yang dilakukan dengan terlebih dahulu membuat daftar pertanyaan yang terkadang disertai jawaban-jawaban

alternative dari responden dengan maksud pengumpulan data dapat lebih terarah kepada masalah, tujuan, dan hipotesis penelitian.

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah (Sugiyono, 2018: 329).

Dalam metode dokumentasi ini peneliti mencari dokumen-dokumen kepada Kepala Cabang, Karyawan dan Anggota BMT NU Genteng yang bertujuan untuk mencari informasi tentang *Service Excellence* dan *Shariah Compliance* sesuai Perspektif Ekonomi Islam yang ada di BMT NU Genteng. Dokumentasi yang didapat oleh peneliti yaitu berupa foto saat penelitian.

7. Keabsahan Data

Dalam pengecekan data peneliti menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data yaitu Triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Peneliti menggunakan teknik ini untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Dengan kata lain, peneliti dapat merecheck temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai sumber, metode, atau teori (Moleong, 2017: 330).

Pada penelitian ini triangulasi yang digunakan yaitu triangulasi sumber, yaitu: Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal ini dapat dilakukan dengan cara:

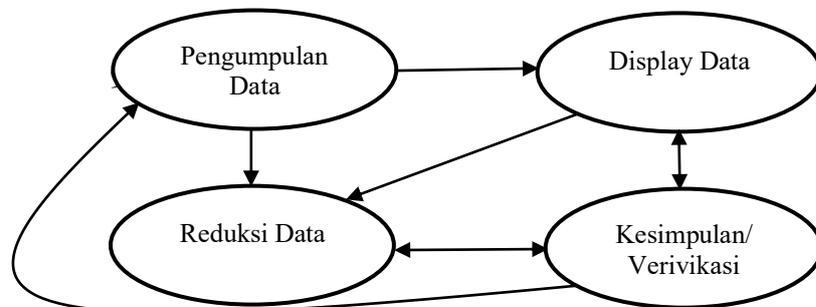
- 1) Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- 2) Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
- 3) Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- 4) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan (Moleong, 2017:330).

8. 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 (Moleong, 2017:280-281).

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh (Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono, 2018:246).

Miles dan Huberman menawarkan pola umum analisis dengan mengikuti model interaktif model sebagai berikut:



Gambar 1 Komponen Dalam Analisis Data

Sumber: Sugiyono 2018

D. HASIL PENELITIAN

1. *Service Excellence*

Dilihat dari segi *Service Excellence* yang ada di BMT NU Cabang Genteng yang dipaparkan oleh Ibu. Yunda Lushi Muhshi S.H selaku Kepala Cabang BMT NU Genteng sebagaimana berikut:

“Pelayanan prima itu suatu pelayanan yang terbaik dan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Untuk menjaga kepuasan anggota, kami sangat memperhatikan performa pengelola/karyawan, entah itu dalam segi kemampuan, sikap dan penampilan, kamipun mempunyai budaya kerja dan prinsip kerja yang wajib diterapkan di BMT NU Cabang Genteng, budaya kerja meliputi: SHIDDIQ (menjaga martabat dan integritas), AMANAH (terpercaya dengan penuh tanggung jawab), FATHONAH (professional dan ikhlas dalam mengabdikan), TABLIGH (bekerja penuh keterbukaan dan kejujuran), ISTIQAMAH (giat dan konsisten menuju kesuksesan) dan prinsip kerja meliputi: JUJUR (Mengedepankan kejujuran dan kebenaran dalam berfikir, bersikap, mengabdikan dan melayani), GIAT (mengedepankan tugas dan tanggung

jawab diatas kepentingan pribadi serta mengabdikan tanpa batas), IKHLAS (mengedepankan nilai-nilai ibadah dan melayani umat dengan ikhlas). Kami tidak hanya memberikan pelayanan di kantor saja tapi pihak kami pun juga memberikan layanan antar jemput, kami siap menjemput dan atau mengantarkan Tabungan atau Pembiayaan kerumah anggota, penabung dan mitra kami”.

Menurut Anggota (Penabung) BMT NU Cabang Genteng yang dipaparkan oleh Moh Yusuf Pelayanan yang diberikan Karyawan BMT NU Genteng sebagai berikut:

“Setau saya pelayanan itu melayani pelanggan dengan baik, pokoknya sebaik mungkin biar pelanggan itu bisa puas, senang sama pelayanan yang diberikan. Jadi gini mas, soal pelayanan yang diberikan dari pihak BMT sangat bagus mas saya suka sama pelayanannya, orangnya rajin, rapi-rapi, sopan, ramah, kadang kalo saya nanyak-nanyak soal produk yang ada di BMT mereka tetap sabar menjawab dan diusahakan sampai saya paham, terus saya kan di BMT tuh cuma nabung mas, terkadang kalo saya ada kerjaan yang gak bisa saya tinggal terus gak bisa ke kantor buat narik tabungan jadi pihak BMT yang kerumah mas, kerumah juga setiap hari mas, jadi mau nabung atau narik tabungan gak perlu repot-repot ke kantor”

2. Shariah Compliance

Kepatuhan syariah merupakan salah satu hal yang penting bagi lembaga keuangan syariah, karena ini merupakan salah satu faktor yang membedakan antara lembaga keuangan syariah dengan konvensional.

Menurut Ibu. Yunda Lushi Muhshi S.H selaku Kepala Cabang BMT NU Genteng *Shariah Compliance* sesuai dengan bentuk ketaatan lembaga keuangan syariah sebagaimana berikut:

“Kepatuhan syariah itu ketaatan/kepatuhan lembaga keuangan syariah terhadap prinsip syariah. Bentuk kepatuhan syariah ya harus sesuai dengan Standar Operasional yang berlaku di BMT sini Kepatuhan syariah ini kita harus patuh dengan akad kan, ketika kepatuhan syariah ini kita tidak lakukan dengan baik kita sudah melanggar kepatuhan syariah maka kita yang akan menanggung dosanya, kalo bicara soal koperasi syariah/operasionalnya dari BMT ini tetap ada target dari kita tetapi tetap kembali kepada kepatuhan syariahnya karna pihak BMT ada produk/akad yang harus dipatuhi dan diikuti sesuai dengan prinsip syariah yang berlaku, salah satu contohnya penerapan kepatuhan syariah pada akad Al-Qardulhasan jadi akad ini kan seikhlasan, tapi lagi-lagi kembali ke ekonomi bisnis,

memang kita punya ketentuan tapi kita kembalikan lagi kepada mitra, kita mencari kesepakatan antara pihak mitra dan pengelola, kalau tidak ada kesepakatan berarti sudah termasuk ribakan berarti sudah melanggar kepatuhan syariah. di sisi lain BMT kami juga selalu diawasi oleh DPS yang bertugas untuk memberikan nasihat dan saran kepada direksi atau pengurus kami serta mengawasi pelaksanaan fatwa DSN di lapangan yang dilaksanakan oleh BMT ini”.

3. *Service Excellence* Perspektif Ekonomi Islam

Menurut Ust. Yunus Zamroji *Service Excellence* dalam Prespektif Ekonomi Islam sebagai berikut:

“Setiap manusia pasti ingin dilayani dan diperlakukan dengan baik, Pelayanan itu usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan, bisa disebut juga melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan, tetapi dalam pandangan ekonomi syariah dalam hal pelayanan islam sangat menegaskan memperhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, hendaknya memberikan yang baik dan bukan yang buruk, maksudnya pelayanan yang baik bukan hanya melayani melainkan juga mengerti, memahami dan merasakan sehingga penyampaian akan sampai pada hati pelanggan, dalam segi pelayananpun kita bisa mencontoh atau mengikuti sifat nabi Muhammad SAW seperti shiddiq, amanah, tabligh, fatonah”.

4. *Shariah Compliance* Perspektif Ekonomi Islam

Sifat yang harus dimiliki seorang *marketer* syariah yang juga dapat dijadikan sebagai citra diri sebagai seorang *marketer* syariah ialah takwa. Takwa adalah istilah dalam islam yang merujuk kepada kepercayaan akan adanya Allah, membenarkannya dan takut akan Allah, Menurut Ust. Yunus Zamroji *Shariah Compliance* dalam Prespektif Ekonomi Islam sebagai berikut:

“Kepatuhan itu kan juga bisa disebut juga dengan taat yaitu patuh pada peraturan yang berlaku dalam prinsip syariah ya disebut dengan takwa, takwa yaitu menaati perintah dan larangan Allah, difiqih muamalah ada sesuatu yang harus ditinggalkan dan ada sesuatu yang harus dilakukan, kenapa kok kepatuhan sama dengan takwa, karena takwa dalam muamalah berarti harus meninggalkan hal yang dilarang dalam syariah, dalam fiqih muamalah hal-hal yang harus ditinggalkan salah satunya adalah masalah riba, dan akhirnya takwa itu menjahui

riba, itu adalah salah satu contoh takwa dalam kepatuhan syariah”

E. PEMBAHASAN

1. Implementasi *Service Excellence* dan *Shariah Compliance* Di BMT NU Cabang Genteng

1) *Service Excellence*

Service Excellence (Pelayanan Prima) adalah upaya sebuah instansi, organisasi atau usaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggan. Pelayanan prima sangat dibutuhkan dalam dunia bisnis, hal ini diberikan supaya pelanggan merasa puas, nyaman, dan senang. Dengan kata lain, pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas dan sesuai dengan harapan maupun kepuasan pelanggan.

Pelayanan Prima dalam persepsi beberapa pengelola BMT NU Genteng sebagaimana yang diungkapkan oleh salah seorang informan Ibu Yunda Lushi Muhsi selaku Kepala Cabang BMT NU Genteng menyatakan bahwa Pelayanan prima itu suatu pelayanan yang terbaik dan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Untuk menjaga kepuasan anggota, kami sangat memperhatikan performa pengelola/karyawan, entah itu dalam segi kemampuan, sikap dan penampilan, Hal tersebut sesuai dengan teori (Barata, 2011:50-51) yang menyatakan bahwa:

“Budaya pelayanan prima adalah cara bagaimana menyelaraskan faktor-faktor yang berkaitan dengan budaya pelayanan prima. Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pihak perusahaan haruslah memiliki keterampilan tertentu seperti Ability (Kemampuan), Attitude (Sikap), Appearance (Penampilan), Attention (Perhatian), Action (Tindakan), Accountability (Tanggung Jawab)”.

Anggota BMT NU Cabang Genteng dianggap puas atau senang terhadap pelayanan yang diberikan karena BMT NU Cabang Genteng telah berusaha memberikan yang terbaik kepada semua anggota BMT NU. Untuk menjaga kepuasan anggota, BMT NU Cabang Genteng sangat memperhatikan performa pengelola/karyawan, entah itu dalam segi kemampuan, sikap dan penampilan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat mengenai kepuasan pelanggan (Kolter, 2013) yang menyatakan bahwa:

“Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja

(hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil). Tapi jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas dan senang”.

2) *Shariah Compliance*

Shariah Compliance (kepatuhan syariah) Kepatuhan dalam Bahasa Indonesia mempunyai makna taat, mematuhi aturan, menuruti perintah, taat pada hukum, taat pada peraturan. Sedangkan Syariah bermakna ketetapan serta aturan yang telah Allah SWT perintahkan dan tetapkan untuk hamba-hambanya, seperti: shalat, puasa pada bulan ramadhan, zakat dan seluruh kebaikan dan kebajikan (Fajri dan Ratu, 2016).

Kepatuhan Syariah dalam presepsi beberapa pengelola BMT NU Genteng sebagaimana yang diungkapkan oleh salah seorang informan Ibu Ani Septianingsih selaku Karyawan BMT NU Genteng menyatakan bahwa Kepatuhan Syariah ialah suatu Kepatuhan syariah itu ketaan/kepatuhan lembaga keuangan syariah terhadap prinsip syariah. Bentuk kepatuhan syariah itu harus sesuai dengan Standar Operasional yang berlaku di lembaga keuangan tersebut. Hal tersebut sesuai dengan teori (Khotib dan Veri, 2018:100) yang menyatakan bahwa:

“Kepatuhan syariah (shariah compliance) adalah bentuk ketaatan suatu lembaga keuangan syariah dalam memenuhi prinsip-prinsip syariah dalam operasionalnya. BMT merupakan lembaga keuangan syariah yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, sehingga Islam khususnya menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam. Beberapa ketentuan yang dapat digunakan sebagai ukuran secara kualitatif untuk menilai ketaatan syariah di dalam lembaga keuangan syariah, antara lain sebagai berikut:

- 1. Akad atau kontrak yang digunakan untuk pengumpulan dan penyaluran dana sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan aturan syariah yang berlaku.*
- 2. Dana zakat dihitung dan dibayar serta dikelola sesuai dengan aturan dan prinsip-prinsip syariah.*
- 3. Seluruh transaksi dan aktivitas ekonomi dilaporkan secara wajar sesuai dengan standar akuntansi syariah yang berlaku.*
- 4. Lingkungan kerja dan corporate culture sesuai dengan syariah.*
- 5. Bisnis usaha yang dibiayai tidak bertentangan dengan syariah.*
- 6. Terdapat Dewan Pengawas Syariah (DPS) sebagai pengarah syariah atas keseluruhan aktivitas operasional”.*

Semakin baik pelaksanaan kepatuhan syariah dalam praktiknya yang ada di BMT NU Cabang Genteng, maka akan membuat anggota/nasabah semakin yakin dan mantap bahwa transaksi yang

dilakukan sesuai dengan syariat Islam. Hal ini menunjukkan adanya kepatuhan syariah akan membuat loyalitas nasabah terhadap lembaga meningkat karena kepatuhan syariah merupakan perwujudan prinsip dan aturan syariah yang harus ditaati.

2. Implementasi *Service Excellence* Di BMT NU Genteng Dalam Perspektif Ekonomi Islam

Pelayanan prima sangat dibutuhkan dalam dunia bisnis, hal ini diberikan supaya pelanggan merasa puas, nyaman, dan senang. Secara umum, ekonomi islam dapat didefinisikan sebagai perilaku individu muslim dalam menjalankan setiap aktivitas ekonomi syariahnya yang harus sesuai dengan tuntunan syariat islam.

Pada pembahasan ini, penulis mempelajari peranan pelayanan prima yang dilakukan BMT NU Genteng ditinjau dari pandangan Ekonomi Islam. Menurut Muhammad Nejatullah al-Siddiqi Ekonomi Islam adalah respons pemikiran muslim terhadap tantangan ekonomi pada masalah tertentu. Dalam usaha keras ini mereka dibantu oleh Al-Qur'an dan Sunnah akal (*Ijtihad*) dan pengalaman (Ika dan Abdul, 2014:6).

Di BMT NU Genteng, Admin/Karyawan menganggap pelayanan prima yang dilakukan dan diberikan kepada anggota BMT sudah sesuai dengan ekonomi Islam, dikarenakan di BMT NU Genteng mempunyai budaya kerja *shiddiq, amanah, fathonah, tabligh, istiqamah*, apabila hal tersebut diukur melalui cara pandang ekonomi Islam maka sudah dianggap mencukupi. Hal tersebut sesuai dengan teori (Prakkasi: 2020:29-31) yang mengatakan bahwa:

“Tolak ukur kualitas pelayanan dalam Islam disebut dengan standarisasi syariah. Inilah yang kemudian dijadikan sebagai standar penilaian. Ada beberapa tolak ukur standar pelayanan dalam Islam seperti, daya tanggap (Responsiveness), keandalan (Reliability), jaminan (Assurance), Perhatian (Empathy), kemampuan fisik (Tangible)”.

3. Implementasi *Shariah Compliance* Di BMT NU Genteng Dalam Perspektif Ekonomi Islam

Kepatuhan dalam Bahasa Indonesia mempunyai makna taat, mematuhi aturan, meuruti perintah, taat pada hukum, taat pada peraturan. Sedangkan Syariah bermakna ketetapan serta aturan yang telah Allah SWT perintahkan dan tetapkan untuk hamba-hambanya, seperti: shalat, puasa pada bulan ramadhan, zakat dan seluruh kebaikan dan kebajikan (Fajri dan Ratu, 2016).

Sifat yang harus dimiliki seorang *marketer* syariah yang juga dapat dijadikan sebagai citra diri sebagai seorang *marketer* syariah ialah takwa.

Takwa adalah istilah dalam islam yang merujuk kepada kepercayaan akan adanya Allah, membenarkannya dan takut akan Allah, takwa dalam *muamalah* berarti harus meninggalkan hal yang dilarang dalam syariah. arti dasar takwa adalah menaati Allah SWT dan tidak bermaksiat kepada-Nya tanpa ada pengingkaran (kufur) didalamnya (Prakkasi: 2020:48).

Menurut Kepala Cabang BMT NU Genteng ketika kepatuhan syariah ini kita tidak lakukan dengan baik otomatis kita sudah melanggar kepatuhan syariah maka kita yang akan menanggung dosanya, kalau bicara soal koperasi syariah/operasionalnya dari BMT NU ini tetap ada target dari BMT, tetapi tetap kembali kepada kepatuhan syariahnya karna pihak BMT ada produk/akad yang harus dipatuhi dan diikuti sesuai dengan prinsip syariah yang berlaku. Apabila hal tersebut diukur melalui cara pandang ekonomi Islam maka sudah dianggap mencukupi. Hal tersebut sesuai dengan teori (Kartajaya dan Sula: 2014) yang menyatakan bahwa:

“Ada beberapa pilar utama takwa yang harus melekat pada diri marketer muslim seperti: Ingat kepada Allah Swt meskipun sibuk dengan urusan bisnis dan keluarga, Bisnisnya selaras dengan nilai – nilai Al-Qur’an. Implikasi dari melekatnya sifat ketakwaan pada Allah SWT, seorang marketer akan selalu mengingat kebesaran Allah, selalu optimis dan profesional karena kerja sebagai suatu ibadah, merasa selalu diawasi sehingga takut melakukan kecurangan, pelanggaran dan kebohongan”.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, Implementasi *Service Excellence* dan *Shariah Compliance* Di BMT NU Cabang Genteng dalam Perspektif Ekonomi Islam sudah menjalankan pelayanan prima yang baik sesuai dengan standar operasional yang berlaku dengan apa yang konsumen butuhkan, sedangkan target operasional yang dibutuhkan oleh lembaga tetap dituju tetapi tetap kembali kepada kepatuhan syariah yang harus dipatuhi dan diikuti sesuai dengan prinsip syariah yang berlaku. Hasil penelitian menyatakan bahwa adanya *Service Excellence* (Pelayanan Prima) dan *Shariah Compliance* (Kepatuhan Syariah) berperan penting bagi kepuasan dan loyalnya anggota di BMT NU Cabang Genteng. Dengan demikian dalam operasional *Service Excellence* dan *Shariah Compliance* yang diterapkan di BMT NU Cabang Genteng dalam memenuhi prinsip-prinsip syariah sudah sesuai dengan syariat Islam, maka hal itu akan membuat anggota semakin yakin dan mantap bahwa transaksi yang dilakukan Di BMT NU Cabang Genteng sudah sesuai dengan Perspektif Ekonomi Islam.

F. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya terkait dengan Implementasi *Service Excellence* dan *Shariah Compliance* Di BMT NU Genteng, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. *Service Excellence* dan *Shariah Compliance* merupakan peranan penting dalam BMT NU Cabang Genteng, yaitu:
 - a. Peranan *Service Excellence* (pelayanan prima) berupa meningkatkan produktivitas perusahaan.
 - b. Peranan *Shariah Compliance* (kapatuhan syariah) berupa bertanggung jawab untuk memastikan semua produk dan prosedur lembaga sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
 - c. Peranan kepuasan berupa loyalnya anggota yaitu wujud kesetiaan anggota untuk menggunakan suatu produk atau jasa dengan terus menerus, karena memiliki kepuasan yang tinggi terhadap produk atau jasa yang digunakan.
2. Peran *Service Excellence* dalam Perspektif Ekonomi Islam di BMT NU Cabang Genteng sudah sesuai dengan pandangan Ekonomi Islam, berupa dalam budaya kerja yang diterapkan BMT NU yang selaras dengan kultur Ekonomi Islam, meliputi *shiddiq* (menjaga martabat dan integritas), *amanah* (terpercaya dengan penuh tanggung jawab), *fathonah* (*Profesional* dan ikhlas dalam mengabdikan), *tabligh* (bekerja penuh keterbukaan dan kejujuran), *istiqamah* (giat dan konsisten menuju kesuksesan).
3. Peran *Shariah Compliance* dalam Perspektif Ekonomi Islam di BMT NU Cabang Genteng sudah sesuai dengan pandangan Ekonomi Islam, dikarenakan kegiatan operasional yang berlaku didalam BMT NU Cabang Genteng ini merupakan lembaga keuangan syariah yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, khususnya menyangkut taat cara bermuamalat secara Islam. Disisi lain BMT NU pun juga selalu diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah yang bertugas untuk memberikan nasihat dan saran kepada direksi atau pengurus BMT serta mengawasi pelaksana fatwa Dewan Syariah Nasional di lapangan yang dilaksanakan oleh BMT NU Genteng.

G. SARAN

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang diuraikan diatas, adapun saran yang dapat menjadi pertimbangan ialah sebagai berikut:

1. BMT NU Genteng diharapkan dapat terus meningkatkan sosialisasi dan promosi terhadap masyarakat tentang apa itu BMT dan bagaimana sistemnya agar masyarakat yang belum menjadi nasabah tertarik untuk bergabung menjadi nasabah dan mengambil pembiayaan yang sesuai dengan kebutuhan usahanya. Agar tujuan dan fungsi BMT sebagai

lembaga simpan pinjam yang berlandaskan prinsip syariah yang tumbuh dari, oleh dan untuk masyarakat mempunyai potensi besar sebagai pendorong kemajuan kegiatan ekonomi.

2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Genteng sudah sangat baik, namun melihat kondisi persaingan bisnis jasa saat ini, kepada pihak BMT Perlu adanya evaluasi mengenai kinerja karyawan BMT NU Cabang Genteng. Apabila ada karyawan yang tidak melaksanakan peraturan yang dibuat, berikan teguran. Dengan evaluasi tersebut maka BMT NU Cabang Genteng akan tahu seberapa baik pelayanan yang diberikan kepada anggota, karena pelayanan dan kepatuhan yang baik akan menciptakan kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Arif, M. Rianto. 2012. *Lembaga Keuangan Syariah*, Bandung: CV Pustaka Setia.
- Barata, Atep Adya. 2011. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Departemen agama RI 2012, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Bandung, CV Penerbit Diponogoro)
- Djazuli, Atjep dan Yadi Januari. 2012. *Lembaga-lembaga Perekonomian Umat*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Fauzia, Ika Yunia dan Abdul Kadir Riyadi. 2014. *Prinsip Dasar Ekonomi Islam Perspektif Maqasid Al-Syariah*. Kencana.
- Fajri, Em Zul dan Ratu Aprilia Senja, 2016. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Semarang: Difa Publisher.
- Ginting, Anasta S. 2014. *Not Just A Smile: Inovasi Merancang, Melakukan Implementasi, serta Evaluasi Service Excellence*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Gunawan, Imam, 2015. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik* (Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Huda, Nurul dan Mohammad Heykal 2010. *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis dan Praktis*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. 2012. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja grafindo Persada.
- Kertajaya, Hermawan., Muhammad Syakir Sula. 2014. *Syariah Marketing*. Bandung: Mizan Media Utama.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2013, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Muhamad, 2016. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Muhammad, 2017. *Metologi Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Mujaddidi, Ah. Shibghatullah. 2020. *Ekonomi Islam Suatu Pengantar*. Duta Creative.
- Nurhisam, Luqman. 2016. *Kepatuhan Syariah (Sharia Compliance) dalam Industri Keuangan Syariah*. *Jurnal Hukum*. Vol. 23 No. 1, dalam <https://journal.uui.ac.id/IUSTUM/article/view/5075>, diakses tanggal 25 Nopember 2020.
- Parakkasi, Idris. 2020. *Pemasaran Syariah Era Digital* penerbit: linden bestari.
- Ridwan, Ahmad Hasan. 2013. *Manajemen Baitul Mal wa Tamwil*, CV PUSTAKA SETIA, Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (mixed methods)* Bandung: Alfabeta.
- Umam, Khotibul dan Veri Antoni. 2018. *Corporate Action Pembentukan Bank Syariah (Akuisisi, Konversi dan Spin Off)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Yunus, Jamal Lulail. 2019. *Manajemen Bank Syariah*, Malang: UIN Malang Press, 2019.