

IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* DUNIA PERBANKAN SYARIAH DALAM PERSPEKTIF AL-QUR'AN

Adek Nuriya¹, Saiful Bakhri, M.M², H. Yusuf, SE, M.M³

Received: 23 September 2023 | Accepted: 20 Oktober 2023 | Published: 13 Desember 2023

¹ Sekolah tinggi agama islam shalahuddin pasuruan, Indonesia

Email : adeknuriya01@gmail.com

² sekolah tinggi agama islam shalahuddin pasuruan, Indonesia

Email : saifulb223@gmail.com

³ Sekolah tinggi agam islam shalahuddin pasuruan, Indonesia

Email : yusuf@staispasuruan.ac.id

Abstrak : *Service excellence* merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh bank syariah untuk mempertahankan nasabah agar tetap loyal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana konsep dasar pelayanan prima atau *service excellence* menurut Al- Qur'an dan implementasi *service excellence* pada Perbankan Syariah berdasarkan Al-Qur'an. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif, jenis data yang digunakan yaitu data sekunder yang didapat dengan metode teknik kepustakaan yakni penulis mengumpulkan data melalui referensi, artikel, dan literatur yang sesuai dengan topik penelitian. Hasil dari penelitian ini yaitu al-quran telah menjelaskan konsep *service excellence* yang harus dilakukan oleh perbankan syariah yakni memberikan pelayanan kepada nasabah dengan mencontoh bagaimana Rasulullah SAW melayani pelanggan-nya ketika berdagang. Implementasi nilai-nilai konsep *service excellence* yang terdapat di dalam Al-Qur'an telah banyak dilakukan oleh perbankan syariah seperti bersikap ramah dan lemah lembut, menjaga penampilan dan kebersihan, berdo'a bersama sebelum memulai pekerjaan, dan lain sebagainya.

Keyword : Service Excellence, Perbankan Syariah, Al-Quran

<https://doi.org/10.59943/economic>

Publisher's Note: Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Darul Ulum Banyuwangi, Indonesia stays neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations.



Copyright: © 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

PENDAHULUAN

Al-Qur'an merupakan kitab suci yang kekal dan mukjizat Ilahi yang diturunkan untuk seluruh umat manusia. Allah yang menyatakan bahwa tidak akan ada yang mampu membuat satu surat seperti Al-Qur'an merupakan bukti bahwa Al-Qur'an merupakan pedoman yang terbukti kebenarannya. Pedoman yang ada dalam Al-Qur'an sangat komprehensif dengan menjelaskan segala aspek kehidupan termasuk didalamnya aspek ekonomi seperti etika berbisnis, pendistribusian harta secara adil, larangan riba, dan lain-lain.

Kegiatan ekonomi merupakan kegiatan yang sangat berhubungan dengan perbankan. Dalam kegiatan ekonomi perbankan memiliki peran yang sangat penting yaitu sebagai lembaga intermediary yang menyalurkan dana dari masyarakat yang memiliki kelebihan dana kepada masyarakat yang kekurangan dana. Kualitas produk dan layanan dianggap sebagai faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan karena pasar global dan internasional makin terus berkembang. Kualitas pelayanan konsumen dipandang sebagai filosofi utama oleh para manager di Indonesia jika mereka tetap ingin memegang peranan penting dalam perekonomian Indonesia. (Wathani and Kurniasih 2015)

Sebagai salah satu lembaga keuangan syariah, perbankan syariah juga turut memperhatikan pelayanan prima. Karena salah satu keberhasilan perbankan dalam melakukan kegiatan usahanya yaitu dengan memberikan pelayanan prima yang merupakan faktor utama dalam memberikan kepuasan kepada nasabah. Persaingan implementasi pelayanan prima antar bank syariah merupakan bukti bahwa perbankan syariah sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang mereka berikan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah harus berorientasi pasar atau masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan. Hal ini berkaitan dengan harapan masyarakat, mereka ingin mendapatkan hubungan yang baik dengan bank yang nyaman dan mudah melakukan transaksi. (Rafidah 2014)

Marketing Research Indonesia (MRI) dan majalah online infobanknews.com setiap tahun melakukan penilaian terhadap kualitas pelayan perbankan syariah tersebut. Penilaian kualitas pelayanan dibagi menjadi delapan kriteria penilaian, yaitu : satpam, teller,

costumer service, peralatan banking, hall, kenyamanan ruangan, ATM, toilet, dan telepon.

Perbankan syariah dalam menerapkan konsep pelayanan prima harus memperhatikan nilai-nilai yang terkandung dalam Al-Qur'an. Hal tersebut yang mendasari penulis untuk membahas lebih jauh tentang konsep dasar *service excellence* pada perbankan syariah berdasarkan al-quran.

Kajian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana konsep dasar pelayanan prima atau *service excellence* menurut Al- Qur'an dan implementasi *service excellence* pada Perbankan Syariah berdasarkan Al-Qur'an.

KAJIAN TEORI

Service Excellence

Service Excellence atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. *Service excellence* adalah sebuah upaya yang dilakukan oleh para pelaku bisnis dalam memberikan layanan yang terbaik terhadap pelanggan atau konsumen. (Kurniawan 2020)

Perbankan Syariah

Dalam pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah dijelaskan bahwa Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.(ojk n.d.)

Al-Qur'an

Secara etimologi al-Qur'an berasal dari kata *qara-a, yaqra-u, qira'atan* atau *qur-anan* yang berarti mengumpulkan (*al-jam'u*) dan menghimpun (*al-dhammo*) huruf-huruf serta kata-kata dari satu bagian ke bagian lain secara teratur. Dikatakan al-Qur'an karena ia berisikan intisari semua kitabullah dan intisari dari ilmu pengetahuan. Menurut As-Syekh

Muhammad al-Khudhary Beik dalam bukunya “Ushul al- Fiqh” Al-Kitab itu ialah al-Qur’an, yaitu firman Allah Swt yang berbahasa Arab, yang diturunkan kepada Nabi Muhammad Saw untuk dipahami isinya, untuk diingat selalu, yang disampaikan kepada kita dengan jalan mutawatir, dan telah tertulis didalam suatu mushaf antara kedua kulitnya dimulai dengan surat al-Fatihah dan diakhiri dengan surat an-Nas.(Daulay et al. 2023)

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan strategi penelitian dimana di dalamnya peneliti menyelidiki kejadian, fenomena kehidupan individu-individu dan meminta seorang atau sekelompok individu untuk menceritakan kehidupan mereka. Informasi ini kemudian diceritakan kembali oleh peneliti dalam kronologi deskriptif. Karakteristik dari deskriptif sendiri adalah data yang diperoleh berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka seperti penelitian kuantitatif.(Rusandi and Muhammad Rusli 2021)

JENIS DAN SUMBER DATA

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder Yaitu data pendukung berupa informasi yang bersifat ilmiah dan teoritis, seperti buku, jurnal, dan literatur-literatur lain yang berkaitan dengan pembahasan penelitian. Dalam penelitian ini data sekunder didapat dengan menggunakan metode Teknik kepustakaan yakni mengumpulkan data melalui buku, referensi, artikel, dan literatur yang sesuai dengan topik penelitian. (Wathani and Kurniasih 2015)

PEMBAHASAN

Konsep *Service Excellence* Menurut Al-Quran

Secara bahasa *Service Excellence* terdiri dari dua kata, yakni *Service* dan *Excellence*. *Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan dan ditujukan untuk memberi

kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan. Sedangkan *Excellence* adalah sesuatu yang diberikan mempunyai kualitas tinggi dan melebihi apa yang diharapkan customer. Sederhananya, pelayanan prima service excellence adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Sehingga dalam pelayanan prima terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu pelayanan dan kualitas. (Nurlia 2018)

Menurut zaenal dan laksana dalam (Maulyan et al. 2022) pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan.

Dewasa ini pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam dunia perbankan, hal ini disebabkan karena usaha perbankan memiliki hubungan yang sangat erat dengan pihak lain (nasabah). Tanpa nasabah usaha perbankan tidak akan berjalan dengan baik, sehingga hubungan dengan nasabah harus dijaga dengan baik. Dalam menjalin hubungan dengan nasabah ada tiga konsep dasar pelayanan yang perlu diperhatikan oleh bank syariah yaitu keikhlasan, kesuaian pelayanan dengan syariat, dan berusaha melayani dengan pelayanan terbaik. (Wathani and Kurniasih 2015)

Apa yang dialami perbankan syariah saat ini hampir sama dengan kondisi dakwah Rasulullah SAW. Dakwah Rasulullah SAW begitu banyak cobaan dan rintangan tetapi pada akhirnya dakwah beliau sangat berhasil. Keberhasilan tersebut tidak lepas dari kecakapan beliau dalam memikat dan menjalin hubungan dengan baik. Metode dakwah Rasul yang demikian dapat menjadi rujukan bagi Perbankan Syariah untuk memberikan pelayanan kepada nasabah supaya terpicat dan loyal kepada Bank Syariah. Dalam Al-Qur'an menjelaskan bagaimana cara dakwah beliau memikat dan menjalin hubungan baik. Ayat ayat dalam Al-Qur'an diantaranya : surat Al-Ahzab ayat 21, surat Ali Imran ayat 159, dan surat An-Nahl ayat 125.

a. QS. Al-ahzab ayat 21

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

Artinya : “ Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan Dia banyak menyebut Allah”.

Ayat ini menjelaskan tentang gambaran perilaku agung Rasulullah SAW dalam perkataan, perbuatan dan perilakunya. Untuk itu, Allah SWT memerintahkan kita untuk meneladani akhlak dan sifat Rasulullah SAW dalam semua tindakannya. Hikmah yang terdapat pada ayat tersebut dalam hal penerapan pelayanan di bank syariah adalah karyawan harus mencontoh akhlak Rasulullah SAW dalam semua aktifitas, tidak hanya saat melayani para nasabahnya tetapi juga harus diterapkan pada disemua aktifitas kehidupannya. Hal ini disebabkan karena saat ini pelanggan telah menjadi sangat sensitive, satu hal kecil yang menjadi kesalahan akan mengakibatkan reaksi yang dapat mengakibatkan pada hancurnya kredibilitas perusahaan.

b. QS. Al-Muddatstsir Ayat 4

وَتِيَابِكَ فَطَهِّرْ

Artinya : “Dan pakaianmu bersihkanlah”

Dalam ayat ini, Allah memerintahkan Nabi Muhammad supaya membersihkan pakaian. Makna membersihkan pakaian menurut sebagian ahli tafsir adalah membersihkan pakaian dari segala najis dan kotoran, karena bersuci dengan maksud beribadah hukumnya wajib, dan selain beribadah hukumnya sunah. Membersihkan di sini juga termasuk cara memperolehnya, yaitu pakaian yang digunakan harus diperoleh dengan cara yang halal. Membersihkan pakaian yang dimaksud juga berarti membersihkan rohani dari segala watak dan sifat-sifat tercela. (NU ONLINE n.d.)

Dalam perbankan syariah menjaga penampilan dan kebersihan ketika melayani itu sangat penting. Tidak hanya berpenampilan menarik tapi juga harus sopan dan menutup aurat sesuai ajaran syariah.

c. QS. Ali Imran ayat 159

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّنتَ لَهُمْ ءَـلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَنُفِضُنَا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah- lah kamu Berlaku lemah lembutlah terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”.

Dalam ayat ini menekankan pentingnya sikap lemah lembut dan keikhlasan untuk memaafkan kesalahan orang lain. Lewat ayat ini pula, Allah mendorong umat-Nya untuk rendah hati, tidak kasar, dan tidak keras hati terhadap orang lain. Sebab, sifat-sifat tersebut adalah sifat yang dicintai Allah SWT dari hamba-Nya. Selain itu, firman ini juga menjelaskan pentingnya musyawarah bersama para sahabat dalam setiap pengambilan keputusan untuk kepentingan umum, sebagaimana yang dilakukan Nabi saat menyusun strategi untuk menghadapi pasukan musuh. Pesan yang dikandung dalam ayat ini mengajarkan tentang nilai kelembutan dan kesabaran terhadap sesama manusia, serta kepemimpinan yang bijaksana.(Indonesia 2023)

Berdasarkan penjelasan diatas nilai yang dapat diterapkan dalam pelaksanaan perbankan syariah yaitu hendaknya karyawan harus mempunyai sifat lemah lembut dan pemaaf seperti yang sudah diajarkan oleh Rasulullah SAW. Sifat pemaaf bisa diterapkan dalam pelayanan perbankan syariah, contoh apabila ada nasabah yang melakukan komplain dan marah-marah maka karyawan harus menyikapi dengan tenang dan menjelaskan dengan lemah lembut. Karyawan harus memiliki mental yang kuat, memiliki kesabaran yang tinggi dan memiliki sifat pemaaf untuk menghadapi para nasabahnya. Bila ada permasalahan dengan nasabahnya harus diupayakan agar bisa diselesaikan dengan jalan musyawarah. Dengan adanya musyawarah pertikaian antara kedua belah pihak (pihak bank & nasabah) bisa dihindarai dan diatasi.

d. QS. An-Nahl ayat 125

أَدْخِلْ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ

Artinya :“Serulah (manusia) kepada jalan Tuhan-mu dengan Al-Hikmah dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah

yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk”.

Pesan yang dapat diambil dari ayat tersebut yaitu bank syariah harus menerapkan metode dakwah Rasulullah dalam menarik dan menjalin hubungan dengan nasabah. Metode dakwah tersebut yaitu Al-Hikmah, Al-Mau'idzoh bil Hasanah, Al-Mujadalah bil Hasanah.

1. Al-hikmah yaitu menyesuaikan dakwah dengan karakter, sifat dan tingkat pemahaman objek dakwah. Hal ini menjelaskan bahwa bank syariah harus mampu menempatkan diri dalam menerapkan strategi pemasaran yang sesuai dengan keberagaman nasabah, misalnya nasabah pelajar (mahasiswa), pengusaha, karyawan, nasabah Non-Muslim dan sebagainya. Bank syariah dalam hal ini dapat membuat program marketing (produk, harga, pelayanan) yang sesuai dengan keberagaman nasabah tersebut.
2. Al-Mau'idzoh bil Hasanah memiliki pengertian nasehat yang baik. Penerapan konsep Al-Mau'idzoh bil Hasanah sangat sesuai untuk diterapkan pada nasabah yang baru mengenal perbankan. Penerapan tersebut dapat berupa pembinaan dan pendampingan nasabah, dan sebagainya sehingga bank syariah dapat memberikan rasa nyaman kepada nasabah yang baru berinteraksi dengan bank.
3. Al-Mujadalah bil Hasanah berarti berdebat dengan cara yang baik. penerapan metode ini sangat diperlukan terutama ketika mensosialisasikan produk perbankan kepada nasabah. Para karyawan bank syariah harus mampu menjelaskan kelebihan produk bank syariah dibanding dengan produk konvensional, bukan hanya mengedepankan haram dan halalnya produk, tetapi juga penjelasan keunggulan produk perbankan syariah dibandingkan konvensional melalui retorika dan alasan ilmiah lainnya. Hal ini juga menjadi alasan mengapa perbankan syariah harus memiliki karyawan dengan keilmuan yang mumpuni, sehingga dapat menjelaskan dengan detail dan jelas keunggulan dan kelebihan produk perbankan syariah.(Kurniawan 2020)

Implementasi Service Excellence Pada Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Quran

Al-Qur'an sebagai panduan hidup juga memberikan panduan (konsep) pelayanan perbankan syariah. Konsep *service excellence* yang diterapkan di perbankan syariah saat ini sangat berkaitan dengan konsep *service excellence* yang ada dalam Al-Qur'an. Perbankan syariah dalam memberikan pelayanan telah menerapkan banyak nilai-nilai yang terkandung dalam Al-Qur'an. Di antara konsep pelayanan Al-Qur'an yang diterapkan dalam pelayanan bank syariah yaitu kesabaran dalam melayani nasabah, menyapa nasabah dengan ramah, berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, bersikap lemah-lembut, memberikan kecepatan dalam melayani, dan berpenampilan sopan dan sebagainya.

Impelementasi nilai-nilai konsep *service excellence* Al-Qur'an pada perbankan syariah merupakan konsep yang tertuju pada nilai aqidah, yaitu bahwa setiap pelayanan yang diberikan harus dilandasi keikhlasan kepada Allah SWT. Keikhlasan harus terus dilatih agar pelayanan bernilai ibadah di hadapan Allah SWT. Salah satu cara untuk melatih keikhlasan bisa dilakukan dengan cara melakukan kegiatan do'a bersama sebelum kegiatan operasional dimulai, walaupun pada hakikatnya keikhlasan tidak dapat dinilai dengan kasat mata dan hanya Allah yang mengetahui keikhlasan seseorang.

Selain itu ada banyak penerapan nilai-nilai konsep *service excellence* Al-Qur'an dalam pelayanan yang diberikan bank syariah kepada nasabah, diantaranya yaitu :

- a. Perbankan Syariah berusaha memastikan bahwa produk yang dijual adalah produk yang halal. Hal ini dijelaskan melalui Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang akan mengawasi produk yang dijual merupakan produk yang halal dan sesuai dengan syariah.
- b. Perbankan syariah berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan syariat misalnya menyambut nasabah dengan salam, adanya SOP yang melarang bersentuhan tangan dengan nasabah yang bukan muhrim dan sebagainya. Akan tetapi dalam hal pelayanan ini terdapat ketidaksesuaian dengan syariat misalnya masih adanya bank syariah yang menerapkan perbedaan perlakuan kepada nasabah prima dan nasabah biasa. Bank syariah bisa saja memberikan pelayanan lebih kepada deposan besar sebagai tanda terimakasih atas kontribusinya terhadap kemajuan usaha bank, asalkan hal tersebut tidak dilakukan dengan

berlebihan seperti memotong antrian nasabah lain, meninggalkan pelayanan nasabah biasa disaat nasabah prima datang dan sebagainya.(Wathani and Kurniasih 2015)

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Al-Qur'an sebagai panduan hidup juga memberikan panduan (konsep) pelayanan perbankan syariah. Pedoman yang diberikan Al- Qur'an dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yaitu karyawan harus mencontoh bagaimana Rasulullah SAW melayani pelanggan-nya ketika berdagang. Hal ini banyak dijelaskan dalam al-quran diantaranya yaitu surat Al-Ahzab ayat 21, surat al-muddatsir ayat 4, surat Ali Imran ayat 159, dan surat An-Nahl ayat 125.
2. Implementasi nilai-nilai konsep service excellence yang terdapat di dalam Al-Qur'an telah banyak dilakukan oleh perbankan syariah, hal ini disebabkan karena banyaknya kesamaan antara konsep service excellence perbankan syariah saat ini dengan konsep service excellence yang terdapat dalam Al-Qur'an. Implementasi konsep service excellence Al-Qur'an pada pelayanan perbankan syariah misalnya berdo'a bersama sebelum memulai pekerjaan, berusaha memastikan kehalalan produk yang dijual, adanya SOP yang melarang bersentuhan tangan dengan nasabah yang bukan muhrim, bersikap ramah kepada nasabah dengan mengucapkan salam, menjaga penampilan dan kebersihan, bersikap lemah lembut, dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Daulay, Salim Said, Adinda Suciandhani, Sopan Sofian, Juli Julaiha, and Ardiansyah. 2023. "Pengenalan Al-Quran." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 9 (5): 472–80. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.7754505>.
- Indonesia, CNN. 2023. "Surat Ali Imran Ayat 159: Arab, Latin, Terjemahan, Dan Tafsir." CNN Indonesia. 2023. <https://www.cnnindonesia.com/edukasi/20230823091137-569-989366/surat-ali-imran-ayat-159-arab-latin-terjemahan-dan-tafsir#:~:text=Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang,keras hati terhadap orang lain>.
- Kurniawan, Danang. 2020. "Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam Di Bank Syariah." *Tawazun Journal of Sharia Economic Law* 3 (1): 63–74.
- Maulyan, Feti Fatimah, Devi Yuniati Drajat, Ria Yuli Angliawati, and Dwi Sandini. 2022. "Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan: Theoretical Review." *Jurnal Sains Manajemen* 4 (1): 8–17. <https://doi.org/10.51977/jsm.v4i1.660>.
- NU ONLINE. n.d. "Surat Al-Muddatstsir Ayat 4." NU ONLINE. Accessed November 5, 2023. <https://quran.nu.or.id/al-muddatstsir/4>.
- Nurlia. 2018. "Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent." *Meraja Journal* 1 (2): 17–30. <https://media.neliti.com/media/publications/284682-strategi-pelayanan-dengan-konsep-service-09679416.pdf>.
- ojk. n.d. "UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 21 TAHUN 2008 TENTANG PERBANKAN SYARIAH." Accessed November 2, 2023.

https://www.ojk.go.id/waspada-investasi/id/regulasi/Documents/UU_No_21_Tahun_2008_Perbankan_Syariah.pdf

Rafidah. 2014. "220478-Kualitas-Pelayanan-Islami-Pada-Perbankan." *Nalar Fiqh* 10 (2): 113–26.

Rusandi, and Muhammad Rusli. 2021. "Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif Dan Studi Kasus." *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam* 2 (1): 48–60. <https://doi.org/10.55623/au.v2i1.18>.

Wathani, M. Zainul, and Afiati Kurniasih. 2015. "KONSEP SERVICE EXCELLENCE PERBANKAN SYARIAH BERDASARKAN AL-QUR'AN." *Nisbah* 1 (1): 1–22.