

**Penerapan Konsep Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pelanggan ditinjau dari
Prespektif Ekonomi Syari'ah**

Muhammad Mashur
Sekolah Tinggi Ekonomi Syari'ah Al-Falah Gresik Indonesia
mashurmuhammad111@gmail.com

Abstrack

Excellent Service is the ability of a company or store to provide services that can provide satisfaction to consumers. Service according to Islam is a must in a service whose operation is in accordance with Sharia principles. Five dimensions to realize the concept of excellent service from the perspective of Sharia economics, namely: 1. Response 2. Reliability 3. Assurance 4. Attention (Empathy) and 5. Physical Ability (Tangible). This study was conducted in order to explain how the concept that exists in Barokahmart Stores and how the concept of excellent service is viewed from a Sharia economic perspective, using Rianto's theory in his book entitled "Marketing Fundamentals" in 2012. The study uses qualitative methods from Miles, Huberman, and Saldana, in his book "Qualitative Data Analysis" in 2014, data obtained from interviews, observation, and documentation were then analyzed using data collection analysis techniques, data condensation, data presentation and verification or withdrawal, conclusion. The findings in this study are that the concept of excellent service at the Barokahmart store has not been significant with five main points of excellent service including ability, attitude, appearance, Attention, and action so that customers are not satisfied.

Keywords: *Excellent Service, Excellent Service Concept, Sharia Economic Perspective*

Pendahuluan

Perkembangan perekonomian Indonesia khususnya dalam sektor bisnis pertokoan menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat tidak terkecuali, dimanapun pada saat ini, persaingan dalam dunia pertokoan tidak hanya bertumpu pada produk saja tetapi juga bertumpu pada pelayanannya. Hal tersebut dikarenakan banyaknya usaha pertokoan baik dari sektor yang besar maupun kecil, dimana setiap toko menjual produk-produk mereka dengan berbagai macam varian untuk menarik para

konsumen, bahkan pelayanan yang diberikan tidak hanya terbatas pada fungsi awal.

Berdasarkan pada hal di atas dapat dikatakan bahwa sebuah usaha haruslah mampu memberikan sebuah pelayanan yang prima dimana pelayanan prima tersebut dapat dijadikan sebagai sebuah keunggulan dibandingkandengan usaha pertokoan lainnya sehingga mampu bertahan dalam iklim persaingan yang ketat.

Pelayanan prima merupakan suatu usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan pelanggan. Pelayanan prima diharapkan

dapat memotivasi pemberi layanan lain melakukan tugasnya dengan kompeten dan rajin. *"Excellent Service in the Civil Service refers to service discharged by a civil servant that exceeds the requirements of normal responsibilities for the post in terms of quality or output. The service is exemplary and motivates other civil servants to discharge their duties diligently and competently."* Pelayanan umum dapat diartikan memproses pelayanan kepada masyarakat / customer, baik berupa barang atau jasa melalui tahapan, prosedur, persyaratan-persyaratan, waktu dan pembiayaan yang dilakukan secara transparan untuk mencapai kepuasan sebagaimana visi yang telah ditetapkan dalam organisasi.¹

Adapun konsep pada pelayanan prima yaitu *Attitude*, berkaitan dengan sikap juga perilaku yang menyenangkan sehingga konsumen merasa senang dan puas. *Attention*, berkaitan dengan tindakan berupa perhatian penuh yang diberikan kepada calon konsumen apabila ia menunjukkan minat atas produk. *Action*, berkaitan dengan tindakan nyata sebagai kelanjutan dari sikap dan perhatian dalam memenuhi kepuasan dari konsumen. *Ability* atau kemampuan dalam melayani pelanggan serta *Appearance*, yang berkaitan dengan penampilan saat melayani pelanggan hingga bertransaksi.

Metode Penelitian

¹ Nurlia, "Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent". Bandung: Mereja Journal, 2018, 17.

Objek dari pada penelitian ini adalah Pelayanan Prima terhadap kepuasan pelanggan di Toko Barokahmart yang berlokasi di desa Dibe Kecamatan Kalitengah Kabupaten Lamongan. Dan berikut data informan wawancara di Toko Barokahmart.

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Namun untuk melengkapi data penelitian dibutuhkan dua sumber data, yaitu Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dengan teknik wawancara informan atau sumber langsung. Sumber data sekunder adalah data yang digunakan untuk mendukung data primer yaitu melalui studi kepustakaan, dokumentasi, buku literatur, jurnal, dan arsip tertulis yang berhubungan dengan obyek yang akan diteliti pada penelitian ini.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan langsung pada suatu kegiatan yang sedang berlangsung, dan Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu.

Konsep Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan ditinjau dari Prespektif Ekonomi Syari'ah.

Agar suatu pelayanan yang ada di Toko Barokahmart harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan

keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum.²

Kehandalan (*reliability*) Sebagai contohnya Nabi Muhammad SAW. Dalam Al-Qur'an Surat Al-Ahzab ayat 21, Jaminan (*assurance*), dapat diberikan berupa keamanan, kenyamanan, kejujuran, dan sebagainya. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surat Ali Imran Ayat 159, dan Perhatian (*empathy*) Bentuk perhatian yang diajarkan islam harus dilandaskan imam dalam rangka mengabdikan kepada Allah. Hal ini sesuai dengan surat Al-Nahl ayat 90.

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan. (e). Kemampuan Fisik (*tangible*) sebagaimana Al quran Surat Al Araf ayat 26, yang dimaksud dalam kemampuan fisik dalam pelayanan berupa sopan santun dalam berbicara maupun cara berpakaian, karena dengan hal kecil tersebut sangat berharga dan berkesan dalam pelayanan prima.

Kesimpulan

Penerapan Konsep Pelayanan prima di Toko Barokahmart belum signifikan dan belum menerapkan konsep pelayanan prima antara lain kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*) dan tindakan (*action*), hasil ini diperoleh dari wawancara dan observasi mengenai kepuasan pelanggan di toko Barokahmart.

Berdasarkan teori konsep pelayanan prima yang ditinjau dari perspektif ekonomi syariah, yakni Tanggap, kehandalan, jaminan, perhatian dan kemampuan fisik. Pelayanan prima dalam perspektif ekonomi syariah sangat mengedepankan unsur-unsur tersebut sehingga bisa diaplikasikan di Toko Barokahmart dengan tujuan agar pelanggan merasa puas.

Daftar Pustaka

- Nurlia. 2018. "*Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent*". Bandung: Mereja Journal.
- Rosdakarya. Muhammad. (2013). *Pengantar Akuntansi Syari'ah*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka.

² Muhammad Rosdakarya, *Pengantar Akuntansi Syari'ah*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka, 2013.

