

MANAJEMEN PELAYANAN PERSPEKTIF ETIKA BISNIS SYARIAH (STUDI KSPPS MELATI WONOSOBO)

Vivi Pujiarti

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNSIQ Jawa Tengah di Wonosobo
E-mail: vivipujiarti22@gmail.com

Mila Fursiana Salma Musfiroh

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNSIQ Jawa Tengah di Wonosobo
E-mail: milafursiana@unsiq.ac.id

ABSTRAK

Etika bisnis Syariah merupakan perilaku bisnis yang menjadi salah satu konsep dasar ekonomi syariah. Bagi sebuah perusahaan berbasis Syariah segala aspek yang ada harus diterapkan sesuai dengan apa yang dicontohkan Rasulullah melalui perilaku-perilaku bisnisnya. Dalam model bisnis jasa seperti Lembaga Keuangan Syariah kegiatan pelayanan sudah seperti sampul perusahaan yang harus didesain dengan baik, salah satunya dengan memperhatikan etika bisnis yang diterapkan terutama dalam pemberian pelayanan prima kepada pelanggan. Artikel ini menjelaskan pandangan etika bisnis syariah khususnya berkaitan dengan pola-pola pelayanan Rasulullah SAW yang meliputi murah senyum, ramah, menepati janji, senang memberi hadiah dan adil terhadap penerapan manajemen pelayanan prima yang dilakukan oleh perusahaan. Pengumpulan data melalui wawancara terstruktur. Analisis data menggunakan analisis diskriptif dengan tahapan reduksi data, *display data*, dan *conclusion drawing*. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen pelayanan prima di KSPPS Melati Wonosobo yang diimplementasikan melalui pelaksanaan program-program pelayanan prima antara lain yaitu, program sistem jemput bola, program 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun), program pelayanan menggunakan bahasa krama, program *reward* untuk karyawan terbaik, program pelayanan 24 jam, dan program pelatihan untuk anggota dan karyawan, tidak bertentangan dengan etika bisnis syariah dan program-program pelayanan prima yang dilakukan telah memenuhi konsep prinsip-prinsip pelayanan prima A3 (*Attitude, Attention dan Action*).

Kata kunci: Etika bisnis syariah, manajemen, pelayanan prima.

A. PENDAHULUAN

Perkembangan Lembaga Keuangan Syariah (LKS) di Indonesia saat ini mengalami peningkatan yang signifikan. Perkembangan tersebut salah satunya dapat dilihat melalui peningkatan aset keuangan syariah Indonesia yang tumbuh 22,71% (yoy) yaitu menjadi Rp 1.801,40 triliun dari tahun sebelumnya sebesar Rp

1.468,07 triliun (Otoritas Jasa Keuangan, 2020). Perkembangan ini dirasakan oleh Lembaga Keuangan Syariah berbasis Koperasi yaitu Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) sebagai lembaga yang melayani masyarakat kecil dan menengah yang tidak terjangkau oleh perbankan syariah maupun Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)

(Imaniyati and BAKTI, 2010: 76). Hingga tahun 2018, perkembangan institusi keuangan mikro syariah terbilang potensial. Dilihat dari jumlah Koperasi Syariah (KSPPS/USPPS) di Indonesia yang mencapai 3.805 Unit atau setara dengan 4,78% dari total koperasi usaha simpan pinjam. Sedangkan jumlah Lembaga Keuangan Mikro Syariah pada tahun 2019 yaitu sejumlah 71 Unit dengan total asset sebesar Rp389,91 miliar (Syariah, 2019).

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) adalah koperasi yang kegiatan usahanya meliputi simpanan, pinjaman dan pembiayaan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, termasuk mengelola zakat, infaq/sedekah, dan wakaf (Indonesia, 2015). Ruang lingkup kegiatan dari KSPPS adalah dari, oleh dan untuk masyarakat setempat, maka dari itu kegiatan usaha koperasi dan perputaran dana semaksimal mungkin digunakan untuk masyarakat setempat. Hal ini tentu menjadi peluang sekaligus tantangan bagi KSPPS sebagai lembaga keuangan syariah yang paling dekat dan paling sering digunakan oleh masyarakat.

Sebagai bagian dari lembaga jasa keuangan syariah yang banyak digunakan masyarakat, tentu segala aspek yang ada pada KSPPS akan menjadi perhatian masyarakat untuk siap dikritisi. Oleh sebab itu KSPPS harus fokus dalam

penjualan produk dan pelayanannya kepada pelanggan. Konsep pelayanan memiliki korelasi yang kuat dengan kepuasan. Pelayanan yang terbaik tentu akan memuaskan pelanggan dan berakibat pada loyalitas dan pembelian kembali, sebaliknya apabila pelayanan buruk maka pelanggan akan kecewa dan dapat mengakibatkan hilangnya pelanggan dan calon pelanggan.

Konsep pelayanan prima bukanlah hal yang baru dalam dunia bisnis saat ini. Pelayanan prima merupakan usaha perusahaan sebagai penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang optimal dengan mengutamakan tuntutan dan harapan pelanggan. Keputusan untuk menerapkan pelayanan prima di perusahaan salah satunya untuk mendapatkan pengakuan dari masyarakat sebagai penerima layanan, akan kualitas pelayanan perusahaan atau instansi yang semakin meningkat (Rangkuti, 2017: 46). Salah satu bentuk pelayanan prima yang sedang gencar dilakukan pada lembaga keuangan adalah praktik jemput bola. Praktik ini diwujudkan untuk memudahkan nasabah menyetorkan dananya tanpa harus datang ke kantor.

Yusuf Qardhawi menyatakan segala ranah kehidupan muslim tidak terlepas dari ajaran akhlak, termasuk dalam aktivitas ekonomi (bisnis) (Djakfar and SH, 2012: 31). Begitu pula dalam kegiatan

pelayanan pada KSPPS, sebagai lembaga keuangan syariah tentu segala sesuatunya harus sesuai dengan etika bisnis Islam. Rasulullah SAW mengajarkan kepada umatnya untuk memaksimalkan pelayanan. Konsep melayani bagi Rasulullah saw bukan hal baru bagi Rasulullah SAW, beliau adalah pemimpin yang benar-benar bertindak sebagai pelayan bagi siapa pun. Muhammad saw saat muda kerap melayani tanpa pamrih kepada mereka yang membutuhkan. Begitu pula dalam berbisnis, beliau telah mempraktikkan *customer service excellence orientation* yang menjadi naluri akhlakunya.

Parameter dalam penilaian etika bisnis syariah dapat dilakukan dengan menggunakan aksioma-aksioma etik yang disampaikan oleh Syed Nawab Haider Naqvi yang meliputi, kesatuan (*tauhid*), keseimbangan/ kesejajaran (*Al-'Adl wa Al-Ihsan*), kehendak bebas (*free will*), serta tanggungjawab (*accountability*) (Djakfar and SH, 2012: 22).

Diantara jejak pola pelayanan yang Rasulullah SAW terapkan adalah sebagai berikut murah senyum, ramah, menepati janji, senang memberi hadiah, dan adil (Kelana, 2008: 58). Pola tersebut merupakan bentuk keunggulan karakter akhlak Rasulullah SAW yang juga diterapkan dalam menjalankan ekonomi dan bisnis. Wujud dari karakter unggulan

Rasulullah SAW telah mengantarkan beliau menjadi seorang *entrepreneur* sukses dan disegani. Beliau telah membuktikan bahwa kegiatan ekonomi bisnis yang dilakukan dengan mengutamakan akhlak yang baik dalam menjalankannya tidak akan membuat seorang *entrepreneur* menjadi rugi/bangkrut, namun seperti yang diamalkan pula oleh para sahabat yang meneladani sifat Rasulullah SAW dalam berbisnis mereka pada akhirnya juga meng-*copy-paste* kesuksesan Rasulullah SAW. Diantara karakter-karakter unggulan yang Rasulullah SAW terapkan dalam berbisnis yaitu *fathanah* (cerdas), *amanah* (memegang komitmen), *shiddiq* (jujur), *tabligh* (komunikatif) (Fasa *et al.*, 2020:123).

Pelayanan prima yang dilaksanakan oleh perusahaan terhadap pelanggan sangat penting untuk diperhatikan. Hal ini karena tidak sedikit bisnis-bisnis yang kehilangan pelanggan dan kemudian bangkrut, ditutup, dilikuidasi ataupun dimarger disebabkan karena manajemen yang tidak sehat dan juga kualitas pelayanan yang kurang prima. Pelayanan prima khususnya dalam bisnis jasa keuangan harus ditunjukkan kepada pelanggan *intern* maupun pelanggan *ekstern* (Barata, 2003), hal ini karena kelangsungan perusahaan dalam jangka panjang sangat bergantung pada loyalitas

para pelanggan kepada perusahaan (Widiawati, 2018). Sedangkan loyalitas pelanggan diperoleh salah satunya melalui pengaplikasian pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan.

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan (KSPPS) Melati Wonosobo adalah salah satu koperasi syariah yang telah menerapkan konsep pelayanan prima sebagai suatu bentuk perhatian perusahaan kepada anggotanya. Pelayanan tersebut antara lain layanan khusus untuk orang tua, sistem jemput bola, dan layanan 24 jam. Hasil penelitian awal peneliti menemukan keluhan-keluhan baik dari anggota maupun karyawan salah satunya adalah nasabah merasa tidak puas karena proses pencairan yang lama tanpa konfirmasi dari pihak KSPPS Melati Wonosobo.

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian adalah sebagai berikut: (1) manajemen pelayanan prima di KSPPS Melati Wonosobo (2) etika bisnis Syariah terhadap manajemen pelayanan prima di KSPPS Melati Wonosobo. Penelitian ini merupakan penelitian *field research* (penelitian lapangan) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah (Sugiyono,

2015:15). Lokasi penelitian di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan (KSPPS) Melati Kantor Cabang Utama yang berada di Gedung Melati Lt. 01 Jl. Purworejo KM 14 Sapuran Wonosobo. Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara terstruktur, dan dokumentasi (Moleong, 2017:159). Analisis data menggunakan analisis diskriptif kualitatif dengan tahapan reduksi data, display data, dan *conclusion drawing/verification* (Moleong, 2017:247).

B. HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN

1. Manajemen Pelayanan Prima di KSPPS Melati Wonosobo

Program-program pelayanan prima yang dimiliki oleh sebuah perusahaan merupakan hasil dari pelaksanaan fungsi manajemen yang handal. KSPPS Melati Wonosobo sangat menyadari bahwa dalam pelaksanaan pelayanan prima peran manajemen sangat penting. Tanpa manajemen program-program pelayanan hanya akan menjadi sebatas program tanpa pengarahan, pengawasan dan peningkatan kualitas pelayanan. Seperti yang disampaikan oleh Sundiyah selaku Manajer Sumber Daya Insani KSPPS Melati Wonosobo:

Yang dilakukan manajemen terkait dengan pelaksanaan pelayanan prima adalah pertama membuat program-program berkaitan dengan pelayanan, kedua menetapkan dan membagi tugas

kerja melalui Standar Operasional Prosedur masing-masing bagian, ketiga melakukan pembiasaan terhadap karyawan khususnya teller, admin dan marketing dan melakukan pengawasan kinerja karyawan melalui buku keluhan anggota, serta melakukan evaluasi terhadap kinerja karyawan.

Kegiatan di atas apabila dilihat dari sudut pandang fungsi manajemen menurut George R. Terry maka dapat dijelaskan sebagai berikut (Simbolon, 2004:6):

a. Perencanaan (*Planning*)

KSPPS Melati Wonosobo sebagai kantor pusat merencanakan kegiatan pelayanan yang akan dilakukan oleh *teller, customer service, marketing* dan satpam selama di kantor. Melalui pembentukan Standar Operasional Prosedur pelayanan KSPPS Melati Wonosobo, dimaksudkan sebagai langkah-langkah untuk mencapai tujuan pelayanan yaitu memuaskan customer atau anggota KSPPS Melati Wonosobo.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian pelayanan dilakukan dengan menyiapkan sumber daya manusia yang handal dan professional di bidangnya.

c. Pergerakan (*Actuating*)

Melalui Standar Operasional Prosedur, KSPPS Melati Wonosobo juga menggerakkan para petugas pelayanan untuk menerapkan pelayanan melalui Standar Operasional Prosedur yang

telah ditetapkan dan harus dilaksanakan.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Manajemen pelayanan KSPPS Melati Wonosobo juga melakukan pengawasan melalui buku keluhan anggota sekaligus sebagai strategi pengawasan manajemen terhadap kinerja petugas pelayanan.

Manajemen pelayanan prima merupakan salah satu usaha bagi perusahaan untuk melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya. Kegiatan pelayanan prima didesain oleh perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan memuaskan masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat (Mukarom and Laksana, 2015). Dari konsep pelayanan prima yang termanajerial dengan baik diharapkan akan menjadi pendukung perusahaan dalam mempertahankan penjualan dan citra baik perusahaan.

Seiring dengan perkembangan lembaga keuangan, lembaga seperti BMT dan KSPPS juga harus mampu bersaing dengan lembaga setingkat perbankan atau lembaga keuangan lainnya dalam memberikan pelayanan. Menyadari pentingnya hal ini KSPPS Melati Wonosobo berusaha untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada anggota dengan cara memaksimalkan

kinerja pelayanan prima perusahaan. Konsep pelayanan prima ini diterapkan baik pada bagian *front office* sebagai pemberi pelayanan yang bertemu dan hubungan langsung dengan anggota, dan juga pada bagian *back office*. Salah satu bentuk implementasi dari pelayanan prima yang diterapkan oleh KSPPS Melati Wonosobo sebagaimana disampaikan Sundiyah Manajer SDI KSPPS Melati Wonosobo:

Program layanan yang sudah berjalan disini antara lain yaitu 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun), ditambah dengan ramah, berinteraksi dengan bahasa yang baik itu wajib karena apabila teller melayani anggota dengan tidak ramah, maka anggota tentunya akan lari semua, selain itu juga sudah menerapkan sistem jemput bola, buku keluhan anggota, pelatihan untuk karyawan setiap bulannya dan juga dalam melayani harus ikhlas, totalitas dan tanggungjawab dimana saja kapan saja tidak hanya ketika dikator, apabila ada orang yang tanya tentang KSPPS harus ditanggapi sebagai bagian dari layanan. Meskipun sedikit tetapi diusahakan harus maksimal dalam praktiknya.

Layanan-layanan tersebut merupakan wujud dari upaya menerapkan budaya pelayanan prima yang cepat, tepat, ramah dan nyaman. Seluruh aspek budaya pelayanan tersebut sangat penting dalam menumbuhkan kepuasan, kepercayaan serta loyalitas pelanggan kepada perusahaan sehingga baik untuk perusahaan dalam jangka panjang. Layanan yang berkualitas salah satunya

dilihat dari penerapan prinsip-prinsip yang diterapkan. Berikut adalah penilaian program pelayanan prima berdasarkan konsep pelayanan prima A3 (*Attitude, Attention, dan Action*) menurut Freddy Rangkuti:

a. Konsep *Attitude* (Sikap)

Konsep pelayanan pertama yaitu, *attitude* atau sikap para petugas pelayanan terhadap pihak yang dilayani atau anggota. Dalam hal ini program layanan 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) yang diterapkan para karyawan KSPPS Melati Wonosobo dalam praktiknya mampu membuat anggota ataupun calon anggota merasa nyaman menerima pelayanan dari petugas *front liner* kantor. Penjelasan yang diberikan kepada anggota disampaikan dengan ramah, jelas, dan sederhana dengan menggunakan bahasa yang sopan sehingga mudah dipahami serta tidak menimbulkan ketersinggungan.

Penggunaan Bahasa Jawa Krama melalui program layanan menggunakan Bahasa Krama juga membuat anggota nyaman dalam berinteraksi dengan karyawan. Selain itu menyesuaikan bahasa yang digunakan anggota untuk berkomunikasi hal ini juga akan menambah kedekatan dengan anggota

KSPPS Melati Wonosobo. Penerapan program-program diatas sesuai dengan prinsip-prinsip *attitude* menurut Freddy Rangkuti yang meliputi *performance* yang sopan dan serasi dalam hal penampilan, melayani pelanggan dengan *positive thinking* atau berpikiran yang baik, serta melayani pelanggan dengan sikap menghargai (Rangkuti, 2017: 290).

b. Konsep *Attention* (Perhatian)

Konsep *attention* dalam Prinsip Pelayanan prima diimplementasikan oleh KSPPS Melati Wonosobo dalam konsep pelayanan dengan model jemput bola, layanan 24 jam, layanan pembinaan anggota dan pemberian reward untuk karyawan terbaik. Konsep perhatian atau kepedulian kepada pelanggan dapat digunakan oleh perusahaan sebagai daya tarik, pelengkap kegiatan promosi, agar pelanggan merasa senang, puas dan loyal kepada perusahaan yang bersangkutan (Barata, 2003: 231).

Setiap anggota atau pelanggan tentu menghendaki kebutuhan mereka untuk bertansaksi menjadi lebih mudah, cepat namun tetap aman dan nyaman. Maka dari itu layanan jemput bola dan layanan 24 jam yang diberikan oleh KSPPS Melati Wonosobo diwujudkan untuk memaksimalkan pelayanan mereka

kepada pelanggan atau anggotanya serta mempermudah lembaga untuk dijangkau masyarakat. Kegiatan jemput bola dilakukan oleh KSPPS Melati Wonosobo untuk memberikan askes yang mudah, cepat dan nyaman kepada anggota-anggotanya. Dalam persepsi syariah, jemput bola dapat dipahami sebagai upaya untuk mengembangkan tradisi silaturahmi yang menurut Rasulullah SAW dapat menambah rezeki, memanjangkan umur serta menjauhkan manusia dari dendam dan kebencian (Umam and Rufaida, 2019). Namun pada praktiknya beberapa karyawan dalam *marketing* belum maksimal dalam penerapan pelayanan jemput bola sehingga beberapa anggota masih mengajukan keluhan tentang frekuensi penarikan tabungan anggota.

Selain program-program pelayanan untuk anggota perusahaan juga menjalankan program pelayanan untuk karyawan. Diantara program-program tersebut yaitu pembinaan untuk anggota dan karyawan serta pemberian reward atau penghargaan kepada karyawan-karyawan terbaik disetiap bidangnya. Konsep program pembinaan untuk karyawan diwujudkan untuk meningkatkan kualitas diri para karyawan dan untuk mengevaluasi

pelayanan yang diberikan karyawan serta menambah pengetahuan karyawan tentang produk-produk maupun sistem dari ekonomi syariah, kepemimpinan syariah, marketing syariah dan *service excellence* dan lain sebagainya. Hal ini merupakan sebuah bentuk perhatian besar perusahaan kepada karyawan dan sangat penting untuk diperhatikan karena posisi pelanggan *intern* (karyawan) adalah sebagai penunjang kelancaran usaha perusahaan (Barata, 2003).

c. Konsep *Action* (Tindakan)

Konsep *action* yang meliputi 5 prinsip pelayanan prima yaitu selalu mencatat kesan dan keluhan pelanggan, mendata dan mencatat kebutuhan pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, mewujudkan kebutuhan pelanggan, dan berterimakasih kepada pelanggan. Pada penerapannya kelima prinsip pelayanan prima di atas oleh KSPPS Melati Wonosobo diwujudkan melalui program layanan buku keluhan anggota.

Konsep pelayanan ini bertujuan sebagai wadah bagi para anggota untuk menyampaikan aspirasi atau pun ketidakpuasan mereka terhadap kinerja perusahaan agar KSPPS Melati Wonosobo dapat memperbaiki pelayanan. Program ini dinilai lebih efektif dibandingkan dengan program

kotak kritik dan saran karena disini yang bertugas mencatat semua keluhan anggota adalah *Teller* atau pun *Customer Service* bukan anggota itu sendiri. Sehingga apapun yang disampaikan anggota berkaitan dengan ketidakpuasan terhadap pelayanan akan dicatat dan dievaluasi.

2. Etika Bisnis Syariah Perspektif Manajemen Pelayanan Prima di KSPPS Melati Wonosobo

Dalam lembaga keuangan berbasis syariah, penerapan prinsip-prinsip syariah merupakan karakter atau ciri khas yang mana semua karakter tersebut berlandaskan pada al-Qur'an dan teladan dari Rasulullah SAW melalui hadis-hadis (Waldi Nopriansyah, 2019: 11). Begitu pula pada kegiatan pelayanan, Rasulullah SAW dalam kegiatan pelayanannya yang selalu mengutamakan kepuasan pelanggannya, meskipun pada saat itu tidak dikenal konsep *customer satisfaction* akan tetapi akhlak beliau selalu menunjukkan bagaimana cara mengelola kepuasan pelanggan-pelanggannya.

Pelayanan adalah wajah dan citra perusahaan Pelayanan prima pada praktiknya berkaitan erat dengan sikap, perilaku dan sopan santun tidak hanya itu bahkan ekspresi atau raut wajah juga merupakan detail dalam memberikan

pelayanan. Setiap praktik kegiatan pelayanan harus diiringi dengan etika yang baik saat menjalankan program pelayanan sehingga pelayanan tersebut dapat dikatakan sebagai pelayanan yang baik, berkualitas dan prima. Pada program-program pelayanan prima yang dirancang dan diterapkan oleh KSPPS Melati Wonosobo apabila dilihat secara lebih spesifik maka seharusnya pelayanan-pelayanan tersebut sangat menjunjung tinggi nilai-nilai etika.

KSPPS Melati Wonosobo sebagai salah satu Lembaga Jasa Keuangan yang menerapkan prinsip-prinsip syariah tentu harus menyadari hal ini, bahwasanya pelayanan tidak hanya sekedar melayani tetapi juga diperlukan akhlak atau etika dalam melayani. Maka dari itu setiap program-program pelayanan atau pun aturan yang dibuat berkaitan dengan kegiatan pelayanan harus dijalankan dengan akhlak (etika) dan profesionalitas yang tinggi. Berdasarkan penilaian etika bisnis syariah terhadap manajemen pelayanan prima di KSPPS Melati Wonosobo maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Prinsip Kesatuan (*Tauhid*)

Menurut Sundiyah Manajer Sumber Daya Insani di KSPPS Melati Wonosobo menyampaikan bahwa:

Dalam menjalankan pekerjaan menekankan untuk bersikap ikhlas, semata-mata karena Allah SWT, disadari bahwa semua yang dilakukan akan ada pertanggungjawabannya. Dari hal ini nantinya dengan sendirinya para petugas pelayanan menerapkan sikap seperti jujur, amanah, semangat bekerja dan lainnya.

Prinsip kesatuan dalam kegiatan ekonomi menurut perspektif etika bisnis syariah adalah sebuah bentuk perilaku bisnis dimana para pelakunya memiliki keyakinan yang kuat akan keesaan Allah SWT yang diwujudkan dengan menjalankan segala aktifitas bisnis semata-mata ikhlas karena Allah SWT. Dalam manajemen pelayanan prima di KSPPS Melati Wonosobo, prinsip ini tertuang dalam pakta integritas karyawan yang berbunyi:

Meyakini dalam diri bahwa setiap apa yang dilakukan adalah semata-mata karena Allah SWT, maka lembaga bisa melayani umat, karena apa yang dilakukan harus dipertanggungjawabkan dihadapan Allah SWT.

Dari pakta integritas tersebut KSPPS Melati mengharapkan kegiatan bisnis yang dilakukan tidak membatasi atau mengganggu kegiatan ibadah setiap karyawan KSPPS Melati Wonosobo. Selain itu juga diharapkan dapat menjadi benteng bagi KSPPS Melati Wonosobo untuk dalam menjalankan kegiatan ataupun dalam pengambilan keputusan

agar tidak menyimpang dari prinsip-prinsip bisnis syariah.

2. Prinsip Keseimbangan/ Keadilan (*Al-Adl wa Al-Ihsan*)

Prinsip keseimbangan atau keadilan merupakan salah satu prinsip penting agar bisnis dapat bertahan dalam jangka waktu yang lama. Keadilan memiliki peran yang sangat penting dalam kegiatan bisnis salah satunya adalah untuk membuat sebuah lingkungan yang kondusif tanpa perasaan iri yang dapat membuat suasana persaingan yang akan saling menjatuhkan antar karyawan atau pun menimbulkan kecemburuan antar anggota yang satu dengan yang lain.

Program *reward* untuk para karyawan terbaik pada masing-masing bidang kerja yang dilakukan oleh KSPPS Melati Wonosobo sangat sejalan dengan prinsip keseimbangan atau keadilan dalam etika bisnis syariah. Menurut Emi salah satu Admin KSPPS Melati Wonosobo menyampaikan:

Salah satu pelayanan prima dari kantor untuk karyawan adalah memberikan reward bagi karyawan-karyawan terbaik, dilakukan setiap 1 tahun sekali, sebagai contoh, Emi sebagai Teller terbaik sewaktu pada saat bekerja di Kantor Cabang Kertek. Program ini sangat bagus, sehingga membuat teman-teman bekerja menjadi lebih semangat dan termotivasi.

Dalam dunia bisnis memberi hadiah kepada pelanggan atau rekan kerja

menjadi sebuah aktifitas yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW. Pemberian *reward* kepada karyawan dapat dilakukan dalam bentuk finansial seperti bonus insentif diluar tunjangan-tunjangan atau pun dalam bentuk non finansial seperti hak istimewa, promosi jabatan ataupun paket liburan dari perusahaan. Aktifitas ini dilakukan perusahaan salah satunya sebagai usaha dalam rangka mengurangi kelelahan yang dialami oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya (De Araujo, Sintaasih and Riana, 2019: 44).

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa prinsip keseimbangan atau keadilan diterapkan oleh KSPPS Melati Wonosobo melalui pelaksanaan program-program pelayanan kepada anggota tanpa membeda-bedakan serta melalui program *reward* yang diberikan kepada karyawan-karyawan terbaik dapat dinilai tidak bertentangan dengan prinsip keadilan karena *reward* yang diberikan dinilai berdasarkan kinerja masing-masing karyawan pada setiap bagian.

3. Prinsip Kehendak Bebas (*Free Will*)

Kehendak bebas dalam etika bisnis syariah dimaknai sebagai kebebasan dalam melakukan kegiatan usaha namun tidak berakibat merugikan mitra mitra bisnis, lingkungan maupun masyarakat luas. Seperti yang disampaikan Sundiyah

selaku manajer SDI KSPPS Melati Wonosobo bahwa:

Dalam menjalankan bisnis terutama dibidang jasa yang paling penting adalah mendapatkan kepercayaan dari konsumen atau anggota, dan dalam aplikasinya berusaha untuk menjaga kepercayaan mereka tentunya dengan menjaga amanah yang mereka titipkan kepada KSPPS. Contohnya, dengan memutarakan dana yang mereka titipkan pada jenis usaha yang tidak dilarang secara syariah. Sebagai bentuk dari memelihara amanah.

Berdasarkan penjelasan tersebut implementasi dari prinsip kehendak bebas yang berusaha diterapkan oleh KSPPS Melati Wonosobo yaitu memberikan kebebasan dalam memutarakan dana yang diperoleh dari anggota tetapi tidak boleh menyimpang dari ketentuan-ketentuan syariah yang menjadi prinsip operasionalnya. Hal ini juga menuntut KSPPS Melati Wonosobo untuk menjaga amanah yang dipercayakan kepada perusahaan dari anggota-anggotanya.

4. Prinsip Tanggung Jawab (*Accountability*)

Dalam menjalankan setiap pekerjaan, terlebih dalam bisnis yang tidak hanya melibatkan satu pihak saja tanggung jawab harus dipegang kuat. Pada kegiatan pelayanan KSPPS Melati Wonosobo bertanggungjawab penuh atas terpenuhinya kepuasan dan kebutuhan anggota terhadap perusahaan. Manajer

SDI KSPPS Melati Wonosobo, Sundiyah menjelaskan:

Dalam usaha menjaga dan meningkatkan kepuasan para anggota KSPPS Melati Wonosobo melalui pelayanan yang diberikan, dengan mengadakan pelatihan untuk karyawan secara rutin dilakukan setiap bulan pada tiap-tiap bagian secara terpisah. Jadi itu merupakan kegiatan rutin bahkan wajib. Melalui pelatihan pelayanan ataupun pemberian materi-materi tentang kesyariahan dapat menambah pengetahuan karyawan, sehingga output yang diharapkan adalah mereka semakin memahami aspek-aspek atau ketentuan-ketentuan yang harus diterapkan sebagai konsekuensi dari lembaga keuangan dengan prinsip syariah. Juga untuk menjaga kualitas pelayanan dan informasi yang diberikan.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka diketahui bahwa KSPPS Melati Wonosobo dalam menjalankan tanggung jawabnya mengelola manajemen pelayanan prima dilakukan dengan memberikan *workshop* atau pelatihan tambahan dengan materi-materi seputar pelayanan prima, ketentuan-ketentuan syariah, kepemimpinan, pemasaran atau berkaitan dengan akad-akad syariah guna menambah pengetahuan dan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh KSPPS Melati Wonosobo.

Berdasarkan *display* data di atas serta penjelasan-penjelasan analisis yang disampaikan penulis maka dapat diambil kesimpulan (*conclusion/verifikasi*) bahwa program-program layanan yang

dijalankan oleh KSPPS Melati Wonosobo telah memperhatikan prinsip-prinsip pelaksanaan pelayanan prima. Dengan demikian program-program pelayanan tersebut dapat dikatakan sesuai dengan prinsip dasar pelayanan prima yang dijelaskan oleh Freddy Rangkuti. Hanya saja pada beberapa aspek pelayanan memang dinilai kurang maksimal. Menurut penulis tidak ada yang salah dengan program yang berusaha dijalankan oleh lembaga, namun ketidakmaksimalan pelayanan yang sering terjadi baik dalam performa jemput bola marketing atau proses survey yang lama pada produk pembiayaan menurut penulis disebabkan karena kurangnya sumber daya manusia, terbatasnya waktu pelayanan dan banyaknya jadwal survey yang harus dilakukan.

Selain itu berdasarkan sudut pandang etika bisnis syariah, baik program-program pelayanan yang dijalankan ataupun peraturan-peraturan yang ditetapkan oleh KSPPS Melati Wonosobo dapat dinilai sejalan atau tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip etika bisnis syariah yang meliputi kesatuan (*tauhid*), keseimbangan (*Al- 'Adl wa Al-Ihsan*), kehendak bebas (*free will*), dan tanggung jawab (*accountability*). Melalui program-program pelayanan yang diberikan KSPPS Melati telah menerapkan prinsip keadilan dengan

tidak membedakan anggota bertanggungjawab untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan KSPPS Melati Wonosobo selain itu melalui pakta integritas yang menjadi aturan yang harus dijalankan seluruh elemen perusahaan dalam melayani anggota juga telah memenuhi prinsip-prinsip etika bisnis syariah. Dari pelayanan yang diterapkan oleh petugas *front liner*, *marketing* dan satpam juga dapat diketahui bahwa pelayanan-pelayanan tersebut justru lebih mendekatkan atau membangun hubungan pribadi yang lebih dekat antara petugas pelayanan dengan anggota KSPPS Melati Wonosobo. Oleh sebab itu pelayanan yang baik bukan hanya pelayanan yang berdasarkan pada standar pelayanan tetapi juga harus diikuti dengan memperhatikan pula etika-etika dalam pelayanan.

C. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: *pertama*, kegiatan manajemen pelayanan prima yang diaplikasikan melalui kegiatan-kegiatan pelayanan seperti: layanan jemput bola, layanan 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun), layanan menggunakan Bahasa Jawa, layanan 24 jam dan buku keluhan anggota, program pembinaan anggota dan program Reward untuk karyawan, telah

dilaksanakan oleh KSPPS Melati Wonosobo dengan memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan prima A3 (*Attitude, Attention* dan *Action*). Meskipun kurang maksimal dalam beberapa aspek pelayanan seperti dalam pelaksanaan program pelayanan 24 jam dan program jemput bola. *Kedua*, melalui penerapan program-program pelayanan prima dan pakta integritas yang dimiliki KSPPS Melati Wonosobo juga dapat disimpulkan bahwa program tersebut tidak bertentangan dengan pola etika bisnis Rasulullah SAW (murah senyum,

ramah, menepati janji, senang memberi hadiah, dan adil). Sehingga program-program kegiatan tersebut dapat terus dilaksanakan dan ditingkatkan kembali kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu pakta integritas yang berlaku di KSPPS Melati Wonosobo juga telah memenuhi prinsip-prinsip etika bisnis syariah yang meliputi kesatuan/ keesaan (*tauhid*), keseimbangan/ keadilan (*Al- 'Adl wa Al-Ihsan*), kehendak bebas (*free will*) dan tanggungjawab (*accountability*)..[]

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A.A. (2003) *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.
- De Araujo, F.M., Sintaasih, D.K. and Riana, I.G. (2019) 'Peran Motivasi Dalam Memediasi Pengaruh Sistem Reward Terhadap Kinerja Pegawai', *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 8, pp. 41–60.
- Djakfar, H.M. and SH, M.A. (2012) *Etika bisnis: menangkap spirit ajaran langit dan pesan moral ajaran bumi*. Penebar PLUS+.
- Fasa, M.I. et al. (2020) *Eksistensi BISNIS ISLAM di era revolusi industri 4.0*. Penerbit Widina.
- Imaniyati, N.S. and BAKTI, P.C.A. (2010) *Aspek-Aspek Hukum BMT (Baitul Maal wat Tamwil)*. Citra Aditya Bakti.
- Indonesia, R. (2015) 'Peraturan Menteri Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah Republik Indonesia Nomor 16/Per/M. KUKM/IX/2015 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Oleh Koperasi', *Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah RI*, 37.
- Kelana, M. (2008) 'Muhammad saw is a Great Entrepreneur: Segala Hal Praktis dan Gamblang tentang Sukses Rasulullah saw dalam Kemandirian serta Bisnis'.
- Moleong, L.J. (2017) *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z. and Laksana, M.W. (2015) 'Membangun kinerja pelayanan publik'.
- Otoritas Jasa Keuangan (2020) *Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia*. Available at: <https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/laporan->

- perkembangan-keuangan-syariah-indonesia/Documents/LAPORAN%20PERKEMBANGAN%20KEUANGAN%20SYARIAH%20INDONESIA%202020.pdf (Accessed: 19 April 2022).
- Rangkuti, F. (2017) *Customer care excellence: meningkatkan kinerja perusahaan melalui pelayanan prima plus analisis kasus jasa raharja*. Gramedia Pustaka Utama.
- Simbolon, M.M. (2004) *Dasar-dasar Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono (2015) *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sundiyah (2020a) 'Implementasi pelayanan prima dilakukan baik oleh front office maupun backoffice'.
- Sundiyah (2020b) 'Manajemen Pelayanan Prima di KSPPS Melati Wonosobo'.
- Syariah, K.N.K. (2019) 'Rekomendasi Kebijakan: Strategi Pengembangan Keuangan Mikro Syariah di Indonesia'.
- Umam, M. and Rufaida, R. (2019) 'Motivasi Menabung Nasabah Melalui Sistem Service Jemput Bola di BMT NU', *KABILAH: Journal of Social Community*, 4(1), pp. 29–37.
- Waldi Nopriansyah, S. (2019) *Hukum Bisnis di Indonesia: Dilengkapi dengan Hukum Bisnis dalam Perspektif Syariah*. Prenada Media.
- Widiawati, K. (2018) 'peran standar kompetensi karyawan sebagai upaya meningkatkan pelayanan prima pada bisnis perbankan di Indonesia', *VOCATIO: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi dan Sekretari*, 1(2), pp. 17–31.