

KEPEMIMPINAN DAN BUDAYA ORGANISASI DI ERA 5.0 “ Artualisasi Service Excellent Dalam Layanan Perbankan Syariah”

Eneng Raudatul Jannah¹ , Ahmad Syugianto² , Betrick silalahi³ , Iman suhendra⁴ ,
Wirdaneti⁵

¹⁻⁵Universitas Pamulang

E-mail: enengraudatuljannah@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received :24-04-2025

Revised :07-05-2025

Accepted: 13-05-2025

Key words: Service Excellent,
Leadership , Organizational
Culture , Islamic Banking , Era
5.0

DOI: <https://doi.org/10.62335>

ABSTRACT

The era of Society 5.0 requires organizations, including Islamic banking, to be able to adapt to technology without ignoring human values. This research aims to examine how adaptive leadership and organizational culture can encourage the actualization of service excellence in Islamic banking services. Service excellence is an essential requirement in the banking industry, including Islamic banking that emphasizes Islamic values. This research aims to analyze the actualization of service excellent principles in Islamic banking and how the application of Islamic values strengthens customer loyalty and satisfaction. This activity was carried out through education and interactive discussions with students of SMK Yapia Parung on April 24, 2025. The results of the activity showed that an understanding of service excellence associated with Islamic leadership values and superior work culture was able to increase participants' insights into the importance of value-based services in the world of banking work.

ABSTRAK

Era Society 5.0 menuntut organisasi, termasuk perbankan syariah, untuk mampu beradaptasi dengan teknologi tanpa mengabaikan nilai-nilai kemanusiaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana kepemimpinan dan budaya organisasi yang adaptif dapat mendorong aktualisasi service excellent dalam layanan perbankan syariah. Layanan unggul (service excellent) menjadi kebutuhan esensial dalam industri perbankan, tak terkecuali pada perbankan syariah yang mengedepankan nilai-nilai Islam. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aktualisasi prinsip service excellent dalam

perbankan syariah serta bagaimana penerapan nilai-nilai syariah memperkuat loyalitas dan kepuasan nasabah. Kegiatan ini dilaksanakan melalui edukasi dan diskusi interaktif bersama siswa-siswi SMK Yapia Parung pada tanggal 24 April 2025. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pemahaman tentang *service excellent* yang dikaitkan dengan nilai-nilai kepemimpinan Islam dan budaya kerja unggul mampu meningkatkan wawasan peserta mengenai pentingnya pelayanan berbasis nilai dalam dunia kerja perbankan.

PENDAHULUAN

Transformasi digital di era Society 5.0 telah mengubah lanskap bisnis, termasuk sektor keuangan dan perbankan syariah. Society 5.0 pertama kali dikenalkan di Jepang dengan tujuan untuk meningkatkan nilai dengan berkolaborasi dari beberapa sistem yang berbeda, dengan konsep ini meningkatkan standar hidup sosial yang mana melibatkan sumber daya manusia dengan teknologi yang diharapkan dapat meningkatkan kelayakan hidup secara berkelanjutan (Lukita et al., 2022). Maka dengan masuknya Society 5.0 ini dikenalkan juga dengan transformasi digital.

Transformasi digital dijelaskan oleh R. Moranyane A. dan P. O'Reilly dalam Hadiono K dan Santi R dalam (Daulay et al., 2022). bahwa transformasi digital ini adalah proses radikal yang terjadi pada sebuah organisasi pada bidang teknologi, SDM dan proses bisnis, dan proses ini tidak dapat dihindari. Transformasi digital memiliki tujuan untuk mempercepat dan memberikan kemudahan untuk perkembangan ekonomi (Bangsawan, 2023).

Dalam konteks ini, tantangan terbesar bukan hanya pada adopsi teknologi, melainkan bagaimana manusia (SDM) menjadi pusat perubahan yang tetap menjunjung nilai-nilai etika dan spiritual. Kepemimpinan berbasis nilai dan budaya organisasi yang kuat menjadi landasan penting dalam menghadirkan layanan prima (*service excellent*), terlebih dalam institusi syariah yang menjunjung tinggi amanah dan profesionalisme.

Perbankan syariah ini memiliki beberapa perbedaan dari bank konvensional, perbankan syariah adalah bank yang beroperasi dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah Islam, Sudarsono menjelaskan dalam (Anggela Septiani¹, Heri Sunandar², 2023) bahwa bank syariah ini adalah Lembaga negara yang bergerak dibidang kredit dan jasa-jasa keuangan yang menerapkan prinsip-prinsip Islam.

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk memperkenalkan konsep *service excellent* kepada generasi muda sebagai bekal menghadapi dunia kerja di sektor perbankan syariah dengan pendekatan kepemimpinan Islami dan budaya kerja unggul.

Perbankan syariah memiliki posisi unik dalam sistem keuangan modern karena menggabungkan antara prinsip ekonomi Islam dengan praktik perbankan konvensional, Dalam menghadapi persaingan industri, layanan unggul atau *service excellent* menjadi penentu utama dalam mempertahankan dan menarik nasabah. Layanan perbankan tidak hanya dinilai dari efisiensi, tetapi juga dari aspek spiritual dan etika yang mencerminkan nilai-nilai Islam seperti kejujuran (*shiddiq*), amanah, dan profesionalisme (*fathanah*).

METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui metode edukasi partisipatif. Kegiatan dilakukan dalam bentuk seminar dan diskusi kelompok yang diselenggarakan di SMK Yapia Parung, Kabupaten Bogor, pada tanggal 24 April 2025.

Langkah-langkah pelaksanaan:

1. **Pemaparan Materi:** Konsep kepemimpinan Islami, budaya organisasi, dan *service excellent* dalam perbankan syariah.
2. **Diskusi Interaktif:** Peserta mengkaji studi kasus dan berdiskusi mengenai bentuk layanan prima dalam dunia perbankan.
3. **Refleksi dan Evaluasi:** Peserta diminta merefleksikan nilai-nilai yang bisa diterapkan dalam kehidupan dan dunia kerja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada implementasi *service excellent* di bank syariah, bank syariah menerapkan prinsip layanan prima dengan menekankan keramahan, kemudahan transaksi, dan pendekatan spiritual kepada nasabah. Peran Nilai- Nilai syariah, Amanah dalam menjaga dana nasabah, keadilan dalam transparansi akad, ihsan dalam memberi Solusi keuangan yang sesuai syariah. Dampak loyalitas Nasabah, bank yang konsisten dalam mengakualisasikan nilai-nilai ini memiliki Tingkat retensi nasabah yang lebih tinggi dan reputasi positif di Masyarakat.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa mayoritas peserta memahami pentingnya karakter pemimpin dalam membentuk budaya kerja unggul. Nilai-nilai seperti amanah, tanggung jawab, kejujuran, dan semangat melayani menjadi titik fokus dalam aktualisasi *service excellent*. Selain itu, peserta mampu mengidentifikasi perbedaan antara pelayanan umum dan pelayanan syariah yang berbasis nilai. Dalam diskusi, peserta juga menyadari bahwa digitalisasi (fintech, layanan online) harus diimbangi dengan pendekatan humanis agar tidak kehilangan ruh pelayanan. Kepemimpinan di Era 5.0, menurut peserta, adalah kepemimpinan yang adaptif, komunikatif, dan berbasis nilai spiritual.

Hal ini ditandai dengan kegiatan tanya jawab yang aktif, siswa dengan aktif memberikan pertanyaan dan tanggapan satu sama lainnya. Dan Ketika pemateri memberikan kesempatan untuk memberikan Kesimpulan mereka dapat menjelaskan dengan baik dan benar. Hal ini menandakan bahwa tercapainya tujuan kegiatan ini.



Gambar 1. Pemaparan Materi



Gambar 2. Foto Bersama Mentor

KESIMPULAN

Kegiatan edukasi dan diskusi mengenai kepemimpinan, budaya organisasi, dan *service excellent* dalam perbankan syariah di era Society 5.0 memberikan dampak positif terhadap pemahaman siswa. Mereka menyadari bahwa pelayanan yang unggul tidak hanya soal kecepatan dan efisiensi, tetapi juga menyangkut nilai moral, etika, dan spiritualitas Islam.

Kegiatan edukatif seperti ini perlu dilakukan secara berkelanjutan di tingkat sekolah menengah sebagai bekal soft skill dan karakter kerja siswa. Kurikulum kejuruan, khususnya jurusan perbankan/ekonomi syariah, sebaiknya memasukkan materi *service excellent* yang terintegrasi dengan nilai-nilai Islam. Perbankan syariah perlu meningkatkan pelatihan internal dalam membentuk budaya kerja Islami yang unggul agar nilai pelayanan tetap relevan di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggela Septiani¹, Heri Sunandar², N. (2023). 3 1,2,3. *PENGERTIAN, RUANG LINGKUP PERBANKAN, TUJUAN, LATAR BELAKANG, PRINSIP DAN SEJARAH PERBANKAN SYARIAH DI INDONESIA*, 9(23), 656–664.
- Bangsawan, G. (2023). Kebijakan Akselerasi Transformasi Digital di Indonesia: Peluang dan Tantangan untuk Pengembangan Ekonomi Kreatif. *Jurnal Studi Kebijakan Publik*, 2(1), 27–40. <https://doi.org/10.21787/jskp.2.2023.27-40>
- Daulay, L. K. P., Boy, F., Nakaromi, N., Prakoso, P., & Ramadhanty, U. (2022). Transformasi Digital Di Ekowisata Bukit Peramun. *Jurnal Industri Pariwisata*, 5(1), 99–110. <https://doi.org/10.36441/pariwisata.v5i1.991>
- Lukita, C., Christina, S., Pranata, S., & Supriyadi, A. (2022). Peningkatan Kapasitas Mahasiswa Dalam Menghadapi Peluang Dan Tantangan Di Era Transformasi Digital Society 5.0. *Jurnal Abdi Insani*, 9(3), 955–962. <https://doi.org/10.29303/abdiinsani.v9i3.685>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.