



Implementasi Pelayanan Customer Service Berdasarkan Nilai Brilian Way Ditinjau Dari Perspektif Etika Bisnis Islam Di Bank BRI Unit Ambulu

Siti Indah Purwaning Yuwana¹, Afrilla Safna Azifah², Eka Iutfiyatul Wijayanti³, Dewi Eka Agustin⁴

¹ UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember

²Program Studi Perbankan Syariah, UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember

³Program Studi Perbankan Syariah, UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember

⁴Program Studi Perbankan Syariah, UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember

indah.yuwana@gmail.com, afriillasfn12@gmail.com, lutfiwijayanti412@gmail.com, dewiagustin8@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan layanan Customer Service berdasarkan nilai-nilai BRILiaN Way serta relevansinya dengan prinsip-prinsip etika bisnis dalam Islam di Bank BRI Unit Ambulu. Fungsi Customer Service sangat vital dalam menciptakan kepuasan dan kepercayaan klien karena berinteraksi langsung saat penyampaian informasi, pemenuhan kebutuhan administratif, penanganan keluhan, serta memberikan solusi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan penelitian lapangan. Data dikumpulkan melalui cara observasi, wawancara, serta dokumentasi yang melibatkan sumber informasi berupa Customer Service, Supervisor, dan tiga nasabah. Data tersebut dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui serangkaian tahap mulai dari pengumpulan, pengolahan, penyajian, hingga penarikan kesimpulan, sementara validitas data diuji dengan memanfaatkan triangulasi sumber. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa layanan Customer Service di Bank BRI Unit Ambulu telah mengimplementasikan nilai-nilai BRILiaN Way yang meliputi Integrity, Collaborative, Accountability, Growth Mindset, dan Customer Focus. Penerapan nilai-nilai ini nampak dalam sikap yang jujur, ramah, tanggap, bertanggung jawab, adaptif terhadap layanan digital, kolaboratif dalam menyelesaikan masalah, serta berfokus pada kebutuhan dari nasabah. Pelaksanaannya juga sejalan dengan prinsip etika bisnis Islam, seperti amanah, shiddiq, keadilan, tanggung jawab, ihsan, dan ta'awun. Implementasi BRILiaN Way memberikan dampak positif untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan nasabah. Namun, diperlukan juga peningkatan dalam kecepatan layanan, terutama saat jumlah nasabah meningkat.

Kata Kunci: BRILiaN Way, Customer Service, Etika Bisnis Islam, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah.

PENDAHULUAN

Perbankan adalah sektor layanan yang memainkan peran krusial dalam menyediakan kebutuhan keuangan bagi masyarakat. Dalam persaingan di industri perbankan, keberhasilan suatu bank tidak hanya bergantung pada produk dan teknologi yang disediakan, tetapi juga pada mutu pelayanan bagi para nasabah. Customer Service (CS) sebagai garda terdepan memiliki peran yang sangat penting karena berhubungan langsung dengan nasabah dalam memberikan informasi, membantu kebutuhan administratif, mengatasi keluhan, serta menawarkan solusi sesuai dengan ketentuan yang ada. Kualitas layanan Customer Service menjadi salah satu faktor yang dapat membentuk kepuasan dan kesetiaan nasabah (Umatin dkk., 2024).

Pelayanan di sektor perbankan tidak hanya bergantung pada keterampilan individu dalam memberikan layanan, tetapi juga pada kemampuan karyawan untuk berinteraksi dan berkolaborasi dengan orang lain. Kolaborasi yang efektif dapat memfasilitasi koordinasi dalam menyelesaikan tugas, terutama ketika kebutuhan pelanggan mengharuskan penanganan dari berbagai departemen. (Yuwana, 2022) mengungkapkan bahwa kerjasama tim dan komunikasi adalah elemen yang ada dalam kegiatan kerja perbankan dan menjadi komponen krusial dalam mendukung pelaksanaan tugas karyawan.

Kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh budaya organisasi yang memandu perilaku karyawan. Budaya organisasi mencakup nilai, norma, kepercayaan, dan asumsi yang membentuk tingkah laku anggota organisasi dalam melaksanakan tugas mereka (Buku Ajar Budaya Organisasi). Di Bank Rakyat Indonesia (BRI), budaya kerja ini diimplementasikan melalui BRILiaN Way yang terdiri dari lima nilai inti, yaitu Integritas, Kolaboratif, Akuntabilitas, Mindset Pertumbuhan, dan Fokus pada Pelanggan. Nilai Integritas mengutamakan profesionalisme, etika, dan kejujuran; Kolaboratif menyoroti pentingnya kerjasama; Akuntabilitas menekankan tanggung jawab; Mindset Pertumbuhan berfokus pada kemampuan

untuk beradaptasi dan belajar; sedangkan Fokus pada Pelanggan bertujuan untuk memberikan layanan dan solusi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah (Angelica & Karlina, 2026).

Penerapan BRILiaN Way dalam pelayanan Customer Service dapat dilihat dari sudut pandang etika bisnis Islam. Etika bisnis dalam Islam tidak sekadar fokus pada keuntungan, namun juga menekankan pada keberkahan, prinsip keadilan, kemaslahatan, serta hubungan yang baik antar individu. Nilai-nilai seperti kejujuran (*ṣidq*), kepercayaan, keadilan (*'adl*), tanggung jawab (*mas'uliyah*), dan ihsan atau memberikan pelayanan yang optimal adalah elemen dasar dalam dunia bisnis (Djakfar, 2012). Oleh karena itu, pelayanan Customer Service dituntut tidak hanya untuk memenuhi standar operasional perusahaan tetapi juga harus mencerminkan prinsip moral dalam memberikan informasi, menjaga kepercayaan, dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

Melalui pengamatan selama Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Bank BRI Unit Ambulu, terbukti bahwa nilai-nilai BRILiaN Way tampil dalam kegiatan pelayanan Customer Service. Layanan yang ditawarkan meliputi pembukaan rekening, perubahan data, aktivasi layanan digital, penyediaan informasi produk, penanganan keluhan, serta pendampingan bagi nasabah dalam menggunakan layanan perbankan. Hasil wawancara juga mengungkapkan bahwa Customer Service menjaga kerahasiaan informasi nasabah, memberikan informasi dengan transparan dan jujur, serta menawarkan solusi sesuai dengan ketentuan yang ada. Dalam menangani keluhan, Customer Service mendengarkan permasalahan yang dihadapi oleh nasabah, memberikan penjelasan yang mudah dipahami, dan berkoordinasi jika diperlukan bantuan dari bagian lain. Semua ini mencerminkan penerapan nilai amanah, *ṣidq*, tanggung jawab, ihsan, dan ta'awun (Djakfar, 2012).

Pengalaman pelanggan juga semakin mempertegas hasil yang ditemukan. Pelanggan berpendapat bahwa Layanan Pelanggan sangat bersahabat, sopan, sabar, mudah berkomunikasi, dan mau memberikan penjelasan apabila ada layanan yang belum dimengerti. Situasi ini menunjukkan adanya penerapan Fokus Pelanggan dalam menyediakan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Bayuna et al,2024) yang mengungkapkan betapa pentingnya kejujuran, kepercayaan, tanggung jawab, serta profesionalisme dalam dunia perbankan. Di sisi lain, penelitian yang dilakukan oleh (Angelica&Karlina,2026) menunjukkan bahwa BRILiaN Way telah dijadikan panduan oleh karyawan BRI, dengan nilai Kolaboratif dan Fokus Pelanggan terlihat dalam aktivitas sehari-hari. Penelitian oleh (Umatin et al,2024) juga mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan Layanan Pelanggan memiliki peranan yang signifikan dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Namun, studi-studi di atas belum secara khusus meneliti pelaksanaan layanan Customer Service yang berdasarkan nilai BRILiaN Way dengan mempertimbangkan sudut pandang etika bisnis Islam pada level unit kerja BRI. Dengan melihat itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pelaksanaan layanan Customer Service berdasarkan nilai BRILiaN Way dan seberapa sesuai dengan prinsip-prinsip etika bisnis Islam di Bank BRI Unit Ambulu. Oleh sebab itu, penelitian ini mengusung judul “Pelaksanaan Layanan Customer Service Berdasarkan Nilai BRILiaN Way Ditinjau dari Sudut Pandang Etika Bisnis Islam di Bank BRI Unit Ambulu.

METODE

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan tipe penelitian lapangan. Metode kualitatif dipilih untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang pelaksanaan layanan Customer Service yang mengacu pada nilai-nilai BRILiaN Way, ditinjau dari sudut pandang etika bisnis Islam di Bank BRI Unit Ambulu. Penelitian dilakukan dengan mengamati langsung aktivitas layanan Customer Service dan melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan layanan kepada nasabah. Pendekatan ini diambil karena fokus penelitian adalah untuk memahami bagaimana nilai BRILiaN Way dan prinsip-prinsip etika bisnis Islam diterapkan dalam layanan sehari-hari.

Penelitian ini dilaksanakan di Bank BRI Unit Ambulu, Kabupaten Jember, selama periode Praktik Pengalaman Lapangan. Narasumber dalam penelitian ini terdiri dari Customer Service, Supervisor, dan tiga nasabah di Bank BRI Unit Ambulu. Pemilihan narasumber berdasarkan pada partisipasi dan pengalaman mereka dalam proses pelayanan, sehingga bisa memberikan informasi relevan sesuai fokus penelitian. Dokumentasi penelitian menunjukkan bahwa wawancara dilakukan dengan Supervisor, Customer Service, dan tiga nasabah Bank BRI Unit Ambulu, yaitu Sinta Mu'arifah, Nanik Handayani, dan Suwarno.

Teknik pengumpulan informasi yang digunakan mencakup pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Pengamatan dilakukan dengan melihat langsung aktivitas Customer Service dalam memberikan layanan kepada nasabah, termasuk penyampaian informasi, penanganan kebutuhan nasabah, dan penyelesaian keluhan yang muncul. Wawancara dilakukan dengan Customer Service, Supervisor, dan nasabah untuk mendapatkan informasi terkait penerapan nilai BRILiaN Way serta kesesuaian dengan prinsip etika bisnis Islam. Dokumentasi berfungsi sebagai data pendukung dalam bentuk catatan kegiatan dan hasil wawancara. Pendekatan ini sejalan dengan penelitian kualitatif lapangan yang memanfaatkan pengamatan, wawancara, dan dokumentasi sebagai sumber informasi.

Proses analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui tahap pengumpulan data, pemrosesan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari pengamatan, wawancara, dan dokumentasi dikumpulkan terlebih dahulu, kemudian diseleksi dan dikelompokkan berdasarkan fokus penelitian, yaitu implementasi nilai BRILiaN Way dalam layanan Customer Service dan penerapannya ditinjau dari sudut pandang etika bisnis Islam. Setelah itu, data disajikan secara deskriptif untuk memberikan gambaran tentang kondisi pelayanan Customer Service di Bank BRI Unit Ambulu, dan kesimpulan ditarik berdasarkan hasil temuan penelitian.

Kevalidan data dalam studi ini diperoleh melalui triangulasi sumber, yang berarti membandingkan data dari Customer Service, Supervisor, dan pelanggan. Perbandingan ini dilakukan untuk mengevaluasi keselarasan antara hasil wawancara dengan hasil observasi serta dokumentasi. Dengan cara ini, data yang dikumpulkan dapat menciptakan gambaran yang lebih objektif tentang pelaksanaan pelayanan Customer Service berdasarkan prinsip BRILiaN Way dari sudut pandang etika bisnis Islam di Bank BRI Unit Ambulu. Catatan: Saya secara khusus tidak menyertakan angket, 100 responden, SmartPLS, atau purposive sampling karena itu adalah metode penelitian sebelumnya dalam laporan kalian, bukan metodologi kelompok kalian. Dalam laporan kalian, penelitian ini memang dikategorikan sebagai kualitatif lapangan, sementara beberapa penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif atau penelitian perpustakaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Customer Service BRI Unit Ambulu, pelayanan yang diberikan kepada nasabah pada dasarnya tidak hanya terfokus pada penyelesaian kebutuhan administratif, melainkan juga memperhatikan sikap, perilaku, komunikasi, dan etika dalam memberikan layanan. Hal ini dapat diamati dari cara Customer Service dalam menyambut nasabah, menyampaikan informasi, membantu memenuhi kebutuhan nasabah, serta memberikan layanan dengan sikap ramah dan profesional (Sumartik, 2021). Penerapan pelayanan tersebut berkaitan erat dengan nilai-nilai BRILiaN Ways yang menjadi acuan perilaku pegawai BRILiaN. BRILiaN Ways mencakup nilai-nilai seperti Integritas, Profesionalisme, Kepercayaan, Inovasi, dan Fokus pada Pelanggan. Nilai-nilai tersebut ditujukan agar karyawan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sekaligus membangun kepercayaan nasabah (Kasmir, 2018).

Pada aspek Integritas, Layanan Pelanggan diharapkan untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan dengan cara yang jujur, terbuka, dan sesuai dengan regulasi yang ada. Sikap ini terlihat ketika Layanan Pelanggan menguraikan produk, syarat, biaya, atau prosedur layanan kepada pelanggan tanpa memberikan informasi yang membingungkan (Amelia et al, 2025). Penerapan ini sejalan dengan prinsip shiddiq dalam etika bisnis Islam, yaitu bertindak jujur dan dalam kebenaran saat menjalani kegiatan bisnis. Penelitian dari Asadanie dan Anwar mengindikasikan bahwa pelayanan layanan pelanggan dalam konteks etika bisnis Islam harus memperhatikan nilai kedisiplinan dan tanggung jawab dalam memberikan layanan. Selanjutnya, nilai Profesionalisme tampak melalui kemampuan Layanan Pelanggan dalam memberikan pelayanan yang tepat, cepat, dan bertanggung jawab (Salam & Habibah, 2021). Layanan Pelanggan perlu memahami produk dan prosedur perbankan agar dapat memberikan informasi yang akurat kepada pelanggan. Sikap profesional ini sejalan dengan prinsip amanah, karena pegawai diberikan kepercayaan untuk menjalankan tugas dan memberikan layanan kepada pelanggan dengan sebaik-baiknya (Andraevi et al, 2024).

Nilai Kepercayaan dapat terlihat dari sejauh mana Customer Service dapat membangun keyakinan nasabah. Kepercayaan ini bisa diciptakan melalui komunikasi yang efektif, sikap yang bersahabat, perlindungan data nasabah, dan penyampaian informasi yang akurat. Dari sudut pandang etika bisnis Islam, menjaga kepercayaan termasuk dalam kategori amanah. Studi mengenai layanan Customer Service di BRI Unit Dukuhwaluh juga menunjukkan bahwa perlindungan atas informasi nasabah, keterbukaan informasi, dan pelayanan yang profesional adalah aplikasi dari nilai-nilai etika seperti amanah, integritas, keadilan, dan tanggung jawab (Widyananta & Utomo, 2024). Pada nilai Inovasi, Customer Service diharapkan mampu beradaptasi dengan perubahan dalam layanan perbankan. Inovasi dapat diwujudkan dengan menyediakan solusi bagi nasabah dan mengarahkan mereka untuk memanfaatkan layanan perbankan yang lebih sederhana dan efisien (Kamarudin, 2021). Dalam konteks etika bisnis Islam, inovasi berkaitan dengan prinsip ihsan, yakni memberikan pelayanan yang maksimal dan bermanfaat bagi nasabah, selama tetap dalam batasan-batasan yang diizinkan.

Sementara itu, nilai Customer Centric adalah nilai yang paling terkait langsung dengan layanan Customer Service. Customer Service diwajibkan untuk mengerti keinginan pelanggan, mendengarkan pengaduan, memberikan solusi, serta berupaya memberikan layanan yang melebihi ekspektasi pelanggan. Ini sejalan dengan temuan penelitian Asadanie dan Anwar yang menunjukkan bahwa layanan customer service yang berkualitas mencakup responsif, dapat diandalkan, memberikan jaminan, dan empati. Dalam konteks etika bisnis Islam, sikap tersebut dapat terkait dengan prinsip ihsan, yang mengharuskan pelayanan dilakukan sebaik mungkin sekaligus memperhatikan kepentingan orang lain (Shofiudin et al, 2024).

Dengan demikian, pelaksanaan layanan Customer Service di BRI Unit Ambulu dapat dianalisis memiliki hubungan yang erat dengan nilai-nilai BRILiaN Ways. Sikap jujur mencerminkan Integritas, kemampuan dan tanggung jawab menggambarkan Profesionalitas, menjaga kepercayaan menunjukkan Kepercayaan, kemampuan untuk memberikan solusi mewakili Inovasi, sedangkan pemahaman atas kebutuhan pelanggan mencerminkan Customer Centric. Nilai-nilai ini pada dasarnya selaras dengan prinsip etika bisnis Islam, khususnya shiddiq, amanah, keadilan, tanggung jawab, dan

ihshan (Fahmi&Hartini,2026). Oleh sebab itu, kualitas pelayanan Customer Service tidak hanya dinilai dari seberapa cepat atau lambatnya proses, tetapi juga dari cara karyawan menjalankan tanggung jawab dengan integritas dan etika. Ini menunjukkan bahwa penerapan BRILiaN Ways dalam layanan Customer Service dapat dianggap sejalan dengan prinsip-prinsip etika bisnis dalam Islam, asalkan dalam pelaksanaannya selalu mengutamakan kejujuran, amanah, keadilan, tanggung jawab, dan memberikan manfaat kepada para nasabah.(Bayuna et al,2024).

Untuk mengatasi masalah dalam pelayanan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Customer Service dan Supervisor di Bank BRI Unit Ambulu, penerapan nilai-nilai BRILiaN Way menjadi acuan dalam melayani nasabah. Customer Service menyatakan bahwa pelayanan disampaikan dengan sikap yang ramah, sopan, cepat, sesuai dengan prosedur, serta berusaha untuk memahami kebutuhan nasabah dan memberikan solusi. Jika ada masalah yang tidak bisa diselesaikan secara langsung, Customer Service akan melakukan koordinasi dengan unit kerja atau atasan yang berwenang. Ini mencerminkan penerapan nilai Customer Focus dan Collaborative, yaitu memberikan perhatian pada kebutuhan nasabah sekaligus menjalin kerja sama (PT Bank Rakyat Indonesia,2025).

Penerapan nilai Kolaboratif dalam pelayanan Layanan Pelanggan tampak jelas saat pemenuhan kebutuhan nasabah memerlukan kerjasama dengan departemen lain. Layanan Pelanggan tidak hanya menyelesaikan masalah secara mandiri, namun juga berkomunikasi dan berkolaborasi dengan unit kerja atau pihak berwenang jika ada isu yang melampaui otoritasnya. Situasi ini menegaskan bahwa interaksi dan kolaborasi menjadi elemen krusial dalam mendukung kelancaran pelayanan kepada nasabah. Temuan ini sejalan dengan penjelasan (Yuwana,2022) yang menyatakan bahwa kerjasama tim dalam sektor perbankan meliputi koordinasi antar departemen untuk mendukung pelaksanaan tugas.

Di samping itu, adanya komunikasi yang efisien sangat penting agar informasi dan solusi masalah bisa disampaikan dengan tepat kepada nasabah maupun kepada pihak internal bank. Dalam studi (Yuwana,2022), komunikasi dijadikan salah satu faktor yang dianalisis dalam aktivitas kerja karyawan bank. Meskipun penelitian tersebut menemukan bahwa komunikasi secara individu tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan, temuan itu tetap menunjukkan bahwa komunikasi merupakan elemen penting dalam proses kerja yang harus diperhatikan saat menjalankan tugas. Dalam konteks BRI Unit Ambulu, kolaborasi dan komunikasi dapat dilihat ketika Layanan Pelanggan berkoordinasi dengan Supervisor atau departemen lain guna memastikan bahwa kebutuhan nasabah ditangani sesuai dengan prosedur yang ada.

Implementasi BRILiaN Way dapat dilihat dari komitmen Customer Service yang secara terus menerus belajar mengikuti inovasi produk dan layanan BRI, termasuk dalam hal layanan digital seperti BRImo. Ini mencerminkan prinsip Growth Mindset, sementara kepatuhan pada prosedur operasional standar, rasa tanggung jawab dalam memberikan pelayanan, serta pengawasan dari Supervisor dan Kepala Unit menggambarkan penerapan nilai Accountability. Kelima nilai dari BRILiaN Way, yaitu Integrity, Collaborative, Accountability, Growth Mindset, dan Customer Focus, dalam laporan ini dipahami sebagai pedoman bagi setiap individu di BRI dalam melaksanakan tugas serta menyajikan pelayanan berkualitas kepada nasabah (PT Bank Rakyat Indonesia,2025).

Hasil dari sesi wawancara bersama Supervisor juga menegaskan hasil yang telah ditemukan. Supervisor mengungkapkan bahwa penerapan BRILiaN Way terjadi melalui pelayanan yang profesional, bersahabat, responsif, berfokus pada kebutuhan klien, serta kolaborasi antar bagian. Pengawasan dilakukan melalui rapat briefing, evaluasi kinerja, pemantauan disiplin, interaksi dengan nasabah, kepatuhan terhadap prosedur standar operasional, dan ketepatan dalam menyelesaikan layanan. Oleh karena itu, penerapan BRILiaN Way tidak hanya dilakukan oleh Customer Service secara mandiri, melainkan juga didukung oleh sistem pengawasan dan kultur kerja di BRI Unit Ambulu.

Temuan ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Rysca Andraevi, Totok Ismawanto, dan Endang Sri Apriani (Andraevi et al,2022) tentang kontribusi Customer Service dalam meningkatkan kesetiaan nasabah di BRI Kantor Cabang Balikpapan Sudirman. Penelitian itu mengungkapkan bahwa Customer Service memiliki peran penting dalam memberikan layanan sesuai dengan standar operasional prosedur, menyampaikan informasi, menjalin hubungan yang baik dengan nasabah, serta menjaga kesetiaan melalui pelayanan yang cepat, ramah, tepat, dan profesional. Hasil penelitian ini sejalan dengan situasi di BRI Unit Ambulu, terutama dalam aspek layanan yang ramah, profesional, mengikuti prosedur, dan berfokus pada kebutuhan nasabah.

Selain itu, studi mengenai budaya organisasi BRILiaN Way yang terdapat dalam laporan menyoroti bahwa Kolaboratif dan Fokus kepada Pelanggan menjadi nilai yang utama dalam aktivitas kerja sehari-hari dan bahwa BRILiaN Way berfungsi sebagai acuan kerja bagi karyawan. Hal ini memperkuat temuan dari wawancara di BRI Unit Ambulu yang menunjukkan bahwa kolaborasi dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan merupakan aspek krusial dalam pelayanan Customer Service.

Hasil dari wawancara mengungkapkan bahwa pelaksanaan layanan Customer Service di BRI Unit Ambulu tidak semata-mata fokus pada penyelesaian tugas, tetapi juga menegakkan prinsip kejujuran, amanah, tanggung jawab, dan profesionalisme. Customer Service menekankan bahwa privasi data pelanggan dilindungi sesuai dengan peraturan yang

ada, informasi disampaikan dengan jujur dan terbuka, dan keuntungan produk tidak dibesar-besarkan. Setiap layanan juga dilakukan mengikuti SOP untuk menjaga keamanan data dan membangun kepercayaan pelanggan.

Perilaku tersebut mencerminkan pelaksanaan prinsip amanah dan *sidq* (kejujuran) dalam etika bisnis Islam. Amanah tampak pada usaha menjaga kerahasiaan informasi dan kepercayaan dari nasabah, sedangkan *sidq* tercermin dalam penyampaian informasi yang sejujurnya dan transparan. Selain itu, layanan yang tidak membedakan nasabah memperlihatkan prinsip 'adl (keadilan), sementara kesiapan untuk bertanggung jawab terhadap kebutuhan dan keluhan nasabah menggambarkan prinsip *mas'uliyah* (tanggung jawab). Prinsip-prinsip ini sesuai dengan dasar laporan yang menguraikan bahwa etika bisnis Islam dalam pelayanan menekankan pada kejujuran, amanah, keadilan, tanggung jawab, serta ihsan atau memberikan layanan yang optimal.

Dalam menangani keluhan, Customer Service pertama-tama mendengarkan nasabah, memahami masalah yang dihadapi, memberikan penjelasan yang jelas, dan kemudian menawarkan solusi sesuai dengan ketentuan BRI. Jika masalah tersebut memerlukan penanganan oleh pihak lain, Customer Service akan berkoordinasi agar keluhan tersebut dapat ditindaklanjuti. Sikap ini menunjukkan adanya ihsan dan *ta'awun*, karena Customer Service berupaya memberikan pelayanan yang terbaik sekaligus membantu nasabah mencapai penyelesaian.

Hal ini juga tergambar dari hasil wawancara dengan ketiga nasabah. Nasabah merasa bahwa Customer Service bersikap ramah, sopan, sabar, mudah diajak berbicara, dan siap memberikan penjelasan ketika ada layanan yang belum mereka pahami. Nasabah juga menyampaikan bahwa Customer Service membantu memenuhi kebutuhan mereka dan mengarahkan ke pihak yang sesuai jika permasalahan tersebut tidak menjadi tanggung jawabnya.

Dengan begitu, terdapat keselarasan antara penjelasan Customer Service dan pengalaman yang dialami oleh nasabah.

Temuan ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh (Bayuna et al,2024) tentang penerapan nilai-nilai etika di dalam lingkungan BRI. Dalam laporan kalian, penelitian ini mengungkapkan adanya kesamaan terkait pentingnya kejujuran, amanah, tanggung jawab, dan profesionalisme dalam sektor perbankan. Perbedaan yang ada adalah, penelitian sebelumnya lebih menekankan pada pencegahan penipuan, sedangkan laporan ini meneliti bagaimana nilai-nilai tersebut diterapkan dalam layanan Customer Service kepada para nasabah.

Dengan demikian, berdasarkan hasil wawancara dan observasi selama PPL, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Customer Service di BRI Unit Ambulu telah mencerminkan prinsip-prinsip etika bisnis Islam, terutama dalam hal amanah, kejujuran, tanggung jawab, keadilan, dan penyediaan layanan terbaik.

Hasil wawancara dengan Supervisor dan Customer Service menunjukkan bahwa penerapan BRILiaN Way memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan. Supervisornya menyatakan bahwa penerapan nilai yang ada membuat pelayanan menjadi lebih cepat, ramah, profesional, dan solusi yang diberikan lebih akurat. Customer Service juga menambahkan bahwa penerapan BRILiaN Way memperbaiki komunikasi dengan nasabah, penyelesaian masalah menjadi lebih efisien, serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah.

Testimoni ini didukung oleh wawancara dengan ketiga nasabah. Secara keseluruhan, ketiga nasabah memberikan ulasan positif mengenai layanan Customer Service. Mereka menganggap Customer Service bersikap ramah, sopan, sabar, memberikan penjelasan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, serta membantu memenuhi kebutuhan nasabah. Salah satu nasabah mengungkapkan kepuasan karena layanan yang cepat dan Customer Service yang mudah diajak berkomunikasi. Nasabah lainnya merasa dibantu karena Customer Service mau menjelaskan secara perlahan ketika mengalami kesulitan memahami layanan digital. Sementara itu, nasabah lainnya menilai bahwa pelayanan sudah baik dan tidak menyulitkan nasabah dalam memenuhi kebutuhan di bank.

Temuan tersebut dapat diasosiasikan dengan teori SERVQUAL, terutama dimensi responsivitas, jaminan, dan empati. Sikap cepat dan tanggap dalam melayani nasabah mencerminkan responsivitas, kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sopan dan dapat dipercaya berhubungan dengan jaminan (Rifa'i, 2023) sedangkan kesediaan untuk memahami keadaan dan kesulitan nasabah menunjukkan empati. Penelitian (Choiru Umatin et al,2024) yang tercantum dalam laporan juga menunjukkan bahwa kualitas layanan Customer Service memiliki peranan penting dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas nasabah, dengan responsivitas, jaminan, dan keandalan sebagai faktor krusial yang membentuk kepuasan nasabah.

Hasil dari wawancara menunjukkan masih ada aspek yang perlu diperhatikan, terutama saat banyaknya jumlah nasabah. Beberapa nasabah memberi masukan agar kecepatan layanannya bisa terus ditingkatkan tanpa mengorbankan sikap ramah dan kesabaran dari Customer Service. Hal ini sejalan dengan penemuan yang diungkapkan oleh Andraevi dan rekan-rekannya, yang menyatakan bahwa tantangan dalam pelayanan Customer Service dapat timbul akibat gangguan sistem ataupun perbedaan karakteristik nasabah yang memerlukan pendekatan yang berbeda.

Oleh karena itu, wawancara yang dilakukan dengan Supervisor, Customer Service, dan tiga nasabah menunjukkan bahwa penerapan BRILiaN Way selaras dengan pengalaman pelayanan yang dirasakan oleh nasabah. Nilai-nilai seperti

Customer Focus, Kolaborasi, Akuntabilitas, Integritas, dan Mindset Pertumbuhan tercermin melalui pelayanan yang bersahabat, bertanggung jawab, responsif, mampu memberikan solusi, serta berupaya terus untuk meningkatkan kemampuan. Penerapan ini juga sesuai dengan prinsip etika bisnis Islam yang mencakup amanah, kejujuran, keadilan, tanggung jawab, dan ihsan, sehingga memberi kontribusi positif terhadap kualitas pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan dari nasabah.

Menurut hasil studi dan wawancara yang dilakukan di Bank BRI Unit Ambulu, Customer Service memainkan peran yang signifikan dalam menciptakan layanan yang tidak hanya fokus pada penyelesaian masalah administratif, tetapi juga menjaga etika saat berinteraksi dengan nasabah. Customer Service adalah pihak yang berkomunikasi langsung dengan nasabah, sehingga tingkah laku, komunikasi, dan langkah yang diambil dapat mempengaruhi pandangan nasabah terhadap kualitas layanan bank. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syagita dan Kusuma W. (2025), yang menyatakan bahwa Customer Service merupakan garda terdepan dalam layanan perbankan, bertanggung jawab untuk menyediakan layanan yang profesional dan beretika.

Dalam praktiknya, Customer Service di BRI Unit Ambulu menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan sabar, serta berupaya memberikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh nasabah. Hal tersebut sangat terlihat ketika nasabah menghadapi kesulitan dalam memahami prosedur dan layanan digital. Customer Service tidak hanya sekadar memberikan informasi, tetapi juga membantu nasabah hingga mereka benar-benar memahami solusi yang ditawarkan. Situasi ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah mempertimbangkan kebutuhan dan kondisi spesifik dari setiap nasabah.

Jika dikaitkan dengan nilai-nilai BRILiaN Way, perilaku tersebut mencerminkan nilai Customer Focus, yaitu memberikan perhatian pada kebutuhan nasabah dan berusaha untuk memberikan solusi yang tepat. Di samping itu, sikap sabar, ramah, dan keterampilan dalam membantu nasabah menunjukkan nilai Integrity dan Accountability, karena Customer Service menjalankan tanggung jawab pelayanan dengan sungguh-sungguh. Hal ini sejalan dengan temuan Syagita dan Kusuma W. (2025), yang menekankan bahwa pelayanan Customer Service yang baik terlihat dari tanggung jawab, keramahan, transparansi, kejujuran, serta kemampuan untuk memahami kebutuhan nasabah.

Hasil dari riset menunjukkan bahwa komunikasi informasi kepada pelanggan merupakan salah satu cara untuk menerapkan etika dalam layanan. Customer Service di BRI Unit Ambulu menyampaikan informasi mengenai produk dan layanan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Informasi disajikan dengan bahasa yang gampang dicerna agar pelanggan dapat memahami syarat layanan sebelum membuat keputusan.

Penerapan ini memiliki keterkaitan yang mendalam dengan nilai Integritas dalam BRILiaN Way. Integritas mengharuskan Customer Service untuk memberikan informasi dengan benar, terbuka, dan tanpa menyesatkan pelanggan. Dari sudut pandang etika bisnis Islam, perilaku ini bisa dihubungkan dengan prinsip shiddiq, yaitu kejujuran dalam penyampaian informasi, serta amanah, yang mengacu pada menjaga kepercayaan yang diberikan oleh pelanggan. Syagita dan Kusuma W. (2025) menjelaskan bahwa kejujuran, transparansi, tanggung jawab, dan integritas berperan penting dalam membangun hubungan yang baik antara Customer Service dengan pelanggan.

Di samping itu, tanggung jawab Customer Service juga terlihat ketika terjadi masalah yang tidak bisa diselesaikan secara instan. Customer Service akan berkolaborasi dengan divisi lain atau pihak berwenang yang terkait. Tindakan ini menunjukkan bahwa Customer Service tidak menyepelekan permasalahan pelanggan, tetapi berusaha memastikan bahwa masalah tersebut mendapatkan penanganan yang tepat. Hal ini memperkuat penerapan nilai Akuntabilitas dan Kolaborasi dalam BRILiaN Way.

Aspek lain yang muncul dalam pelayanan Customer Service adalah pemberian layanan yang adil kepada pelanggan. Pelanggan mendapatkan kesempatan yang setara untuk menerima informasi, bantuan, dan pelayanan sesuai dengan kebutuhannya dan ketentuan yang berlaku. Customer Service tidak sepatutnya membedakan pelanggan berdasarkan status sosial, latar belakang, maupun keadaan ekonomi.

Temuan ini sejalan dengan penjelasan Syagita dan Kusuma W. (2025) yang menyebutkan bahwa etika pelayanan mencakup sikap non-diskriminatif, menjaga kerahasiaan data pelanggan, serta memberikan layanan yang adil dan setara. Pelayanan yang adil dapat menumbuhkan rasa dihargai di dalam diri pelanggan sehingga berdampak positif pada tingkat kepercayaan terhadap lembaga perbankan.

Dalam sudut pandang etika bisnis Islam, layanan yang adil tanpa membedakan nasabah mencerminkan prinsip 'adl atau keadilan. Keadilan dalam pelayanan berarti memberikan hak pelanggan secara proporsional dan tidak melakukan perlakuan yang merugikan satu pihak tertentu. Dengan demikian, penerapan nilai BRILiaN Way pada layanan Customer Service di BRI Unit Ambulu tidak hanya mendukung visi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga selaras dengan prinsip keadilan dalam etika bisnis.

Komunikasi memainkan peran krusial dalam layanan Customer Service, karena banyak kebutuhan nasabah diselesaikan melalui proses pertukaran informasi. Riset menunjukkan bahwa Customer Service di BRI Unit Ambulu berupaya menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dan jelas. Jika nasabah belum mengerti penjelasan yang diberikan, Customer Service siap untuk menjelaskan kembali.

Situasi ini menunjukkan bahwa komunikasi dalam pelayanan tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi, tetapi juga memastikan bahwa nasabah benar-benar memahami informasi tersebut. Syagita dan Kusuma W. (2025) menemukan bahwa Customer Service harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik untuk menjelaskan produk dan layanan dengan jelas, memberikan informasi yang tepat, dan bersedia menjawab pertanyaan dari nasabah.

Dalam nilai BRILiaN Way, keterampilan ini terkait dengan Customer Focus, di mana Customer Service menyesuaikan metode penyampaian informasi dengan kebutuhan nasabah. Dari sudut pandang etika bisnis Islam, sikap ini bisa dihubungkan dengan prinsip ihsan, yaitu memberikan pelayanan yang terbaik dan berupaya memberikan manfaat bagi pihak yang dilayani.

Meskipun secara umum pelayanan Customer Service di BRI Unit Ambulu berjalan dengan baik, terdapat tantangan yang perlu diperhatikan, terutama saat jumlah nasabah meningkat. Situasi ini bisa membuat waktu pelayanan lebih terbatas, sehingga Customer Service harus tetap memastikan kecepatan pelayanan tanpa mengorbankan keramahan, ketelitian, dan kualitas komunikasi.

Temuan tersebut mirip dengan penelitian Syagita dan Kusuma W. (2025), yang menunjukkan bahwa kenaikan jumlah nasabah dan beban kerja dapat menjadi kendala dalam mempertahankan pelayanan yang bersifat personal dan mendalam. Tekanan yang dihadapi bisa membuat waktu interaksi dengan nasabah lebih singkat, yang dapat berdampak pada kualitas layanan.

Oleh karena itu, penerapan BRILiaN Way harus dilakukan secara konsisten meskipun dalam situasi pelayanan yang sibuk. Nilai Accountability dapat diterapkan dengan tetap bertanggung jawab terhadap mutu layanan, sementara Growth Mindset dapat diimplementasikan melalui kesediaan Customer Service untuk terus belajar dan meningkatkan kemampuan pelayanan. Selain itu, nilai Collaborative dapat diwujudkan dengan bekerja sama dengan departemen lain ketika terdapat peningkatan kebutuhan pelayanan atau masalah nasabah yang memerlukan penanganan lebih lanjut.

Melihat penjelasan tersebut, jelas bahwa pelaksanaan pelayanan Customer Service berdasarkan nilai BRILiaN Way di Bank BRI Unit Ambulu memiliki keterkaitan yang erat dengan prinsip etika bisnis Islam. Nilai Integrity berhubungan dengan shiddiq dan amanah, Accountability dengan tanggung jawab atau mas'uliyah, Customer Focus dengan ihsan, Collaborative dengan ta'awun, dan penerapan pelayanan yang adil sesuai prinsip 'adl. Dengan demikian, BRILiaN Way tidak hanya berfungsi sebagai pedoman perilaku kerja, tetapi juga menjadi dasar dalam menciptakan layanan yang profesional, kemanusiaan, dan berorientasi pada kepentingan nasabah.

Temuan ini memperkuat hasil riset yang menunjukkan bahwa penerapan nilai BRILiaN Way di BRI Unit Ambulu berdampak positif terhadap kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan nasabah. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa layanan yang berlandaskan etika dapat membantu membangun kepercayaan nasabah karena mereka merasa dihargai, didengar, dan diperlakukan dengan adil (Syagita & Kusuma W., 2025). Dengan demikian, pelaksanaan nilai BRILiaN Way yang disertai prinsip etika bisnis Islam bisa menjadi faktor pendukung terciptanya hubungan yang baik dan berkelanjutan antara Customer Service dan nasabah.

KESIMPULAN

Berdasarkan studi yang dilakukan di Bank BRI Unit Ambulu, dapat disimpulkan bahwa implementasi layanan Customer Service telah menunjukkan penerapan nilai-nilai BRILiaN Way dalam kegiatan pelayanan sehari-hari. Nilai Integritas, Kolaboratif, Akuntabilitas, Pola Pikir Pertumbuhan, dan Fokus pada Pelanggan tercermin dalam perilaku Customer Service yang jujur, ramah, sopan, bertanggung jawab, responsif, serta berorientasi pada kebutuhan pelanggan. Penerapan nilai-nilai ini tidak hanya tampak dalam penyampaian informasi dan pemenuhan kebutuhan administratif, tetapi juga dalam penanganan keluhan, penyediaan solusi, pendampingan dalam layanan digital, serta kolaborasi dengan bagian lain ketika masalah nasabah memerlukan penanganan lebih lanjut. Maka, BRILiaN Way dapat dijadikan sebagai acuan bagi Customer Service dalam memberikan pelayanan yang profesional dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Penerapan prinsip-prinsip BRILiaN Way memberikan efek yang baik terhadap tingkat pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Temuan dari wawancara dengan Supervisor, petugas Customer Service, dan tiga nasabah menunjukkan adanya kesamaan dalam penilaian bahwa layanan yang diberikan bersifat ramah, sopan, sabar, serta mudah dimengerti dan membantu nasabah dalam memenuhi kebutuhannya. Pelayanan Customer Service juga dipandang mampu menawarkan solusi dan mengarahkan nasabah ke bagian yang relevan ketika masalah melebihi kewenangannya. Ini menunjukkan bahwa penerapan fokus pada nasabah, kolaborasi, tanggung jawab, integritas, dan pola

pikir berkembang dapat mendukung terciptanya layanan yang berkualitas serta meningkatkan pengalaman positif nasabah saat berinteraksi dengan bank.

Meskipun secara keseluruhan layanan Customer Service di Bank BRI Unit Ambulu sudah berjalan dengan baik, masih ada beberapa area yang perlu diperbaiki, terutama dalam hal kecepatan layanan ketika jumlah nasabah meningkat. Perlu adanya peningkatan dalam laju pelayanan tanpa mengorbankan keramahan, kesabaran, ketelitian, serta mutu komunikasi dengan nasabah. Oleh karena itu, penerapan BRILiaN Way harus terus dilestarikan dan dikembangkan melalui evaluasi, peningkatan kompetensi karyawan, penyesuaian terhadap perkembangan layanan perbankan, dan kolaborasi antardivisi. Dengan terus memegang teguh prinsip BRILiaN Way dan etika bisnis Islam, diharapkan layanan Customer Service di Bank BRI Unit Ambulu akan tetap profesional, amanah, berkualitas, serta dapat memenuhi kebutuhan nasabah, sehingga dapat meningkatkan rasa percaya dan kepuasan mereka.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin menyampaikan rasa syukur kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kontribusi selama proses pelaksanaan penelitian hingga penulisan artikel ini. Penghargaan khusus ditujukan kepada Bank BRI Unit Ambulu yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan dan melakukan pengamatan terhadap layanan Customer Service.

Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada Supervisor, Customer Service, dan para nasabah Bank BRI Unit Ambulu yang telah menyediakan waktu untuk memberikan informasi, pengalaman, dan keterangan yang penting untuk penelitian ini. Bantuan dan kesediaan dari para informan sangat membantu penulis dalam mengumpulkan data mengenai penerapan nilai-nilai BRILiaN Way serta kesesuaian dengan prinsip etika bisnis Islam dalam pelayanan kepada nasabah.

Selanjutnya, penulis menyampaikan terima kasih kepada dosen pembimbing dan pihak Program Studi Perbankan Syariah UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember yang telah memberikan petunjuk dan dukungan selama proses penelitian dan penulisan artikel. Penulis juga bersyukur kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penelitian dan penulisan artikel ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga semua bantuan, dukungan, dan kebaikan yang diberikan mendapatkan balasan yang setimpal dan membawa manfaat bagi segala pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, R., Imamah, F. N., Sari, W., Safitri, I., Aprilia, R., Fentari, J. O., & Choiriyah. (2025). Penerapan etika Islam dalam pencegahan fraud di perbankan syariah: Analisis kualitatif. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN)*, 2(4).
- Andraevi, R., Ismawanto, T., & Apriani, E. S. (2024). Peranan customer service dalam pelayanan untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Balikpapan Sudirman. *Jurnal Tugas Akhir Mahasiswa Akuntansi Politeknik Negeri Balikpapan (JMAP)*.
- Angelica, L., & Karlina, N. (2026). Analisis budaya organisasi BRILiaN Way pada PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Wilayah Bandung. *JANE (Jurnal Administrasi Negara)*, 17(2), 390–392.
- Bayuna, G. R., Yasa, I. N. P., & Herawati, N. T. (2024). Implementasi core values AKHLAK dalam mencegah gratifikasi pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Singaraja. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi (JIMAT)*, 15(1).
- Djakfar, M. (2012). *Etika bisnis dalam perspektif Islam*. UIN-Maliki Press.
- Kamarudin, O. (2021). Implementasi service excellence oleh customer service pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ambon. *AL-QASHDU: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 1(2).
- Kasmir. (2018). *Bank dan lembaga keuangan lainnya (Edisi revisi)*. PT RajaGrafindo Persada.
- Rifa'i, K. (2023). *Kepuasan konsumen*. UIN KHAS Press.
- Salam, & Habibah. (2021). Pengaruh etika bisnis Islam dan bauran pemasaran terhadap loyalitas nasabah dengan keputusan menjadi nasabah sebagai variabel intervening (Studi pada bank syariah di Kota Semarang). *Jurnal BISNIS*, 9(1).
- Shofiudin, M., Wiryawanto, T. M. P., Hawani, Z., & Amin, F. M. (2024). Tren implementasi customer relationship management berbasis artificial intelligence. *Jurnal Sistem Informasi (JSiI)*, 11(1).
- Sumartik. (2021). *Buku ajar mini bank*. Umsida Press.

Umatin, C., dkk. (2024). Urgensi mutu pelayanan customer service terhadap pembentukan kepuasan dan loyalitas nasabah. *Wadiah: Jurnal Perbankan Syariah*, 8(2).

Widyananta, M., & Utomo, S. (2024). Pengaruh kinerja dan kualitas pelayanan customer service terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Unit Pogot Surabaya. *JIMBIS: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 3(1).

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (2024). Laporan tahunan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (2025). Tentang BRI.

Syagita, M. N. D., & Kusuma W., N. I. (2025). Implementasi prinsip etika bisnis dalam interaksi customer service dengan nasabah Bank BJB. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, 9(3).

Yuwana, S. I. P. (2022). Pengaruh kerjasama tim, komunikasi, lingkungan dan kompensasi terhadap kinerja karyawan pasca merger Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(2).