

**IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* PADA BMT MADANI SEPANJANG
SIDOARJO**

SKRIPSI

Oleh:

ABESA PUTRIANINGSIH

NIM: G74214077



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

SURABAYA

2018

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Abesa Putrianingsih

Nim : G74214077

Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah

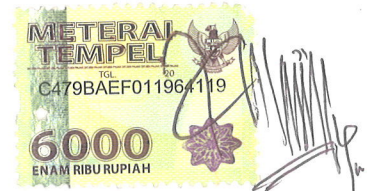
Judul Skripsi : Implementasi *Service Excellence* Pada BMT Madani

Sepanjang Sidoarjo.

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 03 Juli 2018

Saya yang menyatakan



Abesa Putrianingsih

NIM. G74214077

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Abesa Putrianingsih NIM. G74214077 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqosahkan.

Surabaya, 03 Juli 2018
Pembimbing,



H. Muhammad Yazid, S.Ag, M.Si
NIP. 197311171998031003

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Abesa Putrianingsih, NIM G74214077 ini telah dipertahankan di depan Majelis Munaqosah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Selasa, 24 Juli 2018 dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Syariah.

Majelis Munaqasah Skripsi

PENGUJI I



H. Muhammad Yazid, M.Si
NIP. 197311171998031003

PENGUJI II



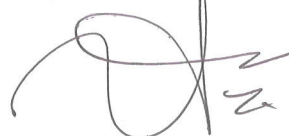
Abdul Hakim, MEI
NIP. 197008042005011003

PENGUJI III



Siti Rumilah, S.Pd, M.Pd
NIP. 197607122007102005

PENGUJI IV



Noor Wahyudi, M.Kom
NIP. 198403232014031002

Surabaya, 24 Juli 2018

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya



Dekan,



Dr. H. Ali Arifin, MM
NIP.197402091998031002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Abesa Putrianingsih
NIM : G74214077
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
E-mail address : abesaputri286@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

Implementasi *Service Excellence* Pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo.

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 01 Agustus 2018

Penulis

(Abesa Putrianingsih)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Implemetasi *Service Excellence* pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo”. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menjawab bagaimana konsep Impelemtasi *Service Excellence* pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo dan bagaimana analisis Implementasi *Service Excellence* pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang digunakan untuk memecahkan masalah dengan informasi yang didapat dari wawancara terhadap direktur, wakil direktur, staf operasional, staf pemasaran dan anggota BMT Madani Sepanjang Sidoarjo dengan mengetahui tentang Implemetasi *Service Excellence* pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam melakukan Implementasi *Service Excellence* pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo terdapat adanya konsep *Service Excellence* A6 yaitu 1) Kemampuan (*Ability*) yaitu berkomunikasi yang mempermudah anggota BMT dalam memahami produk atau saat bertransaksi, 2) Sikap (*Attitude*) yaitu sikap sopan, murah senyum, serta ramah juga diberikan kepada para anggota BMT Madani, 3) Penampilan (*Appearance*) yaitu penampilan karyawan BMT Madani yang berseragam rapi dan bersih serta penampilan ruang kantor yang nyaman dan bersih, 4) Perhatian (*Attention*), yang diberikan kepada anggota yaitu rasa kekeluargaan, 5) Tindakan (*Action*) yaitu tindakannya yaitu dengan proses pelayanan yang cepat, anggota tidak perlu mengantri, 6) tanggung jawab (*Accountability*) yaitu tanggung jawab BMT Madani Sepanjang Sidoarjo menjaga semua privasi anggotanya.

Saran dari hasil penelitian ini adalah *Service Excellence* yang BMT Madani menggunakan konsep A6 yang sudah dilakukan dengan baik oleh BMT Madani Sepanjang Sidoarjo serta semua kriteria sudah berjalan sesuai dengan sifat teladan nabi Muhammad SAW. Dan dimasa yang mendatang dapat lebih baik lagi dan dipertahankan sifat kekeluargaannya.

Kata Kunci: *Service Excellence*, BMT Madani Sepanjang Sidoarjo

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR TRANSLITERASI	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Kajian Pustaka	7
E. Tujuan dan Kegunaan Hasil Penelitian.....	12
C. Definisi Operasional	14
D. Metode Penelitian.....	15
B. Sistematika Pembahasan.....	20
BAB II <i>SERVICE EXCELLENT</i> DAN BAITUL MAAL	
WATTAMWIL (BMT).....	21
A. <i>Service Excellent</i> (Pelayanan Prima).....	21
1. Pengertian <i>Service Excellent</i> (Pelayanan Prima).....	21
2. Tujuan <i>Service Excellent</i> (Pelayanan Prima).....	22
3. Konsep Dimensi Standar <i>Service Excellence</i>	
(Pelayanan Prima).....	24
4. Konsep A6 <i>Service Excellence</i> (Pelayanan Prima) ...	27

Kritikan dan keluhan tersebut yang dapat menimbulkan persepsi nasabah, apabila hal tersebut dibiarkan terus menerus dapat menurunkan tingkat kepercayaan nasabah. Bukan menjadi hal yang tidak mungkin apabila nasabah beralih ke BMT lain karena mereka merasa BMT lain lebih mampu memberi pelayanan yang dapat memuaskan mereka. Tidak hanya dibayangi akan kekhawatiran nasabah akan memilih dilayani oleh BMT pesaing, namun kini bank juga mulai membidik sasaran usaha mikro sebagai sumber pendapatannya, otomatis BMT harus memutar otak agar tidak tergeser oleh pesaing dan tetap eksis dan dapat melayani kebutuhan masyarakat mikro.

Berdasarkan uraian di atas, *service excellence* merupakan unsur penting yang memiliki kaitan erat dengan keberhasilan BMT dalam mempertahankan nasabahnya dengan melayani sampai nasabah mencapai tingkat kepuasan dan menjadi loyal terhadap BMT. Selanjutnya *service excellence* harus menjadi bagian dari budaya BMT yang tercermin dalam visi, misi dan komitmen ini, BMT harus mampu menerapkan layanan yang unggul pada anggota dan selalu mengukur tingkat kepuasan nasabah, apakah pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standart atau masih perlu dibenahi, karena keinginan nasabah sering kali berubah-ubah sehingga BMT harus selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabahnya maka pelanggan tidak akan ragu untuk selalu kembali ke BMT tersebut, karena mereka selalu dipuaskan dengan pelayanan yang diberikan.

1. Identifikasi Masalah

- Service Excellence* yang diterapkan BMT Madani Sepanjang Sidoarjo.
- Keunggulan *Service Excellence* BMT Madani Sepanjang Sidoarjo dalam peningkatan.
- Konsep *Service Excellence* BMT Madani Sepanjang Sidoarjo.
- Standart yang diterapkan BMT Madani Sepanjang, Sidoarjo.
- Peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jelas bagaimana implementasi yang telah dilakukan BMT dalam meningkatkan *Service Excellence*.

Untuk Menghasilkan Penelitian yang lebih terfokus pada judul skripsi, maka peneliti hanya memilih, yaitu:

- [illegible]

Berdasarkan pada pemaparan latar belakang masalah diatas dan untuk memperjelas arah dari penelitian ini, maka masalah dalam penelitian yang bertulis rumuskan:

1. Bagaimana konsep *Service Excellence* di BMT Madani Sepanjang Sidoarjo?
2. Bagaimana analisis Implementasi *Service Excellence* di BMT Madani Sepanjang Sidoarjo?

Kajian pustaka adalah deskripsi ringkas tentang kajian atau penelitian yang sudah pernah dilakukan seputar masalah yang diteliti, sehingga terlihat jelas bahwa kajian yang akan dilakukan ini tidak merupakan atau duplikasi dari kajian atau penelitian yang telah ada. Adapun penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa penelitian terdahulu yaitu diantaranya:

- 1) Skripsi yang disusun oleh Rustam Taufik Mahasiswa jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanudin Makasar Tahun 2012,dengan judul:⁶ “*Analisis penerapan sistem*

⁶ Rustam Taufik “*Analisis penerapan sistem antrian model Multiple Chancel Query sistem pada PT bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor cabang pembantu universitas hasanuddin makasar.*”

2) Penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Setiono dan Muhammad Yunanto yang berjudul:⁷ *“Hubungan Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah (studi kasus KC Bank Dki*

[illegible]

3) Penelitian yang dilakukan oleh Desy Mayasari yang berjudul:⁸
“Peran Pelayanan Prima Terhadap Kepercayaan (trus) Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang.” Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
 Diperoleh kesimpulan bahwasanya secara umum dari pengolahan data berdasarkan pendapatan para responden bahwasanya dari uji koefisien determinasi pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang menunjukan bahwa hasil dari variabel-variabel yang paling dominan berhubungan signifikan yaitu pelayanan prima dan kepercayaan nasabah menghasilkan bahwa terdapat peran positif.

[illegible]

“Implementasi Komunikasi Efektif Customer Service Dalam Pelayanan Prima Pada Nasabah” Fakultas ilmu komunikasi Universitas Dwijendra. Diperoleh kesimpulan bahwasannya: implementasi komunikasi efektif *customer service* dalam pelayanan prima kepada nasabah KSPS BMT UGT Capem Badung (Koperasi Simpan Pinjam Syari’ah Usaha Gabungan Terpadu Baitul Maal Wattawil Cabang Pembantu Badung) adalah tata cara penerapan seorang *customer service* dalam pelayanan prima kepada nasabah dengan menggunakan komunikasi yang dapat menimbulkan rasa saling percaya antara *customer service* sebagai perwakilan instansi dan para nasabah, menimbulkan perasaan senang pada nasabah dan dan *customer service* ketika diterapkan komunikasi efektif oleh *customer service* yang berefek nasabah untuk selalu menggunakan jasa dan produk KSPS BMT UGT Capem Badung (Koperasi Simpan Pinjam Syari’ah Usaha Gabungan Terpadu Baitul Maal Wattawil Cabang Pembantu Badung), memengaruhi sikap nasabah untuk selalu menggunakan jasa dan produk KSPS BMT UGT Capem Badung (Koperasi Simpan Pinjam Syari’ah Usaha Gabungan Terpadu Baitul Maal Wattawil Cabang Pembantu Badung) dan dapat menimbulkan

[illegible]

[illegible]

F. Definisi Operasional

Definisi operasional memuat penjelasan tentang pengertian yang bersifat operasional dari konsep /variabel penelitian sehingga bisa dijadikan acuan dalam mencari, menguji, atau mengukur variabel tersebut melalui penelitian. Berikut ini definisi operasional yang berkaitan dengan judul penelitian sebagai berikut:

1. Implementasi

Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah pelaksanaan dianggap sempurna. Implementasi dalam Kampus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan¹¹.

2. *Service Excellence* (pelayanan prima)

Service Excellence (pelayanan prima) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisas/perusahaan”. Dalam penelitian ini akan membahas mengenai *Service Excellence* yang dilakukan oleh lembaga yang mengacu pada konsep 6A yaitu: Kemampuan (*ability*), Penampilan (*appearance*), Sikap (*attitude*),

¹¹ Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, (Jakarta : Grasindo2002), 70.

Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Pertanggungjawaban (*Accountability*)¹².

G. Metode Penelitian

Dalam rangka penulisan skripsi ini dan untuk membahas permasalahan yang ada di dalamnya tentu harus disertai dengan data atau informasi yang benar dan akurat serta dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Adapun kode yang digunakan oleh penulis dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah pada BMT Madani yang terletak di Jl. Raya Bebekan No. 276 Sepanjang, Sidoarjo.

2. Jenis Penelitian

Sesuai dengan jenis permasalahan yang diteliti, maka peneliti menggunakan jenis penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Kualitatif menurut Bogdan dan Taylor adalah penelitian yang bertujuan untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Maka dalam penelitian ini penulis mengambil pokok bahasan sebagai studi kasus penelitian yaitu implementasi *service excellence* pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo.

¹² Atep Barata Adya *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Alex Media Komputindo 2006),

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

b. Dokumentasi

¹⁴ Restu Kartiko Widi, *Asas Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 241

5. Teknik Pengelolaan Data

- a. *Editing* yaitu pemeriksaan kembali dari semua data yang diperoleh terutama dari segi kelegkapannya, kejelasan makna, keselarasan antara data yang ada dan relevan dengan peneliti. Melakukan pengeditan data yang telah diperoleh dari lapangan.

c. Penemuan hasil, yaitu dengan menganalisis data yang telah diperoleh dari peneliti untuk memperoleh kesimpulan mengenai

[illegible]

SERVICE EXCELLENCE DAN BAITUL MAAL WATTAMWIL (BMT)

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standart yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki perusahaan seperti halnya pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga meningkatkan kualitas dan memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.³

Service Excellence (Pelayanan Prima) juga dapat diartikan sebagai sebuah kepedulian oleh perusahaan terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.⁴

Service Excellence (Pelayanan prima) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas

⁴ Nina Rahmawati, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 18.

adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/ masyarakat.⁵

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan.⁶

2. Tujuan dan Manfaat *Service Excellence* (Pelayanan Prima)

Terdapat beberapa tujuan *Service Excellence* (Pelayanan Prima) yaitu:⁷

- a. Memberikan kepercayaan dan rasa puas kepada konsumennya dalam memberikan kualitas dan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.
- b. Adanya *Service Excellence* agar tetap terjaga pelanggan merasa di rawat dan di perhatikan serta dipentingkan segala kebutuhan dan keinginannya.
- c. Upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal dalam menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan.

Adapun beberapa manfaat yang didapatkan atas diterapkannya pelayanan prima adalah sebagai berikut:⁸

- a. Meningkatkan Citra Perusahaan yaitu citra atau nama perusahaan dapat diledakkan dengan sebuah usaha pelayanan prima. Perusahaan

⁵ Khoirul Maddy, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, (Jakarta: Chama Digit, 2009), 8.

⁶ Daryanto dan Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 131.

⁷ Nina Rahmawati, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 12-14.

⁸ Daryanto dan Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014),

3. Konsep Dimensi Standar *Service Excellence* (Pelayanan Prima)

Suatu konsep yang secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu pelayanan, yaitu perbandingan terhadap keterhandalan (*Excellence*) dalam *Service Counter* yang dilakukan oleh konsumen. Dimensi pelayanan berupa :⁹

- Berwujud (*Tangible*)
- Keterhandalan (*Reability*)
- Ketanggapan (*Responsiveness*)
- Keyakinan (*Assurance*), dan
- Kepedulian (*Emphaty*).

Menurut Arief, konsep dalam dimensi pelayanan jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut :¹⁰

- a. Fasilitas fisik (*Tangible*)
- b. Keandalan (*Reliability*)
- c. Realibilitas (*Reability*)
- d. Responsivitas (*Responsivenees*)
- e. Kompetensi (*Competency*)
- f. Tatakrma (*Courtesy*)
- g. Kredibilitas (*Credibility*)
- h. Keamanan (*Security*)

⁹ Mulyo Budi Setiawan dan Ukudi, *Jurnal Bisnis dan ekonomi*, Kendal, Vol. 14 No.02, 215.

¹⁰ Arief, Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan, (Malang: Banyumedia Publishing, 2007), 125.

- Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan *Service Excellence* (Pelayanan Prima) tidak lepas dari kemampuan dalam memilih konsep pendekatannya antara lain:

- Ability* (kemampuan) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni. Sehubungan dengan kemampuan dalam pelaksanaan *Service Excellence* yang dimaksud dengan kemampuan adalah kemampuan

[illegible]

a) Memiliki kemampuan sesuai bidang tugas pekerjaan karyawan yaitu karyawan harus mampu menguasai tugas yang diberikan perusahaan sesuai bidang yang dikerjakannya.

c) Memiliki keterampilan sesuai bidang tugas yaitu keterampilan yang dimiliki karyawan harus sesuai dengan pekerjaan yang dikerjakannya.

d) Memahami cara berkomunikasi dengan baik yaitu karyawan bank harus bisa berkomunikasi dengan nasabahnya dengan Bahasa yang baik, sopan santun, lemah lembut dengan Bahasa Indonesia yang baik maupun dapat berkomunikasi menggunakan Bahasa internasional dan juga Bahasa daerah/ Bahasa Jawa halus.

e) Mampu mengendalikan emosi, dalam melaksanakan pelayanan kepada pelanggan disamping harus mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik diperlukan pula kemampuan untuk melakukan hubungan dengan orang lain secara baik. Hal ini terutama diperlukan pada saat kita melakukan pelayanan kepada

- a) Sikap ramah yaitu mampu menciptakan suasana hati yang riang dalam menghadapi nasabah, senyum yang dapat menunjukkan hati orang yang memandangnya, ucapan yang simpatik, dan tidak menyinggung perasaan orang lain.
- b) Sikap sopan santun yaitu mampu menghargai orang lain sesuai strata, baik umur maupun tingkatan sosial lainnya.
- c) Sikap membantu dan waspada yaitu berusaha memenuhi keinginan nasabah, atau berusaha mencari solusi atas permasalahan yang disampaikan oleh nasabah.
- d) Sikap teliti yaitu mampu memperhatikan sampai permasalahan yang terkecil/detail sehingga tidak ada permasalahan yang disampaikan oleh nasabah terlewatkan tanpa mendapatkan perhatian dari karyawan.
- e) Sikap yakin dan menyakinkan yaitu percaya diri karena memiliki kemampuan, keterampilan, pengetahuan dan penampilan yang sepadan dengan tugas yang dilaksanakan, sehingga akan mampu menyakinkan dan dilayani orang lain.
- f) Sikap menghargai waktu yaitu tidak membiarkan waktu berlalu tanpa makna yang positif, dan tidak menunda-nunda pekerjaan.
- g) Sikap *informative* yaitu dengan ikhlas memberikan informasi secara cepat, tepat dan akurat kepada pelanggan, sehingga pelanggan tidak kebingungan.

c. *Appearance* (Penampilan) ¹⁶

Appearance (Penampilan) adalah hal pertama yang dilihat oleh para pelanggan, karena pelanggan akan merasa senang dan nyaman saat dilayani. Kesan masyarakat tentang cara kita melayani dengan secara langsung (tatap muka) muncul lewat penampilan, misalnya penampilan serasi dengan cara berbusana, penampilan serasi dengan cara berhias. Penampilan tidak hanya pada seseorang saja melainkan pada ruang kantor seperti Penampilan dalam ruangan yang bersih, harum, nyaman, tidak panas.

d. *Attention* (perhatian)

Attention (Perhatian) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mengucapkan salam saat pelanggan datang, mempersilahkan duduk apabila antrian panjang, menanyakan keadaan pelanggan, mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan, mencurahkan perhatian penuh pada pelanggan, menghargai setiap pendapat dan saran yang diajukan pelanggan, dan memenuhi kebutuhan pelanggan akan barang dan jasa yang di pesan.¹⁷

¹⁶ Mhd Rusydi, *Customer Excellent*, (Yogyakarta: Gosen Publishing, 2017), 75.

¹⁷ *ibid.*, 75

e. *Action* (Tindakan)

Action Tindakan adalah kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.¹⁸ Tindakan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu meliputi mencatat setiap pesan/kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan pelanggan yang telah dicatat agar tidak terjadi kesalahan pelayanan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, memberikan penjelasan mengenai spesifikasi produk, melakukan survei dan mencatat kebutuhan pelanggan, menegaskan cara pembayaran, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

f. *Accountability* (Pertanggungjawaban)¹⁹

Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Dalam menjalankan kegiatan pelayanan perusahaan harus mampu bertanggungjawab melayani setiap pelanggan dari awal hingga selesai. Pelanggan akan puas jika mereka merasakan tanggung jawab dari perusahaan. Apabila ada pelanggan tidak dilayani secara tuntas akan menjadi citra yang buruk bagi perusahaan. Misalnya apabila ada pelanggan yang akan melakukan transaksi harus dilayani sampai pelanggan tersebut selesai melakukan

¹⁸ Adya Atep Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Alex Media Komputindo 2004), 32.

¹⁹ Adya Atep Barata *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Alex Media Komputindo 2004), 52.

Suatu perusahaan yang ingin maju mengharapkan pelanggan untuk membeli produk yang ditawarkan. Meskipun banyak perusahaan yang menawarkan produk yang bersaing tetapi tujuannya adalah untuk mencari pelanggan yang sama. Dengan demikian pelanggan mempunyai pilihan yang banyak. Pelayanan prima penting bagi perusahaan, pelanggan, dan bagi karyawan perusahaan karena dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dan membantu untuk mengamankan masa depan bisnisnya. Penting bagi pelanggan karena memberikan pilihan untuk memutuskan dalam hal membeli dan memilih produk. Penting bagi karyawan perusahaan karena memberikan kebanggaan dan nilai positif bagi mereka, produk yang ditawarkan dan juga perusahaan.

a. Pelayanan prima memiliki nilai ekonomi

Kunci meraih keuntungan perusahaan adalah pelanggan. Tujuan meraih keuntungan tersebut berupa usaha memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, meraih

[illegible]

d. Pemahaman yang semakin baik kepada pelanggan

Perhatian terhadap kepentingan pelanggan dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan usaha ditengah iklim persaingan yang semakin ketat. Mampu memahami kepuasan pelanggan tak sekedar membeli produk, melainkan juga memenuhi berbagai unsur emosi seperti gaya hidup, jati diri, cinta dan persahabatan, petualangan, kedamaian serta kepercayaan.

6. Ciri- Ciri *Service Excellence* (Pelayanan Prima)

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan/nasabah.²¹

a. Tersedianya Karyawan Yang Baik

Kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus sopan, ramah, dan menarik. Disamping itu, karyawan harus tanggap, cepat, pintar, dan pandai bicara menyenangkan nasabah. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus cekatan, cepat dan rapi.

b. Tersedianya Sarana dan Prasarana Yang Baik

Pada dasarnya nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan

²¹ Kasmir, *Etika Coustomer Service* (Jakarta: Raja Wali Pers, 2011), 34-39.

c. Bertanggung jawab Kepada Setiap Nasabah Sejak Awal Hingga Selesai.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas. Nasabah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang di inginkan oleh nasabah. Misalnya nasabah datang ke bank untuk melakukan transaksi pada bagian teller menanyakan bantuan kepada nasabah dari awal transaksi sampai selesai transaksi.

d. Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat

[illegible]

g. Memiliki Kemampuan dan Pengetahuan Yang Baik

Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Demikian pula dengan ketepatan dan keakuratan pekerjaan juga akan terjamin.

h. Berusaha Memahami Kebutuhan Nasabah

Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemampuan nasabah dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan nasabah secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan nasabah tidak salah.

i. Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Nasabah

Diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan pada umumnya.

j. Kebersihan dan kerapian ruang kerja²²

saat ini kantor tidak hanya tempat kerja, namun telah menjadi rumah singgah utama bagi karyawan untuk mencari nafkah dan berkarier sehingga ruang kerja harus ditata sedemikian rupa supaya menjadi nyaman saat ditempati. Kondisi asri yang berbentuk juga

²² Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum, 2014), 304

- a) Menciptakan lingkungan kerja yang higienis, bersih, nyaman dan menyenangkan semua orang
- b) Meningkatkan semangat karyawan
- c) Menciptakan pribadi karyawan yang cekatan dan professional.
- d) Mendorong efisiensi dalam kerja, misalnya mempermudah gerak sewaktu mencari peralatan kerja, mengurangi kesalahan karena harus mencari berkas atau dokumen.
- e) Mendorong karyawan supaya disiplin tinggi karena dapat melaksanakan tugas secara tepat, cepat dan akurat.
- f) Memperjelas jalur kerja guna meningkatkan kualitas kerja dan meminimalkan kelambatan waktu penyerahan.
- g) Mengurangi gerak kerja yang tidak bernilai tambah, berjalan jauh, atau gerak kerja dengan tegangan yang menimbulkan kesalahan.

Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surat Al Anfal ayat 27:

❖ لَيْسَ الْبِرُّ أَنْ تُولُوا وُجُوهَكُمْ قَبْلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ ءَامَنَ بِاللَّهِ
وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَءَاتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَى
وَالْيَتَامَى وَالْمَسْكِينِ وَأَبْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَءَاتَى
الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا ۖ وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ
الْبَأْسِ ۚ أُولَئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا ۖ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ ﴿١٧٧﴾

[illegible]

d. Melakukan pembinaan dan pendanaan usaha kecil. BMT aktif untuk mengetahui bagaimana perkembangan usaha para anggota/nasabah apakah dagangan/usahnya lancar atau ada hambatan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara pendampingan dan pembinaan yang nantinya bila nasabah mengalami hambatan, BMT dapat membantu atau memberi solusi atas masalah tersebut.

Sebagaimana yang diketahui, bahwa BMT memiliki dua fungsi utama yaitu *Funding* atau penghimpun dana dan *Financing* atau pembiayaan. Dua fungsi ini mempunyai keterkaitan yang sangat erat. Keterkaitan ini terutama berhubungan dengan rencana penghimpunan dana supaya tidak menimbulkan terjadinya dana menganggur (*idle money*) disatu sisi dan rencana pembiayaan untuk menghindari terjadi kekurangan dana likuiditas (*illiquid*) saat dibutuhkan disisi yang lain.²⁸

Dalam melakukan penghimpun dana, prinsip simpanan di BMT menganut azaz wadi'ah dan mudharabah.

²⁸ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Watamwil*, (Yogyakarta: UII Press, 2004), 149.

(a) Wadi'ah Yad Amanah Yaitu penitipan barang atau uang tetapi BMT tidak memiliki hak untuk mendayagunakan titipan tersebut. Atas pengembangan produk ini, BMT dapat mensyaratkan adanya jasa (*Fee*) kepada penitip (*Muwadi*) sebagai upah atas pengamanan, pemeliharaan dan administrasinya. Nilai jasa sangat tergantung pada jenis barang dan lamanya penitipan.

b) Prinsip Mudharabah

[illegible]

3) Musyarakah

4) Al- Ijarah

5) Ba'i as-salam

³¹ Muhammad, *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah*, (Yogyakarta, UII Press, 2005),9-10.

[illegible]

6) Ba'i al-istisna

7) Al- Qardh

Al- Qardh adalah pemberian harta kepada orang lain yang dapat ditagih atau diminta kembali atau dengan kata lain meminjamkan tanpa mengharapkan imbalan.³⁴

³³ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Watamwil*, (Yogyakarta: UII Press, 2004), 169.

³⁴ M. Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2013),131.

**IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* PADA BMT MADANI
SEPANJANG SIDOARJO**

1. Sejarah berdirinya BMT Madani Sepanjang Sidoarjo¹

BMT Madani didirikan dengan tujuan membangun dan mengembangkan tatanan perekonomian yang maju, berkembang, terpercaya, aman, nyaman, transparan, dan berkehati-hatian berdasarkan syariah dan ridha Allah SWT. Dengan modal awal Rp. 85.000.000,- dengan rincian Rp. 50.000.000,- digunakan untuk memperbaiki gedung dan pembelian inventaris serta perlengkapan kantor dan sisanya sebesar Rp. 35.000.000,- digunakan untuk awal operasional. BMT Madani terletak di Jalan Raya Bebekan No. 276 Sepanjang Taman Sidoarjo.

50

memberikan pembelajaran kepada umat tentang kegiatan ekonomi yang berlandaskan prinsip syariah.

2. Peningkatan kesejahteraan umat

Produk tabungan dan pembiayaan yang ditawarkan oleh BMT Madani Sepanjang Sidoarjo diharapkan mampu meningkatkan perekonomian umat.

4. Struktur Organisasi BMT Madani Sepanjang Sidoarjo.

Struktur Organisasi menunjukkan garis wewenang dan tanggung jawab, serta posisi bidang pekerjaan masing-masing. Struktur organisasi ini menjadi sangat penting agar tidak terjadi benturan pekerjaan serta memperjelas fungsi dan peran masing-masing bagian dalam organisasi. Berikut ini adalah struktur organisasi BMT Madani Sepanjang Sidoarjo.

- f) Bertanggung jawab dalam bidang keuangan dan pencatatan transaksi.
- g) Bertanggung jawab terhadap kesesuaian catatan keuangan, baik berupa catatan, uang tunai dengan kas bank.
- h) Setelah proses tutup transaksi, maka wajib melakukan:
 - (a) Melakukan pengecekan terhadap daftar cek akuntansi.
 - (b) Back up laporan transaksi harian.
 - (c) Menyusun pembukuan laporan harian antara lain:
 - (1) Neraca harian
 - (2) Arus kas
 - (3) Rekap jurnal harian
 - (4) Laporan pendapatan
 - (5) Mutasi tabungan per kode transaksi
- i) Merapikan dan menertibkan pemberkasan serta administrasi kantor
- j) Membuat dan menyusun laporan bulanan bersama pimpinan, antara lain:
 - 1) Arus kas
 - 2) Neraca bulanan
 - 3) Tabel pendapatan
 - 4) Laporan laba rugi
 - 5) Tabel distribusi pendapatan
 - 6) Posisi kekayaan

(b) Ibadiah (Haji atau Umroh).

(c) Tarbiyah (Pendidikan)

3) Simpanan Berjangka

- a) Simpanan 3 bulan
- b) Simpanan 6 bulan
- c) Simpanan 12 bulan

[illegible]

a) Jangka waktu 3 bulan nisbahnya 40% (nisbah 40% dari hasil BMT setiap bulan dan dibagi ke semua anggota yang mempunyai simpanan berjangka 3 bulanan).

b) Jangka waktu 6 bulan nisbahnya 45% (nisbah 40% dari hasil BMT setiap bulan dan dibagi ke semua anggota yang mempunyai simpanan berjangka 6 bulanan).

c) Jangka waktu 12 bulan nisbahnya 50% (nisbah 40% dari hasil BMT setiap bulan dan dibagi ke semua anggota yang mempunyai simpanan berjangka 12 bulanan).

4) Ketentuan simpanan atau tabungan yaitu:

- [illegible]

- g) Saldo lebih dari Rp. 50.000,- akan mendapatkan bagi hasil dari BMT Madani.

Sedangkan Ketentuan simpanan berjangka yaitu:

- Setoran awal minimal Rp.500.000,-
- Bebas biaya administrasi pembukaan.

b) Pembiayaan

1) Pembiayaan *Mudarabah*

Akad *Mudarabah* merupakan akad berbasis bagi hasil, dimana BMT memberikan seluruh modal usaha anggota. BMT menerima bagi hasil atas keuntungan yang didapat dari usaha yang dikelola oleh anggota sesuai kesempatan pada saat akad. Pembiayaan diangsur setiap bulan beserta bagi hasil yang telah disepakati.

2) Pembiayaan *Murabahah* (Jual Beli)

Akad *Murabahah* Adalah akad jual beli antara anggota dengan BMT. BMT akan membeli barang kebutuhan anggota untuk kemudian menjual barang tersebut kepada anggota dengan margin yang telah disepakati. Harga jual (pokok pembiayaan + *margin*) tersebut akan diangsur setiap bulan, minggu bahkan bisa diangsur setiap hari sesuai dengan kesepakatan dan kemampuan anggota selama jangka waktu yang disepakati antara anggota dengan BMT. Karena harga jual telah disepakati di muka,

Tahun	Jumlah Anggota		Jumlah Anggota Aktif		Jumlah Anggota Tidak Aktif	
	Simpanan	Pembiayaan	Simpanan	Pembiayaan	Simpanan	Pembiayaan
2014	2.665	536	1998	321	667	215
2015	2.906	407	2382	297	524	110
2016	3.159	371	2874	300	285	71
2017	3.437	414	2750	352	687	62

B. Implementasi *Service Excellence* pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo

Service Excellence BMT Madani Sepanjang Sidoarjo yaitu *bilhikma walmaulidatul khasanah* yaitu dengan cara-cara yang baik dan contoh-contoh teladan yang baik pula, dengan memberikan pelayanan kepada semua orang dengan senang, bertutur kata dengan baik, bertingkah laku dengan sopan, dan saling tolong menolong serta memberikan pengetahuan kepada anggota dan karyawannya untuk lebih memahami produk-produk Syariah dan memahami bagaimana

a) *Ability* (kemampuan)

“Sesuai standar yang dikeluarkan BMT Madani ya mbak, saat berkomunikasi dengan anggota, selalu menggunakan Bahasa Indonesia, kecuali saat anggota menginginkan menggunakan Bahasa Jawa halus maka kami harus mengikuti keinginan anggota mbak. Selain berkomunikasi secara verbal, juga menerapkan berkomunikasi dengan bahasa tubuh, yaitu mengekspresikan rasa hormat, menghargai, berterimakasih, tulus, senang melayani. Kemampuan lainnya yaitu menggunakan alat komunikasi sudah tentu dikuasai dan sudah sesuai standar, kemudian menguasai produk-produk BMT Madani seperti, apa saja produk BMT, berapa masing-masing bagi hasilnya, apa saja manfaatnya, bagaimana syarat untuk mendapatkan produk tersebut sudah sangat kami kuasai.”⁷

⁷ Hasil Wawancara dengan ibu Harmamik selaku kepala operasional dan pembukuan di BMT Madani Sepanjang Sidoarjo, 05 Maret 2018

kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik, karena kemampuan dalam berkomunikasi sangatlah penting bagi BMT Madani dalam melayani anggota sehingga anggota tidak resah saat ingin mengungkapkan apa yang diinginkan.

“pelayanan yang diberikan BMT Madani kepada kami sangatlah baik mbak, saat mbak tanya teler di BMT Madani komunikasinya baik mbak, sopan saat berbicara, mbaknya juga bisa menyesuaikan Bahasa kami mbak, kalau saya menggunakan Bahasa jawa mbaknya juga bisa menjawabnya pakai bahasa jawa juga mbak jadi saya merasa nyaman, karena saya juga gak begitu bisa pakai bahasa indonesia kan mbak, jadi saya tidak malu, pokoknya komunikasinya karyawan BMT Madani itu baik semuanya mbak.”⁸

Operasional dan pembukuan dan ibu Simpen selaku anggota di

BMT Madani Sepanjang Sidoarjo sebagai berikut :

“Begini mbak kalau disini pasti memberikan sikap yang baik dalam pelayanan. Karna harapan dari kami pelanggan yang datang sudah kami anggap mereka menjadi keluarga kita jadi kalau kita memberikan kebaikan kemungkinan para anggota juga sebaliknya dan mungkin bisa lebih. Kami juga ada SOPnya mbak jadi sesuai dengan SOPnya. Kami selalu memberikan kehangatan dalam pembicaraan agar para anggota tidak canggung mau bertanya-tanya mengenai info-info dari BMT kami mbak”⁹

c) *Appearance* (Penampilan)

“kalau untuk penampilan memang kita menekankan memakai pakaian yang rapih dan sesuai SOP yang telah diberikan. Dan penampilan dapat menjadi tolak ukur dalam sebuah pelayanan kita mbak, jadi kita memeberikan penampilan yang rapi, bersih, dan juga enak kalau dipandang sehingga anggota juga merasa senang saat melihat kami dan merasa nyaman karena penampilan yang kami berikan kepada anggota, semua karyawan memiliki seragam dan wajib dipakai saat bekerja mbak, dan karyawan wanita diwajibkan untuk memakai jilbab mbak supaya terlihat menarik, anggun, rapi dan bagus.”¹¹

¹¹ Hasil Wawancara dengan Mbak Tasya selaku staff operasional dan pembukuan di BMT Madani Sepanjang Sidoarjo, 08 Maret 2018

“kalau menurut saya ya mbak, pelayanan yang diberikan BMT Mdani udah baik semua mbak, karyawan pakainnya rapi, kalau berjilbab yo sederhana tapi juga rapi, orangnya cantik-cantik dan di kantornya juga bersih mbak, ruangnya juga dingin, gak panas, harum, jadi kalau di kantor juga enak nyaman.”¹²

d) *Attention* (Perhatian)

“untuk memberikan perhatian *Service Excellence* kepada anggota sebagaimana saat anggota datang memberi salam (assalamualaikum), menyapa anggota dengan menanyakan kabar (jika sudah mengenal anggota). kemudian saat anggota merasa bingung dan resah kami menawarkan bantuan serta membantu memberikan masukan apabila ada

[illegible]

“peayanan BMT Madani sangat baik mbak, seperti saya ini saya juga belum sempat ke kantor mbak ya kalau lagi butuh uang mau ambil tabungan gitu saya langsung bilang ke mbak Dika kalau saya lagi butuh uang mau ambil tabungan ya besoknya gitu mbak saya sudah di kasih, jadi pelayanannya ya cepet mbak jadi yo gak ribet mbak kalau buat saya, apalagi saya bekerja di pasar wes gak riwa riwi juga mbak”¹⁷

f) *Accountability* (Tanggung Jawab)

¹⁷ Hasil Wawancara dengan ibu Syaiful selaku anggota di BMT Madani Sepanjang Sidoarjo, 08 Maret 2018

“untuk tanggung jawab yang kami berikan saat melayani anggota mbak, dengan memberikan pelayanan dari mulai transaksi sampai selesai transaksi. Karena tanggung jawablah yang dapat memberikan anggota merasa kebutuhan dan keinginan tercapai dan anggota akan merasa puas.”¹⁸

“tanggung jawab pelayanan kami sudah maksimal memberikannya dan penuh senang hati tapi kalau ada kesalahan di luar program yang telah disusun itu memang adanya mis aja mbak, pernah mengalami pada saat beredar uang baru, kami mengira uang dua ribu itu dua puluh ribu sehingga kerugian itu kami tanggung dan tidak merugikan anggota”¹⁹

¹⁸ Hasil Wawancara dengan ibu Harmamik selaku kepala operasional dan pembukuan di BMT Madani Sepanjang Sidoarjo, 05 Maret 2018.

[illegible]

“saya menabung di BMT Madani sudah tujuh tahun lebih mbak, saya senang mbak nabung disana itu karyawanhya jujur, dapat dipercaya juga mbak karena saya nabung itu tabungannya juga gak saya bawa sendiri mbak tapi saya serahkan di BMT Madani, jadi saya tinggal nabung aja, dan kalau saya pengen lihat buku tabungan saya gitu besok langsung dibawakan saya lihat itu sangat tanggung jawab sekali mbak menurut saya karena mereka juga dapat di percaya.”²⁰

“kalau disini mbk pada saat penerimaan pegawai baru ada tesnya dulu jadi sambil saya lihat bagaimana cara dia berkomunikasi sudah baik apa belum, kalau dari berkomunikasi sudah terlihat baik, lanjut di tes selanjutnya dengan pengalaman bekerja dimana, karna dengan pengalaman bekerja di sebelumnya dapat mempengaruhi dia bisa berkomunikasi dengan orang lain apa tidak, karena disini untuk pelayanan harus memiliki komunikasi yang baik, ramah, tidak kasar, dan sebagainya mbk, memang awal dalam pelayanan yaitu berkomunikasi baik lewat sosisa media maupun tatap muka mbk”²³

Dari penjelasan bapak Yunus bahwa BMT Madani pada saat menerima pegawai baru akan diuji terlebih dahulu dan kalau ingin bekerja di BMT Madani harus mempunyai izin dari suami bagi yang sudah punya istri dan sebaliknya, sedangkan yang masih belum berkeluarga harus dapat izin dari orang tua.

“saat melayani anggota mbak, kami juga di tuntut untuk cepat tanggap saat anggota mengalami kebingungan dan kami juga harus cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada anggota agar anggota merasa puas serta saat anggota tanya mengenai produk atau pembiayaan di BMT Madani ini kami harus bisa menjawabnya mbak dan apa yang di inginkan anggota terpenuhi.”²⁴

²⁴ Hasil Wawancara dengan Mbak Dika selaku staff pemasaran dan pembiayaan di BMT Madani Sepanjang Sidoarjo, 11 Maret 2018.

“iya pasti ada mbak, kita memang memiliki fasilitas-fasilitas saat berada di kantor yaitu adanya mushola,wifi, tv, AC, toilet, parkirana sepeda, dapur, computer, bulpoin, buku, dan lain lain, semua sarana dan prasarana itu dapat dimanfaatkan anggota maupun karyawan disini mbak,”²⁶

c) Bertanggung jawab kepada setiap anggota sejak awal hingga selesai.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas. anggota akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan oleh anggota. Mbak Nisa' selaku staf operasional dan pembukuan BMT Madani Sepanjang Sidoarjo mengungkapkan sebagai berikut:

a. dengan ibu Wiwik Handayani selaku anggota di BMT Madani Sepanjang 8.

²⁶ Hasil Wawancara dengan Mas Rezica selaku staff pemasaran dan pembiayaan di BMT Madani Sepanjang Sidoarjo, 12 Maret 2018.

d) Mampu melayani secara cepat dan tepat

“ pelayanan saat melayani anggota kami juga sesuai prosedur mbak, saat anggota melakukan pembiayaan kami akan cepat memprosesnya apabila syarat-syarat sudah terpenuhi dan kami juga akan tepat saat menerima anggota yang melakukan pembiayaan.”²⁸

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap anggota baik itu mudah maupun tua. Seperti yang diungkapkan oleh mbak Tasya selaku staff operasional dan pembukuan BMT Madani Sepanjang Sidoarjo mengungkapkan:

²⁷ Hasil Wawancara dengan Mbak Anisa selaku staff operasional dan pembukuan di BMT Madani Sepanjang Sidoarjo, 07 Maret 2018.

²⁸ Hasil Wawancara dengan Mas Faiz selaku staff pemasaran dan pembiayaan di BMT Madani Sepanjang Sidoarjo, 12 Maret 2018.

maupun tidak langsung mbak, biasanya mbak disini kalau ada anggota yang berkomunikasi menggunakan Bahasa Jawa kromo inggil kami harus bisa berkomunikasi juga mbak, sehingga anggota merasa senang, puas dan nyaman”²⁹

“Begini mbak, kepercayaan pasti akan kami berikan kepada anggota baik itu anggota yang baru maupun anggota yang lama, dengan memberikan kepercayaan tersebut kepada anggota, pasti anggota juga akan memberikan kepercayaannya kepada kami dengan mereka mau menyimpan dananya pada kami dan kami juga sebaliknya mbak, kami memberikan kepercayaannya kepada anggota yang melakukan pembiayaan kepada kami.”³³

A. Konsep *Service Excellence* di BMT Madani Sepanjang Sidoarjo

82

Artinya:“.....Allah mewajibkan kepada kita untuk berlaku ihsan dalam segala sesuatu..... “ (HR. Muslim).

Hadist diatas menjelaskan bahwasanya segala sesuatu yang dilakukan harus berperilaku ihsan. secara umum landasan utama *Service Excellence* yang ada di BMT Madani Sepanjang Sidoarjo ialah saling tolong menolong. Dalam memberikan *Service Excellence* BMT Madani tidak hanya sekedar menolong orang lain, akan tetapi juga sebagai ibadah kepada Allah SWT karena BMT Madani percaya apabila kita menolong orang lain maka kita nanti akan ditolong dan bisa jadi BMT Madani akan mendapatkan yang lebih. Seperti dalam konsep A6 *Service Excellence* yang terdiri dari (Kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Penampilan (*Apprearance*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), dan Tanggung jawab (*Accountability*)) guna mengetahui implementasi *Service Excellence* pada BMT Madani Sepanjang sidoarjo, yaitu:

Ability (Kemampuan) *Service Excellence* yaitu bagaimana cara karyawan melayani anggotanya dengan baik, sehingga anggota merasa puas dengan pelayanan yang dilakukannya. Sedangkan di BMT Madani Sepanjang Sidoarjo yaitu kemampuannya dalam berkomunikasi kepada anggota dengan komunikasi yang lemah lembut, sopan santun, bahasa yang digunakan juga baik dengan analisa kemampuan ini anggota yang datang merasa senang, anggota juga dapat memahami apa yang disampaikan, sehingga kemampuan ini juga di gunakan BMT Madani

Attention (Perhatian) hal pertama yang dilihat oleh para pelanggan, karena pelanggan akan merasa senang dan nyaman saat dilayani. Kesan masyarakat tentang cara kita melayani dengan secara langsung (tatap muka) muncul lewat penampilan, misalnya penampilan serasi dengan cara berbusana, penampilan serasi dengan cara berhias. Sedangkan pada BMT Madni Sepanjang Sidoarjo *Service Excellence* yang diberikan yaitu memberikan perhatian yang lebih kepada anggotanya dengan menanyakan kabar apabila cukup lama anggota tidak terlihat datang di BMT Madani, sehingga dapat terjalin hubungan yang baik antara anggota dengan pihak BMT Madani Sepanjang Sidoarjo. Perhatian yang lain dilakukan BMT kepada karyawannya dengan

Action (Tindakan) merupakan kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan dengan tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu meliputi mencatat setiap pesanan/kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan pelanggan yang telah dicatat agar tidak terjadi kesalahan pelayanan. Sedangkan Tindakan (*Action*), dalam memberikan *Service Excellence* yang dilakukan BMT dalam melayani anggota dengan secepatnya, anggota BMT Madani tidak menunggu lama saat melakukan transaksi, proses yang diberikan juga cepat, dan saat ada kesalahan langsung diatasi.

[illegible]

BMT Madani Sepanjang Sidoarjo dalam memberikan pelayanannya kepada anggota terutama berbicara dengan lemah lembut, sopan santun, menghormati semua anggota yang datang di BMT Madani Sepanjang Sidoarjo. Dalam penerapan *Service Excellence* BMT Madani Sepanjang Sidoarjo, juga terdapat ciri-ciri yang terdapat di *Service Excellence* secara umum, seperti halnya:

BMT Madani Sepanjang Sidorarjo saat memberikan fasilitas *Service Excellence* kepada anggotanya dengan disediakannya karyawan yang baik untuk memberikan pelayanannya, karena kenyamanan, dan kepuasan anggota sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, sebelum karyawan secara langsung melayani anggota karyawan dibina terlebih dahulu oleh atasan, sehingga pembinaan yang diberikan dapat melekat pada diri karyawan dan diterapkan dimana saja. Dengan sikap-sikap yang baik, jujur dan teladan yang mereka sudah menerapkannya yaitu melayani anggota

dengan sopan, ramah, dan disamping itu, karyawan harus tanggap, cepat, pintar, dan dapat menyenangkan anggota serta karyawan juga mampu memikat dan mengambil hati anggota sampai anggota semakin tertarik dan menjadikan mereka seperti keluarga. Demikian juga cara kerja karyawan BMT Madani Sepanjang Sidoarjo cekatan, cepat dan rapi, sehingga anggota merasa puas.

2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya anggota dan karyawan ingin dilayani secara prima. Untuk melayani anggota salah satu hal yang paling penting diperhatikan yaitu kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasaranya yang dimiliki perusahaan, misalnya banyaknya anggota yang selalu berdatangan setiap hari maka BMT Madani Sepanjang Sidoarjo memberikan tempat duduk untuk anggota maupun bukan anggota yang datang ke kantor, sehingga anggota dapat secara nyaman menunggu saat melakukan transaksi, BMT Madani Sepanjang Sidoarjo juga memberikan fasilitas tempat parkir agar anggota merasa nyaman atas keamanan kendaraan yang di bawa, menyediakan ruang yang dingin, harum, bersih, dan rapi, serta fasilitas juga didapatkan oleh karyawan BMT Madani Sepanjang Sidoarjo yaitu, wifi, susu, uang pulsa, uang bensin, uang ganti oli, dan uang service sepeda.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Karyawan BMT Madani Sepanjang Sidoarjo mampu melayani anggota secara cepat dan tepat artinya dalam melayani anggota karyawan melakukannya sesuai dengan prosedur BMT Madani Sepanjang Sidoarjo. Karyawan BMT Memberikan layanan sesuai jadwal yang sudah ditentukan seperti halnya Mbak Nisa' setiap harinya diberikan tugas mengambil setoran tabungan di pasar Sepanjang Sidoarjo, Mbak Novi setiap hari Kamis mengambil setoran tabungan di sekolah SD Muhammadiyah 1-2 Taman, Mbak Tasya diberikan tugas mengambil Uang Setoran setiap hari Rabu di TK Muhammadiyah, dan Faiz mengambil Tabungan setiap hari Jumat di SD Muhammadiyah Wage. Kecepatan dan ketepatan dalam menangani keluhan anggota juga dilakukan karyawan serta respon yang cepat, tepat dan tuntas juga diberikan karyawan untuk anggota BMT Madani Sepanjang Sidoarjo sehingga anggota merasa puas.

5. Mampu Berkomunikasi

Karyawan BMT Madani Sepanjang Sidoarjo mampu berkomunikasi artinya karyawan mampu berbicara kepada setiap anggota. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan anggota. Serta komunikasi yang dibangun ketika melayani anggota harus mendasar, transparan, dan saling menguntungkan. Karyawan juga memahami dan menguasai prinsip dasar Lembaga Keuangan Syariah seperti halnya produk-produk, akad, dengan baik. Dan saat melakukan komunikasi dengan anggota secara rilek, dengan menyapa nama anggota, serta berlemah lembut selama berinteraksi dengan anggota.

6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

BMT Madani Sepanjang Sidoarjo setiap anggota melakukan transaksi baik itu di kantor maupun saat di luar kantor BMT Madani Sepanjang Sidoarjo menjaga rahasia anggotanya seperti saat anggota melakukan pembiayaan di BMT Madani Sepanjang Sidoarjo, saat karyawan melakukan survei ke rumah anggota, mereka tidak mengenakan ID Card maupun simbol bahwa mereka dari BMT Madani sehingga tetanggapun tidak membicarakannya.

7. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik

BMT Madani Sepanjang Sidoarjo memberikan Pelayanan kepada anggotanya dengan prinsip jemput bola, saat pengambilan setoran transaksi di pasar sepanjang sidoarjo Mbak Nisa' mampu

Karyawan BMT Madani dengan cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan anggotanya dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan anggotanya secara baik, sehingga keluhan atau keinginan anggota dapat terpenuhi dan tidak terjadi kesalahpahaman.

Kantor BMT Madani Sepanjang Sidoarjo tidak hanya tempat kerja, namun telah menjadi rumah singgah utama bagi karyawan untuk mencari nafkah, pengetahuan, berkarier dan memiliki banyak saudara, sehingga ruang kerja ditata sedemikian rupa supaya menjadi nyaman saat ditempati. Kondisi asri yang berbentuk juga dapat menciptakan suasana rumah bagi para tamu dan anggota yang berkunjung.

Kebersihan dan kerapian ruang kerja dapat menciptakan kenyamanan dalam memberikan layanan kepada nasabah. Penataan ruang kerja juga harus dilakukan karena berkaitan dengan kebutuhan internal dan tuntutan eksternal. Adapun manfaat yang akan diperoleh yaitu:

- [illegible]

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Konsep Implementasi *Service Excellence* di BMT Madani Sepanjang Sidoarjo, telah menerapkan konsep A6 diantaranya adalah yang terdiri dari (Kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Penampilan (*Appearance*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), dan Tanggung jawab (*Accountability*)).
2. Analisis Implementasi *Service Excellence* di BMT Madani Sepanjang Sidoarjo telah sesuai dengan konsep A6 yaitu pada konsep pertama, kemampuan berkomunikasi yang mempermudah anggota BMT dalam memahami produk atau saat bertransaksi. Konsep kedua, sikap sopan serta ramah juga diberikan kepada para anggota BMT Madani. Konsep ketiga, penampilan karyawan BMT Madani yang berseragam rapi dan bersih serta penampilan ruang kantor yang nyaman dan bersih. Konsep keempat, perhatian yang diberikan kepada anggota yaitu rasa kekeluargaan. Konsep kelima tindakannya yaitu dengan proses pelayanan yang cepat. Konsep keenam, tanggung jawab tugas yang di berikan BMT kepada karyawan saat melayani anggota harus sampai selesai serta

DAFTAR PUSTAKA

- Sudarmo, H. 2003. *Bank Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yunus, Jamal Lulail. 2009. *Manajemen Bank Syariah*. Malang: UIN Malang Press.
- Somad, Rismi dan Donni Juni Prinsa, 2014. *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyo, Ukudi. 2007, Jurnal Bisnis dan ekonomi. (Kendal : Jurnal Vol. 14 No.02.).
- Barata, Atep Adya. 2006. *Dasar-dasar Pelayanan Prima* Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Syaiful (Anggota BMT Madani Sepanjang Sidoarjo). Wawancara. 08 Maret 2018.
- Christoper, Jochen, dan Jacky, 2004, Pemasaran Jasa Manusia Teknologi Jilid 2, (Jakarta : Erlangga).
- Rahmawati, Nina. 2003. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Taufik, Rustam. 2012. *Analisis penerapan sistem antrian model Multiple Chanel Query sistem pada PT bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor cabang pembantu universitas hasanuddin makasar*.
- Wahyu, setiono dan Muhammad Yunanto. *Hubungan Implementasi Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Kc Bank Dki Syariah Wahid Hasyim*.
- Kasmir. 2011. *Etika Customer Service* Jakarta: Raja Wali Pers.
- Lupiadi, Rambat dan A. Hamdana, 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Salemba Empat).
- Nur Fadhilah (Anggota BMT Madani Sepanjang Sidoarjo). Wawancara. 07 Maret 2018.
- Desy, Mayasari. *Peran Pelayanan Prima Terhadap Kepercayaan (trus) Nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang*.
- Sugio, 2016. *Metode Penelitian Kombinasi* Bandung: Alfabeta
- Fuad, Hasim. *Implementasi Komunikasi Efektif Customer Service Dalam Pelayanan Prima Pada Nasabah* di koperasi simpan pinjam syariah Baaitul Maal Waattamwil Usaha Gabungan Terpadu Capem Bandung. Bandung: Universitas Dwijendra.

- Rusydi, Mhd. 2017. *C ustemer Excellent*. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Ridwan, Muhammad. 2004. *Manajemen Baitul Maal Watamwil*. Yogyakarta: UII Press.
- Tasya (Staff Operasional dan Pembukuan). Wawancara. 08 Maret 2018.
- Widi, Restu Kartiko. 2010. *Asas Metodologi Penelitian* Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Erut, Edwin Moyu dan Edi Soesiantoro. *Analisis penerapan pelayanan prima terhadap keputusan masyarakat*. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Sutiani (Anggota BMT Madani Sepanjang Sidoarjo). Wawancara. 10 Maret 2018.
- Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, Jakarta : Grasindo.
- Rahmawati, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* Bandung: ALFABETA.
- Saidah (Anggota BMT Madani Sepanjang Sidoarjo). Wawancara. 08 Maret 2018.
- Haris, Hardiansyah, 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif* , Jakarta: Salemba Empat.
- Rezica (Staff Pemasaran dan Pembiayaan). Wawancara. 07 Maret 2018.
- Al Arif, M. Nur Rianto. 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Altabeta
- Yunus, Muhammad (Wakil Direktur). Wawancara. 04 Maret 2018.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2007. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Anisa (Staff Operasional dan Pembukuan). Wawancara. 07 Maret 2018.
- Barata , Adya Atep. 2004 *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo
- Daryanto, dan Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media

