

TUGAS AKHIR

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA DI BMT AL-HIKMAH UNGARAN

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memenuhi Pelaksanaan Laporan Tugas Akhir Pada
Jurusan DIII Perbankan Syariah Di Universitas Islam Negeri Walisongo (UIN) Semarang



Disusun Oleh :

Nama : Shella Zulaechah

NIM : 1605015104

**PROGRAM STUDI (D3) PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO (UIN)
SEMARANG**

2019

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Heny Yuningrum, SE.M.Si
Jl. Tanjungsari Utara No.6 Rt.07 Rw.05
Tambak Aji – Ngaliyan

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks

Hal : Naskah Tugas Akhir (TA)

An. Shella Zulaechah

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirim naskah Tugas Akhir saudara :

Nama : Shella Zulaechah

NIM : 1605015104

Judul : Standar Operasional Prosedur Customer Service Dalam Meningkatkan

Kepuasan Anggot di BMT Al-Hikmah Kantor Pusat Ungaran

Mohon kiranya Tugas Akhir saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pembimbing,



Heny Yuningrum, SE.M.Si
NIP. 19810609 200710 2 005



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp/Fax. (024) 7601291 Semarang 50185

PENGESAHAN

Naskah tugas akhir berikut ini:

Judul : Standar Operasional Prosedur Customer Service Dalam Meningkatkan
Keputusan Anggota Di BMT Al-Hikmah Kantor Pusat Ungaran

Nama : Shella Zulaechah

NIM : 1605015104

Jurusan : D3 Perbankan Syariah

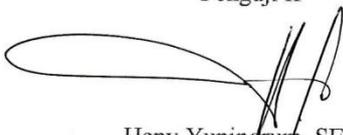
Telah diujikan dalam sidang *munaqosah* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar diploma dalam D3 Perbankan Syariah.

Semarang, 5 Juli 2019

Penguji I,


A. Turmudi, S.H., M.Ag
NIP. 19690708 200501 1 004

Penguji II


Heny Yuningrum, SE.M.Si
NIP. 19810609 200710 2 005

Penguji III,


Dr. Ratno Agrianto, M.Si
NIP. 19800128 200801 1 010

Penguji IV,


Prof. Dr. H. Mujiyono, M.A
NIP. 19590215 198503 1 005

Pembimbing


Heny Yuningrum, SE.M.Si
NIP. 19810609 200710 2 005

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (6)

Artinya : “Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan” (QS.AL

INSYIRAH :6)

Berakit-rakit ke hulu, berenang-renang ke tepian (Pribahasa)

إِنَّ الْحَيَاةَ مُسْكِلَةٌ وَكُلُّ مُسْكِلَةٍ مُخْرَجَةٌ

Artinya : “Hidup adalah problema, setiap problem ada solusinya” (Prof. Dr.

Mujiyono Abdillah, M.A)

PERSEMBAHAN

Teriring Do'a dan rasa syukur sedalam-dalamnya, kupersembahkan karya kecil ini untuk orang-orang terkasih, yang memberikan semangat dan motivasi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini

1. Kepada kedua orang tua ku, Ibu Maryuni dan Bapak Siswanto yang senantiasa memeberikan doa dan semangat kepada penyusun hingga dapat terselesaikanya ini Tugas Akhir dengan baik.
2. Kepada Bapak saya Alm. Chozir, yang telah memberikan motivasi dan doa tulus kepada saya di surga sana.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warakmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat taufik dan hidayah-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan Proposal Laporan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya.

Pada kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak :

1. Allah SWT, yang berkat taufik dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Dr, H Imam Yahya, M.Ag, sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak H. Johan Arifin, S.Ag., MM selaku Ketua Prodi D3 Perbankan Syariah.
4. Heny Yuningrum, SE., Msi selaku Dosen Pembimbing Proposal Tugas Akhir, atas bimbingan dan arahan-Nya hingga tersusun Tugas Akhir ini.
5. Bapak ibu dosen Prodi Perbankan Syariah yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas segala ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat yang telah diberikan selama saya menuntut ilmu di UIN Walisongo Semarang.
6. Bapak Muhari, S.Ag., MM selaku ketua KSPPS BMT AL-Hikmah Ungaran yang telah memberikan izin dan bimbingan untuk melakukan penelitian ini.

Penulis menyadari dalam penulisan Proposal Tugas Akhir ini masih terdapat banyak sekali kekurangan, oleh sebab itu kritik dan saran membangun dari pembaca sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Wassalamualaikum Warakmatullahi Wabarakatuh.

Semarang, Maret 2019



Shella Zulaechah
NIM. 1605015104

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa Tugas Akhir ini tidak berisi materi yang pernah ditulis orang lain dan diterbitkan. Demikian juga Tugas Akhir ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang,

Deklarasi



Shella Zulacchah

1605015104

ABSTRAK

Sebagai lembaga keuangan mikro syariah yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa di BMT AL-HIKMAH Kantor Pusat Ungaran yang ingin selalu menjaga eksistensinya dengan senantiasa memberikan pelayanan terbaik sehingga anggota akan merasa puas dan loyal.

Agar dapat terlaksananya tujuan tersebut tentunya harus ada sumber daya manusia atau pelaku yang dimaksud adalah seorang Customer Service. BMT AL-HIKMAH Kantor Pusat Ungaran mempunyai standar pelayanan terhadap karyawannya melalui Standar Operasional Prosedur yang diberikan. Salah satu petugasnya adalah Customer Service yang dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik sesuai Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan BMT AL-HIKMAH Kantor Pusat Ungaran. Yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana sistem Standar Operasional Prosedur Customer Service di BMT AL-HIKMAH Kantor Pusat Ungaran dan adakah pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur Customer Service terhadap kepuasan anggota di BMT AL-HIKMAH Kantor Pusat Ungaran.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan mengambil lokasi penelitian di BMT AL-HIKMAH Kantor Pusat Ungaran dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Data-data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang diperoleh dengan menggunakan metode interview (wawancara) dengan Customer Service, dokumentasi, observasi dan metode angket (kusioner). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Customer Service sudah memberikan pelayanannya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah di tetapkan BMT AL-HIKMAH Kantor Pusat Ungaran, dan pelayanan Customer Service sangat berpengaruh terhadap kepuasan anggota dan hubungan baik antara BMT AL-HIKMAH dengan anggota nya, tetapi tetap perlu adanya peningkatan kualitas dan diperbarui di masa yang akan datang disesuaikan dengan perubahan yang ada didalam perusahaan.

Kata Kunci : Customer Service, BMT AL-HIKMAH Kantor Pusat Ungaran, Standar Operasional Prosedur

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DEKLARASI.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	2
C. TUJUAN PENULISAN.....	2
E. TINJAUAN PUSTAKA	3
F. METODOLOGI PENELITIAN	4
G. SISTEMATIKA PENULISAN	6
BAB II.....	8
TEORI TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA DI BMT ALHIKMAH KANTOR PUSAT UNGARAN	8
A. BAITUL MAAL WAL TAMWIL	8
B. CUSTOMER SERVICE.....	9
C. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR.....	19
D. KEPUASAN NASABAH.....	21
BAB III	26
GAMBARAN UMUM MENGENAI BMT AL-HIKMAH UNGARAN	26
A. SEJARAH PERUSAHAAN	26
B. RUANG LINGKUP USAHA.....	28
C. STRUKTUR ORGANISASI DAN URAIAN TUGAS.....	34
BAB IV	43

PEMBAHASAN	43
A. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CUSTOMER SERVICE DI BMT AL-HIKMAH KANTOR PUSAT UNGARAN.....	43
B. PENGUKURAN KEPUASAN ANGGOTA DI BMT AL-HIKMAH KANTOR PUSAT UNGARAN.....	57
BAB V	68
KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
KUSIONER KUALITAS PELAYANAN <i>CUSTOMER SERVICE</i>	71
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA	71

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perkembangan lembaga keuangan mikro syariah di Indonesia khususnya BMT tumbuh dengan pesat, namun belum diikuti dengan pengaturan atau landasan hukum yang belum memadai. Eksistensi BMT tidak dapat dilepaskan dari masalah regulasi, pembinaan, dan pengawasan BMT. Oleh karena itu, pembinaan dan pengawasan BMT sebagai lembaga keuangan yang memiliki risiko cukup tinggi merupakan hal yang sangat penting. Dalam realitanya di lapangan, meskipun pertumbuhan BMT dari segi kuantitas cukup pesat, namun dari segi kualitas lembaga ini secara umum relative lambat perkembangannya. Tidak sedikit pula BMT yang bubar karena kehabisan modal, miss management, dan kurangnya pelayanan yang diberikan. BMT adalah lembaga keuangan mikro syariah yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa yang dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan BMT diperlukan pengetahuan strategi dalam bisnis. Hal ini diperlukan untuk meningkatkan profesionalisme BMT dalam bidang pelayanan. Isu-isu yang berkembang dalam bidang ini biasanya adalah pelayanan tepat waktu, pelayanan siap sedia, pelayanan siap dana dan sebagainya.¹

Untuk mempertahankan nasabah/anggota agar tetap loyal caranya adalah dengan memberikan pelayanan terbaik (service excellent). Jika nasabah/anggota merasa puas dengan produk atau jasa yang kita berikan nasabah/anggota akan menggunakan produk kita secara terus-menerus, maka dari itu lembaga keuangan mikro syariah perlu menyiapkan sumber daya insani atau karyawan yang mampu melayani dan memenuhi kebutuhan nasabah/anggota yang disebut dengan customer service. Customer service bertanggung jawab dalam melayani segala keperluan nasabah/anggota secara memuaskan terutama dalam hal menerima keluhan atau masalah dari

¹ Lasmiatun, *Perbankan Syariah*, LPSDM.RA KARTINI SEMARANG, 2012, Hal. 37,40

nasabah/anggota serta berusaha mencari jalan keluar dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah/anggota.

Menurut Philip Kotler kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.²

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah/anggota merupakan suatu hal yang harus diutamakan bagi seorang customer service guna memberikan hail jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerjasama dan mempertahankan nasabah/anggota agar tetap loyal kepada kita.

B. RUMUSAN MASALAH

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem Standar Operasional Prosedur Customer Service di BMT AL-HIKMAH kantor pusat Ungaran ?
2. Adakah pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur Customer Service terhadap kepuasan anggota di BMT AL-HIKMAH kantor pusat Ungaran ?

C. TUJUAN PENULISAN

Adapun tujuan dari peneitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana system Standar Operasional Prosedur Cutomer Service di BMT AL-HIKMAH kantor pusat Ungaran dan mengetahui adakah pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur Customer Service terhadap kepuasan anggota di BMT AL-HIKMAH kantor pusat Ungaran.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Dapat melakukan analis secara nyata untuk mengetahui adakah pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur Customer Service terhadap kepuasan anggota di BMT AL-HIKMAH kantor pusat Ungaran.

² M.Nur Rianto Al Arif, S.E., M.Si, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung, ALFABETA cv, 2012,

2. Di harapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan atau hal positif bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja nya sehingga lebih menjamin kepuasan anggota.
3. Mendapatkan wawasan dan pengetahuan serta dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama kuliah.
4. Sebagai bahan referensi bagi pembaca yang hendak melakukan penelitian selanjutnya.

E. TINJAUAN PUSTAKA

Pembahasan tentang Customer Service yang telah dikaji oleh :

1. Ronny Yahya Sumbiring (142103020) TA, Tugas Akhir yang berjudul “PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. BANK SUMUT KANTOR CABANG ISKANDAR MUDA MEDAN BARU” penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa system pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Sumut Kantor Cabang Iskandar Muda Medan Baru sudah lebih baik dan sangat maju untuk memenuhi kebutuhan nasabah, peranan Customer Service di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Iskandar Muda Baru sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, setiap kegiatan Customer Service diperuntukan atau diajukan untuk memberikan pelayanan kepada nasabah melalui pelayanan yang bermutu dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.
2. Risdianti Harun (50400112039) Sripsi yang berjudul “PENGARUH LAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI SYARIAH KCP SUNGGUMINASA” penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa pelayanan Customer Service sudah optimal dalam melayani nasabah dan nasabah merasakan sangat puas terhadap pelayanan Customer Service yang diberikan dan pelayanan Customer memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

F. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian adalah suatu cara kerja untuk dapat memahami obyek-obyek yang menjadi sasaran atau tujuan penelitian.³ Dalam penulisan ini penulis menggunakan beberapa metode penelitian supaya memperoleh data-data yang akurat yaitu :

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deksriktif berupa kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.⁴

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama di lapangan baik dari individu atau perseorangan. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara langsung dari pihak BMT AL-HIKMAH Ungaran yang dilakukan dengan bapak Muheri S.Ag., M.M selaku ketua dan Ibu Dian selaku Customer Service di BMT AL-HIKMAH Kantor Pusat Ungaran, dan dengan data ini penulis mendapatkan gambaran umum tentang Standar Operasional Prosedur Customer Service di BMT AL-HIKMAH Ungaran.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pengumpul data primer atau oleh pihak lain. Dengan metode ini penulis mendapatkan data, buku, lampiran, slip-slip, modul gambaran umum tentang BMT AL-HIKMAH Ungaran, modul panduan tentang produk-produk BMT AL-HIKMAH Ungaran dan brosur-brosurnya.

³ Husein Umar, *Research Methodhs in Finance and Banking*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Umum 2002, hal 46.

⁴ Lexy J.Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT.Remaja Rosda Karya,2009, hal 4.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah proses memperoleh keterangan pengumpulan data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden (guide) wawancara. Metode ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan Standar Operasional Prosedur Customer Service dalam melayani anggota. Metode ini dilakukan dengan cara melakukan Tanya jawab kepada bagian-bagian terkait dengan tema yang diangkat di BMT AL-HIKMAH Ungaran, hal ini dilakukan agar tidak terjadi penyimpangan atau salah pengertian mengenai permasalahan yang diangkat. Dan wawancara ini dilakukan dengan Bapak Muheri selaku ketua dan Ibu Dian selaku Customer Service di BMT AL-HIKMAH Kantor Pusat Ungaran .

b. Metode Observasi

Teknik ini menggunakan pengamatan terhadap suatu objek dengan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya sehingga metode observasi ini merupakan kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya dan instrument lainnya. Dapat berupa lembar panduan pengamatan dan sebagainya. Observasi yang dilakukan penulis dengan mengamati secara langsung selama magang di BMT AL-HIKMAH Ungaran.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu salah satu metode pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis, berupa surat-surat, catatan, notulen, laporan, agenda dan sebagainya. Metode dokumentasi ini digunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan kegiatan yang ada di BMT AL-HIKMAH Ungaran.

d. Metode Angket/Kusioner

Metode Angket/Kusioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya.

G. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan berguna untuk memudahkan proses kerja dalam menyusun Tugas Akhir ini serta untuk mendapatkan gambaran dan arah penulisan yang baik dan benar. Penyusunan Tugas Akhir ini terdiri dari 5 (Lima) bab, yang terdiri dari :

1. Bagian Muka

Bagian ini memuat halaman judul, Halaman Pengesahan, Halaman Deklarasi, Motto, Kata Pengantar dan daftar Isi.

2. Bagian Isi

BAB I : PENDAHULUAN

- A. LATAR BELAKANG
- B. RUMUSAN MASALAH
- C. TUJUAN MASALAH
- D. MANFAAT PENELITIAN
- E. TINJAUAN PUSTAKA
- F. METODOLOGI PENELITIAN
- G. SISTEMATIKA PENULISAN

BAB II : PEMBAHASAN UMUM TENTANG TOPIK ATAU POKOK PEMBAHASAN

- A. BAITUL MAAL WAL TAMWIL yang meliputi :
Pengertian Baitul Maal Wal Tamwil
- B. CUSTOMER SERVICE yang meliputi :
Pengertian Customer Service, Landasan Syariah Mengenai Jasa Pelayanan, Fungsi Customer Service, Tugas Customer Service, Tanggung Jawab Customer

Service, Wewenang Customer Service, Standar Sikap Dan Penampilan Customer Service.

C. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR yang meliputi :

Pengertian Standar Operasional Prosedur, Tujuan Standar Operasional Prosedur, Manfaat Standar Operasional Prosedur.

D. KEPUASAN NASABAH yang meliputi :

Pengertian Nasabah, Pengertian Kepuasan Nasabah, Cara Mengukur Kepuasan Nasabah, Startegi Kepuasan Nasabah.

BAB III : GAMBARAN UMUM MENGENAI BMT AL-HIKMAH UNGARAN

A. SEJARAH PERUSAHAAN.

B. STRUKTUR ORGANISASI DAN URAIAN TUGAS.

C. RUANG LINGKUP USAHA.

BAB II

TEORI TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA DI BMT ALHIKMAH KANTOR PUSAT UNGARAN

A. BAITUL MAAL WAL TAMWIL

1. PENGERTIAN BAITUL MAAL WAL TAMWIL

Baitul maal wal tamwil (BMT) terdiri atas dua istilah, yaitu *baitul maal* dan *bait at-tamwil*. *Baitul maal* lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non-profit, seperti zakat, infaq, dan shadaqoh. Sedangkan *baitut tamwil* sebagai usaha pengumpulan dana dan penyaluran dana komersial. Usaha-usaha tersebut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari BMT sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil berdasarkan prinsip syariah.

BMT adalah lembaga keuangan mikro yang operasionalnya menggunakan prinsip-prinsip syariah. Kegiatan BMT adalah mengembangkan usaha-usaha ekonomi produktif dengan mendorong kegiatan menabung dan membantu pembiayaan kegiatan usaha ekonomi anggota serta masyarakat di lingkungannya. BMT juga dapat berfungsi social dengan menggalang titipan dana social untuk kepentingan masyarakat, seperti zakat, infaq, dan shadaqoh lalu kemudian mendistribusikan dengan prinsip pemberdayaan masyarakat sesuai dengan peraturan dan amanahnya.⁵

BMT mempunyai peran bisnis yang lebih mengembangkan usahanya di sektor keuangan, yakni simpan pinjam. Usaha ini seperti usaha perbankan yakni menghimpun dana anggota dan calon anggota (nasabah) serta menyalurkannya kepada sektor ekonomi yang halal dan menguntungkan. Perbedaannya dengan Bank terletak pada obyek dana, jika Bank dapat menarik dana dari masyarakat tanpa syarat, maka BMT hanya boleh menarik dana dari masyarakat dengan syarat menjadi anggota atau calon anggota.

⁵ Lasmiatun, *Perbankan Syariah*, LPSDM.RA KARTINI SEMARANG, 2012, Hal. 23,24

Namun, terbuka luas bagi BMT untuk mengembangkan lahan bisnisnya pada sektor riil maupun sektor keuangan lain. Karena BMT bukan Bank maka ia tidak tunduk pada aturan perbankan.

B. CUSTOMER SERVICE

1. Pengertian Customer Service

Customer Service merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di front office yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank. Sesuai dengan fungsinya, Customer Service diharapkan dapat melakukan “One Stop Service”, artinya nasabah cukup menghubungi bagian Customer Service saja dalam berhubungan dengan Bank. Selanjutnya Customer Service akan menjelaskan ataupun mengerjakan kebutuhan nasabah tersebut dengan menghubungi bagian yang terkait. Hal ini akan meningkatkan kepuasan nasabah karena merasa kepentingannya dilaksanakan dengan rasa penuh tanggung jawab dan tidak perlu berhubungan dengan banyak orang untuk memenuhi kebutuhannya. Dalam kedudukannya sebagai centre and contact point antara bank dengan nasabah, Customer Service haruslah mengetahui secara umum dan luas bentuk-bentuk pelayanan jasa dan produk bank dengan baik. Kesempatan berhubungan dengan nasabah yang cukup besar dapat dipergunakan secara efektif untuk menawarkan produk-produk bank lainnya dalam rangka Cross Selling.⁶

Pengertian Customer Service secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan jasa yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Customer Service memegang peranan sangat penting, dalam dunia lembaga keuangan penyedia jasa tugas utama seorang Customer Service memberikan pelayanan dalam membina hubungan dengan masyarakat. Customer Service dalam melayani nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para

⁶ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kalitas Layanan Perbankan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015, hal.64

calon nasabah menjadi nasabah. Customer Service juga juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah tetap, oleh karena itu tugas Customer Service merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia lembaga keuangan penyedia jasa.⁷

2. Landasan Syariah Mengenai Jasa Pelayanan

Q.S Ali Imron ayat 159

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ إِنَّكَ لَأَنْفَضُوكَ مِنْ حَوْ
لِكَ طَطَّطُوا عَفْ عَنَّهُمْ وَاسْتَغْفِرُوا لَهُمْ وَتَا وَرَهُمْ فِي الْأَمْرِ فَادَاءَزَمْتَ فَتَوَّ كَلُّ عَلِي
اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ (159)

Artinya :*“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu membualatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”.*

Maksud dari ayat diatas adalah menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan bersikap lemah lembut, baik dan sopan maka pelanggan akan merasa puas, akan tetapi jika pelayanan yang diberikan buruk maka pelanggan akan merasa tidak senang dan menyebabkan pelanggan akan berpindah ke perusahaan lain.

H.R Sahabat Jabir bin Abdillah

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمُ لِلنَّاسِ

Artinya : *“Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya”*

Maksud dari hadist diatas adalah menjelaskan bahwa sebaik-baiknya manusia yang hidup diatas muka bumi ini ialah dia yang bermanfaat bagi orang lain, keterkaitanya hadist diatas dengan ini seorang penyedia pelayanan jasa memberikan sesuatu yang bermanfaat untuk nasabah dengan memberikan pelayanan yang baik dan memudahkan nasabah mendapatkan

⁷ Kasmir, SE.,MM, Pemasaran Bank,Prenada Media Group, Jakarta,2010, hal.180

informasi yang diperlukan serta menangani keluhannya yang akan berdampak baik pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa.

3. Fungsi Customer Service

Customer Service berfungsi untuk memberikan jasa pelayanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, Cross Selling, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul. Berdasarkan fungsi tersebut di atas fungsi seorang Customer Service dapat dijabarkan lebih lanjut dalam kesehariaanya sebagai karyawan Bank, yang mana fungsi-fungsi tersebut adalah sebagai berikut :

a. Front Line Officer

Keberadaan Customer Service berada di bagian depan suatu bank, maka Customer Service menjadi cerminan penilaian baik atau buruknya suatu pelayanan.

b. Liasson Officer

Customer Service adalah suatu aparat yang menjadi perantara antara bank dengan nasabah. Orang pertama yang dihubungi oleh nasabah sewaktu datang ke bank adalah petugas Customer Service, baik untuk meminta informasi maupun untuk melaksanakan transaksi.

c. Pusat Informasi

Customer Service adalah satu-satunya personil yang dengan mudah dihubungi oleh nasabah pada kesempatan pertama, maka petugas Customer Service menjadi pusat dan nara sumber informasi-informasi mengenai produk dan jasa bank.

d. Sales (Penjual)

Customer Service dapat berfungsi sebagai penjual produk, dengan menjual berbagai produk yang ada di bank, seperti berbagai jenis tabungan, giro, deposito, pembiayaan serta mengetahui keluhan dan keberatan nasabah.

e. Sevicing (pelayanan)

Sesuai dengan fungsinya Customer Service, atas nama bank penerima dan menyambut baik kedatangan nasabah selanjutnya akan

mengerjakan kebutuhan nasabah sampai seluruh transaksinya dapat dirampungkan.⁸

f. Sebagai Customer Relation Officer

Berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari perusahaan, fungsi sebagai Customer Relation Officer dapat dilakukan dengan berbagai cara misalnya komunikasi melalui telepon atau berbicara secara langsung.

g. Sebagai Komunikator

Sebagai komunikator Customer Service berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara lembaga keuangan dengan nasabah, Customer Service juga sebagai penyambung lidah antara kepentingan lembaga keuangan dengan nasabahnya.⁹

4. Tugas Customer Service

Seorang Customer Service yang berada di garis depan (front office) juga memiliki tugas . tugas ini pada hakekatnya adalah penerapan dari fungsi-fungsi yang telah disebutkan di atas dan tugas ini nantinya yang dapat dilihat oleh nasabah dalam kegiatan sehari-hari nantinya.

- a. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah lainnya. Disamping itu memberikan informasi se jelas mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui dan diminati kepada nasabah atau calon nasabah.
- b. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh bank.

⁸ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kalitas Layanan Perbankan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015, hal.65

⁹ Dr.Kasmir,S.E., M.M, *Customer Service Excellent*, PT Rajagrafindo Perasada, Jakarta, hal.252

- c. Mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa.
- d. Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitas nasabah serta file nasabah.
- e. Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
- f. Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro, dan buku tabungan.
- g. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.¹⁰

Setiap tugas yang dijalankan oleh seorang Customer Service harus dijalankan secara sungguh-sungguh, karena tugas melayani nasabah bukanlah tugas ringan. Ada sederetan tugas yang harus dijalankannya sepanjang hari kerja. Kelalaian akan tugas yang dijalankan akan berakibat fatal bagi lembaga keuangan, bahkan lembaga keuangan akan kehilangan nasabah yang dengan susah payah untuk dipertahankan. Perlu diingat bahwa mempertahankan nasabah lama lebih sulit daripada mempertahankan nasabah baru.¹¹

5. Tanggung jawab Customer Service

Dalam menjalankan tugasnya seorang petugas Customer Service bertanggung jawab secara penuh untuk melayani nasabah sehingga nasabah merasakan kepuasannya terhadap hasil kerja petugas tersebut, disamping merasa nyaman dalam berhubungan dengan pihak bank. Berikut ini secara rinci tanggung jawab petugas Customer Service :

- a. Pengenalan nasabah
- b. Pelayanan nasabah
- c. Kerahasiaan bank dan nasabah
- d. Kebersihan dan kerapian ruang kerja

¹⁰ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kalitas Layanan Perbankan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015, hal.66

¹¹ Dr.Kasmir,S.E., M.M, *Customer Service Excellent*, PT Rajagrafindo Perasada, Jakarta, hal.255

- e. Keamanan alat-alat identitas Customer Service, yaitu User-ID, password, anak kunci cash box dan laci.
- f. Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan, berkaitan dengan kelancaran jalanya operasional cabang.
- g. Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.¹²

6. Wewenang Customer Service

Wewenang Customer Service merupakan wujud konkrit tugas secara lebih khusus terhadap pekerjaannya yang diembanya yaitu menyelesaikan setiap pekerjaan dan tugas sampai tuntas dengan baik (tidak ada yang tergantung atau pending, tidak ada masalah yang timbul dari pekerjaannya kecuali memang hal itu terjadi diluar jangkauanya). Adapun wewenang Customer Service adalah sebagai berikut :

- a. Menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir, aplikasi, perjanjian-perjanjian.
- b. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah diterapkan oleh Bank.
- c. Melakukan verifikasi tanda tangan customer.
- d. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan.
- e. Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur internal bank.
- f. Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah atau pihak lain yang berwenang.¹³

7. Standar Sikap Dan Penampilan Customer Service

Standar penampilan Customer Service meliputi standar dalam berpakaian dan penampilan fisik. Dalam pelayanan prima diperlukan suatu standar penampilan bagi petugas bank maupun bank itu sendiri. Standar penampilan petugas diperlukan guna membangun keyakinan bagi nasabah dan image positif bagi perusahaan.

¹² Kasmir, SE.,MM, *Pemasaran Bank*, Prenada Media Group, Jakarta,2010, hal.181

¹³ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kalitas Layanan Perbankan*, PT. Gramedia Pustaka Utama,2015, hal.67

Berikut ini adalah penampilan petugas Customer Service yang biasanya diatur dalam standar pada masing-masing bank :

a. Penampilan Diri

Penampilan seorang Customer Service harus mengenakan pakaian yang rapi, bersih, terlihat menarik dan terkesan pakaian yang dikenakan benar-benar dapat memikat hati nasabah.

Contoh penampilan diri seorang Customer Service yang biasanya diatur secara internal bank dapat dilihat sebagai berikut :

- Pria
 - Menggunakan seragam sesuai ketentuan perusahaan (antara lain : kemeja lengan panjang, menggunakan dasi, name tag, bukan celana jeans, tidak kumal, tidak kusut dan tidak ada noda).
 - Rambut pendek, tidak melebihi kerah baju dan tersisir rapi serta jika menggunakan cat rambu dengan warna hitam.
 - Jika berkumis dicukur rapi dan tidak boleh bercambang.
 - Menggunakan sepatu formal berwarna hitam model pantopel.
 - Tidak tercium bau badan dan mulut.
 - Kuku terpelihara pendek dan bersih.
 - Asesoris berupa jam tangan dan maksimal 1 (satu) cincin.
- Wanita
 - Menggunakan seragam ketentuan perusahaan (celana kain panjang dan blouse panjang dan tidak menerawang)
 - Menggunakan jilbab, tanpa motif (polos) sesuai dengan warna blues.
 - Menggunakan name tag.
 - Rias wajah menggunakan bedak dan lipstick dengan warna tidak mencolok.
 - Menggunakan sepatu formal berwarna hitam model pantopel dengan hak minimal 3 cm dan maksimal 7 cm.

- b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum dalam melayani nasabah

Seorang nasabah akan merasa nyaman dan terpuaskan apabila dilayani dengan sikap bersahabat, akrab, dan penuh percaya diri, oleh karena itu seorang petugas Customer Service harus optimis serta tidak ragu-ragu dalam bertindak, yakni serta memiliki kepercayaan diri yang tinggi sehingga mampu memberikan layanan yang optimal.

- c. Menyapa dengan lembut, dan berusaha menyebutkan nama jika kenal

Seorang yang disapa dengan menggunakan nama akan merasa tersanjung dan dihormati serta dihargai, oleh karena itu pada saat nasabah datang, petugas Customer Service harus segera menyapa dan usahakan menyapa dengan menyebutkan nama.

- Contoh sikap yang dilakukan Customer Service dalam mengawali pelayanannya :
 - Berdiri untuk menyambut nasabah
 - Tatap mata nasabah/melakukan kontak mata
 - Beri senyum dengan tulus
 - Mengucapkan salam : “selamat pagi/siang/sore”
 - Menyapa nasabah dengan Bapak atau Ibu
 - Menanyakan kebutuhan atau jenis layanan yang diinginkan.
 - Dengan sikap sopan santun mempersilahkan nasabah duduk dengan kata-kata dan gerakan tangan.
- Sikap yang dilakukan Customer Service selama melayani
 - Posisi duduk condong ke depan
 - Focus kepada nasabah/perhatian CS selama melayani
 - Hindari interupsi
 - Empati (sikap awal terhadap keluhan)
 - Siap membantu (reaksi awal terhadap keluhan)
 - Senyum
 - Kontak mata
 - Sebutkan nama

- Sikap yang dilakukan Customer Service dalam mengakhiri layanannya :
 - Berikan senyum yang tulus
 - Tawarkan bantuan “ada lagi yang bisa di bantu?”
 - Ucapkan salam :”Selamat pagi/Siang/Sore”
 - Ucapkan terimakasih dan sebutkan nama nasabah :
“terimakasih Pak/Bu..... (nama nasabah).
- d. Bersikap tenang, sopan, hormat dan serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- Setiap Customer Service harus berusaha melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap, menghormati nasabah serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumennya.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- Dalam berkomunikasi dengan nasabah, seorang petugas Customer Service dituntut untuk menggunakan bahasa yang baik dan benar. Suara yang digunakan harus jelas, dalam arti mudah dipahami serta tidak menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami dan dimengerti oleh nasabah.
- f. Bergairah dalam melayani nasabah
- Nasabah akan merasa senang apabila dilayani oleh seorang Customer Service yang dapat memberikan pelayanan yang prima dengan menunjukkan kemampuannya dalam melayani, dan pelayanan tersebut dilakukan dengan penuh antusias, bergairah dan penuh semangat, seolah-oleh mereka sangat tertarik dengan keinginan dan harapan nasabah.
- g. Hindari menyela atau memotong pembicaraan
- Pada saat nasabah sedang berbicara, Customer Service harus menghindari untuk memotong atau menyela pembicaraan, dan menghindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat

menyinggung perasaan nasabah, apabila terjadi sesuatu usahakan untuk menghindari perdebatan dengan nasabah.

h. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan oleh seorang Customer Service haruslah mampu meyakinkan nasabah melalui penyampaian argumen-argumen yang logis dan masuk akal. Petugas Customer Service juga harus memberikan rasa puas bagi nasabah atas pelayanan yang telah diberikan.

i. Meminta bantuan dan informasi kepada pihak lain apabila ada permasalahan yang tidak dapat ditangani sendiri.

Apabila ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup untuk dijawab atau diselesaikan oleh petugas Customer Service, maka petugas Customer Service harus berani untuk meminta bantuan petugas atau unit kerja lain yang mampu dan memiliki wewenang untuk memperoleh jawaban atau penyelesaian permasalahan tersebut.

j. Meminta nasabah untuk menunggu waktu pelayanan apabila belum dapat dilayani.¹⁴

Apabila pada saat tertentu, petugas Customer Service sibuk dan tidak dapat melayani nasabah, maka beritahukanlah kepada nasabah tersebut kapan akan dilayani dengan penuh simpatik.

Dengan ini penulis dapat menyimpulkan bahwa Customer Service adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui jasa pelayanan yang diberikan. Customer Service berfungsi untuk memberikan jasa pelayanan kepada nasabah dalam memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, cross selling, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul terkait perusahaan. Tugas Customer Service yaitu memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukuan deposito, melayanni dan mengatasi permasalahan yang disampaikan ansabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan, memberikan informasi tentang saldo dan mutasi

¹⁴ Kasmir, SE.,MM, *Pemasaran Bank*, Prenada Media Group, Jakarta, 2010, hal.182

nasabah, mengadministrasikan buku cek, bilyet giro, dan buku tabungan, memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah. Customer Service bertanggung jawab atas pengenalan nasabah, pelayanan nasabah, kerahasiaan bank dan nasabah, kebersihan dan kerapian ruang kerja, keamanan alat-alat identitas, pelaksanaan tugas yang diberikan atasan, kepatuhan terhadap peraturan perusahaan. Wewenang Customer Service yaitu menyaksikan nasabah menandatangani formulir perjanjian-perjanjian, menolak keinginan nasabah yang bertentangan dengan peraturan perusahaan. Standar penampilan Customer Service mengenakan pakaian rapi, bersih, berdandan natural memakai seragam yang telah ditetapkan perusahaan.

C. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

1. Pengertian SOP

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Standar adalah ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan. Sedangkan Operasional adalah secara sifat operasi dan prosedur adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas.

Menurut Budiharjo Standar Operasional adalah suatu perangkat pengatur yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau suatu proses kerja tertentu. Oleh karena itu prosedur kerja yang dimaksud bersifat tetap, rutin dan tidak berubah-ubah, prosedur kerja tersebut dilakukan menjadi dokumen tertulis yang disebut sebagai Standar Operasional Prosedur (SOP).

2. Tujuan SOP

Tujuan pembuatan SOP adalah untuk menjelaskan perinci atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi atau perusahaan. SOP yang baik adalah SOP yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik. Menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan. Tujuan SOP sebagai berikut :

- a. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu.
- b. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, dan supervisor.
- c. Untuk menghindari kegagalan dan kesalahan (dengan demikian) menghindari dan mengurangi konflik, keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
- d. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
- e. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efektif dan efisien.
- f. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawa dari petugas yang terkait.
- g. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan administrasi lainnya.
- h. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatih.
- i. Sebagai dokumen sejarah bila telah dibuat revisi SOP yang baru.

3. Manfaat SOP

Manfaat SOP (Standar Operasional Prosedur) antara lain sebagai berikut :

- a. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.
- b. SOP membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dan pelaksanaan proses sehari-hari.
- c. Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.
- d. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
- e. Menciptakan bahan-bahan training yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugas nya.

- f. Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.
- g. Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai diunit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.
- h. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedur dalam memberikan pelayanan. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.¹⁵

Kesimpulan yang dapat penulis ambil adalah Standar Operasional Prosedur suatu prosedur kerja yang harus dilakukan secara kronologis dan sistematis dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan tujuan agar memperoleh hasil kerja yang efektif. Manfaat Standar Operasional Prosedur Customer Service adalah sebagai arahan kepada pegawai agar saling menjaga kedisiplinan dalam bekerja dan pedoman dalam pelaksanaan kerja atau tugas, Standar Operasional Prosedur juga berfungsi sebagai dasar hukum yang kuat bila terjadi penyimpangan.

D. KEPUASAN NASABAH

1. Pengertian Nasabah

Nasabah menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah pertalian, orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank dalam hal keuangan, nasabah dibagi menjadi tiga kelompok yaitu :

a. Nasabah Baru

Nasabah baru artinya nasabah jenis ini baru datang ke perusahaan atau bank tersebut, mungkin saja kedatangannya hanya sekedar memperoleh informasi atau sudah mau melakukan transaksi. Jika semula kedatangannya hanya untuk memperoleh informasi namun karena sikap kita baik bukan tidak mungkin nasabah akan melakukan transaksi.

b. Nasabah Biasa (sekunder)

¹⁵ <https://www.kajianpustaka.com> (di akses pada tanggal 23 Maret 2019, 14:06 wib)

Nasabah biasa artinya nasabah yang sudah pernah berhubungan dengan bank tersebut, namun tidak rutin. Jadi kedatangannya sudah untuk melakukan transaksi. Hanya saja frekuensi transaksi dan kedatangannya tidak terlalu sering. Nasabah jenis ini juga perlu disikapi dengan baik agar dia menambah volume transaksinya di masa yang akan datang.

c. Nasabah Utama (Primer)

Nasabah utama yaitu nasabah yang sudah sering berhubungan dengan bank tersebut. Pelanggan atau nasabah primer selalu menjadikan kita nomor satu dalam berhubungan. Pelanggan ini tidak dapat diragukan lagi loyalitasnya dan sikap kita terhadap mereka harus selalu dipupuk.¹⁶

2. Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kepuasan berasal dari kata “puas” yang artinya merasa senang. Dimana kata puas tersebut bahwa kepuasan dapat diartikan sebagai perihal yang bersifat puas, kesenangan dan kelegaan. Sedangkan menurut Wikipedia nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, baik itu keperluan sendiri maupun sebagai perantara untuk keperluan pihak lain. Maka yang dimaksud dengan kepuasan nasabah adalah rasa senang atau puas yang dimiliki oleh nasabah setelah keinginan nya tercapai.

Membuat nasabah betah berurusan dengan bank merupakan bagian dari kepuasan nasabah, berikut cara-cara nya adalah :

- a. Petugas (Customer Service) harus menarik, baik dari segi penampilan maupun gaya bicara yang tidak membosankan.
- b. Cepat tanggap terhadap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan dan melayani nasabah. Disamping itu pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu.

¹⁶ M. Nur Rianto Al Arif, S.E., M.Si, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah, Alfabeta, Bandung, 2012, hal.192

- c. Ruang tunggu yang nyaman seperti ruangan yang lebar, sejuk, penerangan yang cukup, dekorasi yang indah, suasana tenang, kebersihan selalu terjaga, nasabah selalu merasa nyaman, tempat duduk yang nyaman serta tersedia bacaan.
- d. Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan nasabah.¹⁷

3. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah

Ada beberapa cara mengukur kepuasan nasabah :

- a. System keluhan dan saran (*complaint and suggestion system*)
Perusahaan meminta keluhan dan saran dari pelanggan dengan membuka kotak saran baik melalui surat, telepon bebas pulsa, customer hot line, kartu komentar, kotak saran maupun berbagai berbagai sarana keluhan lainnya. Informasi ini dapat memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut, konsumen akan menilai kecepatan dan ketanggapan perusahaan dalam menangani kritik dan saran yang diberikan.
- b. Survey kepuasan pelanggan (*customer satisfaction surveys*)
Perusahaan melakukan survey untuk mendeteksi komentar pelanggan, diharapkan dari survey ini didapatkan umpan balik yang positif dari konsumen. Survey ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket.
- c. Pembeli bayangan (*ghost shopping*)
Perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari level manajemen sendiri sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaan sendiri. Pembeli bayangan ini akan memberikan laporan keunggulan dan kelemahan petugas pelayanan yang melayaninya. Juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen. Hal ini sebagai upaya mencari solusi dari sudut pandang konsumen.

¹⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank*, Kencana, Jakarta, hal.214

d. Analisa pelanggan yang lari (*lost customer analysis*)

Pelanggan yang hilang akan dihubungi, kemudian diminta alasan untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi. Misalkan ada nasabah yang menutup rekeningnya, maka bank harus menghubungi nasabah tersebut dan menanyakan alasan penutupan dan apabila terjadi masalah atau ketidakpuasan terhadap pelayanan bank maka harus dicarikan jalan keluar agar tidak ada lagi nasabah yang pindah atau menutup rekeningnya.¹⁸

4. Strategi Kepuasan Nasabah

a. Relationship Marketing Strategy (strategi pemasaran berkesinambungan)

Menjalin hubungan yang baik secara terus-menerus (berkesinambungan) dengan nasabah, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi hubungan jangka panjang. Nasabah bukan hanya puas tetapi juga loyal pada perusahaan kita. Oleh karena itu bank harus tetap memelihara dan meningkatkan pelayanannya sesuai dengan yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah. Bank harus mampu menjalin tali silaturahmi yang baik dengan nasabah, agar nasabah merasa Bank/ perusahaan sebagai rumah kedua bagi mereka. Hal ini akan mampu meningkatkan loyalitas nasabah kepada Bank, atau menimbulkan word of mouth yang positif. Misalkan pihak Bank mencatat biodata diri nasabah, ketika nasabah tersebut berulang tahun diberikan ucapan selamat baik dengan karangan bunga maupun sekedar kartu ucapan selamat ulang tahun. Hal ini bertujuan untuk membangun hubungan kekeluargaan antara pihak bank dengan nasabah.¹⁹

¹⁸ M. Nur Rianto Al Arif, S.E., M.Si, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Alfabeta, Bandung, 2012, hal.205

¹⁹ M. Nur Rianto Al Arif, S.E., M.Si, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Alfabeta, Bandung, 2012, hal.206-207

Kesimpulan yang dapat penulis ambil adalah kepuasan nasabah adalah rasa senang atau rasa puas yang dimiliki oleh nasabah setelah keinginannya terpenuhi. Hal-hal yang mempengaruhi nasabah betah menjalin hubungan dengan perusahaan adalah petugas Customer Service harus menarik dari segi penampilan maupun gaya bicara yang tidak memboasankan, cepat tanggap terhadap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan dan melayani nasabah tepat waktu, ruang tunggu yang nyaman, kelengkapan brosur yang disediakan. Ada beberapa hal cara mengukur kepuasan nasabah antara lain : membuat kotak suara atau media lainnya untuk menampung keluhan nasabah, melakukan survey kepuasan nasabah, melakukan pembeli bayangan ke perusahaan lain maupun di perusahaan sendiri, melakukan analisa pelanggan yang lari. Strategi untuk memenuhi kepuasan nasabah adalah dengan melakukan komunikasi kepada nasabah terus menerus tidak hanya dalam jangka pendek tetapi hubungan jangka panjang juga dengan begitu nasabah tidak hanya puas tetapi juga loyal kepada perusahaan.

BAB III

GAMBARAN UMUM MENGENAI BMT AL-HIKMAH UNGARAN

A. SEJARAH PERUSAHAAN

KJKS (Koperasi Jasa Keuangan Syariah) BMT Al-Hikmah adalah sebuah lembaga ekonomi swadaya masyarakat yang tumbuh dan berkembang di wilayah kecamatan Ungaran. Lahirnya BMT ini diawali dengan adanya pertemuan tokoh-tokoh masyarakat Babadan dan sekitarnya pada tanggal 24 September 1998 di masjid Wahyu Langensari melalui rapat yang dihadiri 30 orang yang siap menjadi anggota\pendiri. Tujuan KJKS /BMT ini untuk menciptakan sebuah lembaga perekonomian masyarakat sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi umat Islam, dengan sasaran utama para pedagang dan pengusaha kecil serta masyarakat umum lapis bawah di kecamatan Ungaran. Salah satu unit usahanya ialah unit simpan pinjam dengan menggunakan sistem bagi hasil. Adapun target yang hendak dicapai adalah terbentuknya pusat perekonomian umat melalui kegiatan usaha mencapai kesejahteraan hidup umat.

Meniti keberangkatannya, koperasi BMT Al-Hikmah mulai beroperasi di komplek Pasar Babadan Blok B – 26, pada tanggal 15 Oktober 1998 dengan modal awal sebesar Rp 15.000.000,00 (Lima Belas Juta Rupiah). Modal awal tersebut berasal dari simpanan yang disetorkan para anggota berupa simpanan pokok, simpanan pokok khusus, dan simpanan wajib. Pengelolaan KJKS BMT Al-Hikmah dipercayakan kepada 4 (empat) orang pengelola yang telah mendapatkan pelatihan melalui Proyek Penanguhan Pekerja Trampil (P3T) di asrama haji Donohudan, Solo.

Sampai saat ini tercatat 18 orang yang mengelola BMT Al-Hikmah. Dalam perkembangannya, KJKS/ BMT Al-Hikmah mengalami perkembangan yang cukup pesat. Selama sepuluh tahun berdiri, jumlah anggota yang menanamkan modal pun meningkat dengan meningkatnya jumlah nominal simpanan yang harus disetorkan. Sampai bulan Februari 2013 tercatat hampir 5.000 anggota aktif dengan nominal simpanan lebih dari 6 milyar. Untuk kredit yang disalurkan juga mengalami peningkatan, seiring dengan peningkatan aset dan tentunya meningkat pula rugi laba setiap bulannya 10 Kemajuan dan perkembangan BMT Al-Hikmah yang

berdiri dengan latar belakang jenis usaha, asal daerah yang berbeda, pendidikan dan status sosial yang berbeda menunjukkan kepercayaan masyarakat yang cukup besar terhadap keberadaan BMT Al-Hikmah Babadan.

Saat ini BMT Al-Hikmah menempati kantor di Jl. Jend. Sudirman No. 12 Mijen Gedanganak Ungaran Timur Kabupaten Semarang, dengan kantor cabang :

1. Komplek Pasar Babadan Blok E 23- 25.
2. Komplek Terminal Pasar Karangjati No. 11 Kecamatan Bergas.
3. Jl. Tegalpanas-Jimbaran Dusun Secang 01/01, Samban Bawen.
4. Jl. Telomoyo No.07 Bandungan
5. Jl. Raya Gunungpati -Boja Ds.Ngabean No.05 Gunungpati Kota Semarang.

a. Tujuan dan sasaran

Tujuan :

- Menyelamatkan kelompok-kelompok usaha lapisan masyarakat bawah dan situasi krisis ekonomi.
- Menambah modal masyarakat lapisan bawa dan kecil.
- Mengembangkan kelompok usaha masyarakat agar lebih produktif.
- Tersedianya dana permodalan untuk anggota

Sasaran :

- Menghimpun dan menyalurkan kepada anggotanya yang melaksanakan aktivitas usaha yang produktif dan prospektif kepada para anggota.
- Memberikan pelayanan pinjaman kepada anggotanya yang melaksanakan usaha untuk modal kerja dengan prosedur yang mudah dan murah.

b. Visi dan misi

Visi :

- Menjadi lembaga keuangan mikro syariah yang sehat, profesional dan terpercaya di Jawa Tengah

Misi :

- Meminimalkan Non Profit Loan (NPL).
- Memperbaiki struktur permodalan.

- Meningkatkan penghimpunan dana anggota dan calon anggota.
- Meningkatkan pendapatan koperasi.
- Menciptakan sumber daya manusia yang handal dan kompeten.
- Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap koperasi BMT.
- Menerapkan pengelolaan koperasi secara profesional.

B. RUANG LINGKUP USAHA

1. SIRELA (Simpanan Sukarela Berjangka)

Simpanan Sukarela Berjangka (SIRELA) merupakan simpanan syariah yang sangat terjangkau bagi anggota dan semua kalangan masyarakat serta bebas biaya administrasi.

FITUR :

- Di peruntukan bagi anggota perorangan atau lembaga.
- Syarat pembukaan simpanan yang sangat ringan.
- Bebas biaya administrasi bulanan.
- Berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah yadlomanah.
- Memperoleh bagi hasil simpanan yang akan ditambahkan secara otomatis setiap bulan.
- Pembukaan rekening minimum Rp.10.000
- Setoran selanjutnya minimum Rp.10.000
- Saldo minimum yang harus di pelihara Rp.10.000
- Penyerahan dan penarikan simpanan dapat dilakukan sewaktu-waktu pada jam kerja.

PERSYARATAN :

- Mengisi aplikasi pendaftaran anggota BMT.
- Mengisi aplikasi pembukaan rekening SIRELA.
- Menyerahkan fotocopy KTP/SIM yang masih berlaku.
- Bagi anggota baru wajib membayar simpanan pokok sebesar Rp.25.000 dengan simpanan wajib sebesar Rp.10.000.

2. SIMPEL (Simpanan Pelajar)

Kepanjangan dari simpanan pelajar yaitu simpanan yang diperuntukkan bagi pelajar dan mahasiswa yang menginginkan rekening simpanan yang terus

bertumbuh dan berkesempatan mengajukan beasiswa bagi pelajar berprestasi.

Adapun fitur dan syarat-syaratnya antara lain :

FITUR :

- Diperuntukan bagi pelajar/mahasiswa.
- Syarat pembukaan simpanan yang sangat ringan.
- Bebas biaya administrasi bulanan.
- Berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah yadlomanah.
- Memperoleh bagi hasil simpanan yang akan ditambahkan secara otomatis setiap bulan.
- Pembukaan rekenin minimum Rp.10.000
- Setoran selanjutnya minimum Rp.10.000
- Saldo minimum yang harus di pelihara Rp.10.000
- Penyetoran dan penarikan simpanan dapat dilaksanakan sewaktu-waktu pada jam kerja.

PERSYARATAN :

- Mengisi aplikasi pendaftaran anggota BMT.
- Mengisi aplikasi pembukaan rekening SIMPEL.
- Menyerahkan Foto Copy Kartu Pelajar/ Kartu Mahasiswa.
- Bagi anggota wajib membayar simpanan pokok sebesar Rp.25.000 dengan simpanan wajib sebesar Rp.10.000.

3. SISUQUR

Simpanan syariah yang di rancang khusus bagi anda sebagai sarana mempersiapkan dana untuk melaksanakan ibadah qurban atau Aqiqah.

FITUR :

- Diperuntukan bagi pelajar/mahasiswa.
- Syarat pembukaan simpanan yang sangat ringan.
- Bebas biaya administrasi bulanan.
- Berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah,Mudharabah.
- Memperoleh bagi hasil simpana yang yang akan ditambahkan secara otomatis setiap bulan.
- Pembukaan rekening minimum Rp.10.000

- Setoran selanjutnya minimum Rp.10.000
- Saldo minimum yang harus di pelihara Rp.10.000
- Hanya dapa diambil pada saat akan melaksanakan ibadah qurban atau aqiqah.

PERSYARATAN :

- Mengisi aplikasi pendaftaran anggota BMT.
- Mengisi aplikasi pembukaan rekening SISUQUR.
- Menyerahkan Foto Copy Kartu Pelajar/ Kartu Mahasiswa.
- Bagi anggota wajib membayar simpanan pokok sebesar Rp.25.000 dengan simpanan wajib sebesar Rp.10.000

4. SISUKA (Simpanan Sukarela Berjangka)

Simpanan sukarela berjangka yaitu simpanan dengan prinsip syariah dengan memberikan hasil investasi optimal bagi anggota di KSPPS BMT Al-Hikmah.

Adapun syarat dan fiturnya sebagai berikut :

FITUR :

- Diperuntukan bagi anggota perorangan/lembaga.
- Berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlaqah (bagi hasil).
- Pilihan jangka waktu fleksibel 3,6,12 dan 24.
- Tidak dikenakan biaya administrasi.
- Bagi hasil yang optimal dengan nisbah yang kompetitif.
- Bagi hasil langsung menambah saldo simpanan harian.
- Jangka waktu dapat di perpanjang otomatis (automatic roll over).
- Setoran minimal Rp.500.000
- Dapat dijadikan jaminan pembiayaan di BMT AL-HIKMAH.

JANGKA WAKTU	NISBAH BMT	NISBAH ANGGOTA
3 Bulan	65%	35%
6 Bulan	60%	40%
12 Bulan	50%	50%
24 Bulan	45%	55%

5. PEMBIAYAAN MULTI USAHA

Pembiayaan mitra usaha yaitu fasilitas pembiayaan yang diperuntukkan bagi anggota yang menginginkan permodalan dalam pengembangan usaha yang digelutinya, agar usahanya tersebut menjadi lebih besar dan menguntungkan. Pembiayaan mitra usaha ini memakai prinsip kerjasama mudharabah atau musyarakah. Pada BMT Al-Hikmah siap menjadi mitra sebagai pemodal ataupun bermitra sebagai partner dalam mengembangkan usaha anggota tersebut. Adapun syarat yang harus diperhatikan oleh anggota saat mengajukan pembiayaan mitra usaha, antara lain:

PERSYARATAN :

- Bersedia menjadi anggota BMT AL-HIKMAH.
- Memiliki usaha produktif dan prospektif.
- Bersedia di survey di lokasi usaha yang di ajukan.
- Mengisi aplikasi pengajuan pembiayaan yang telah di sediakan.
- Melengkapi persyaratan administrasi meliputi :
 - Foto copy KTP Suami istri
 - Foto copy Kartu Keluarga (KK).
 - Foto copy data pendukung usaha.
 - Melampirkan foto copy bpkb kendaraan, sertifikat tanah/surat kios/los pasar.

6. PEMBIAYAAN MULTI BARANG

Pembiayaan multi barang yaitu pembiayaan dengan fasilitas yang ditujukan untuk anggota yang menginginkan barang atau peralatan untuk usaha guna untuk mendukung usaha anggota. Dengan menggunakan prinsip syariah

berakadkan murabahah. Pada BMT Al-Hikmah siap memberikan pelayanan pembiayaan kepada anggota yang menginginkan barang impian dengan mudah dan cepat. Adapun persyaratan dan keunggulan pada pembiayaan multibarang yaitu :

Keunggulan pembiayaan pemilikan sepeda motor di BMT AL-HIKMAH :

- Melayani semua jenis sepeda motor pabrikan jepang (HONDA, YAMAHA, SUZUKI, KAWASAKI).
- Persyaratan mudah dengan proses yang cepat.
- Uang muka minimal 30% dari harga kendaraan yang diinginkan.
- Bagi hasil di peruntukan dari harga pokok.
- Dikurangi dengan uang muka yang di setorkan.
- Total angsuran lebih ringan dibandingkan dengan Dealer/ Leasing.
- Jangka waktu maksimal sampai dengan 3 tahun.
- Apabila menyelesaikan pembiayaan sebelum jangka waktu akan memperoleh potongan tidak kena penalty.
- Fasilitas asuransi TLO (optional).

7. PEMBIAYAAN MULTI JASA

Dengan prinsi akad ijarah fasilitas pembiayaan di peruntukan bagi anggota yang terkendala dalam membayar Biaya Pendidikan, Biaya Sewa Rumah, Biaya Sewa Tempat Usaha, Biaya Perawatan Rumah Sakit, Biaya Perjalanan dan Biaya lain yang diperlukan. BMT AL-HIKMAH siap membantu membayarkan kebutuhan biaya tersebut dan anggota mengembalikan pembiayaan dan jasanya secara angsuran atau tempo sesuai dengan kesepakatan.

PERSYARATAN :

- Bersedia menjadi anggota BMT AL-HIKMAH .
- Memiliki uasah dan atau penghasilan tetap.
- Mengisi aplikasi pengajuan pembiayaan yang telah di sediakan.
- Bersedia di survey apabila pihak KJKS BMT memerlukan.
- Melengkapi persyaratan administratif :
 - Foto copy KTP suami istri

- Foto copy Kartu Keluarga (KK).
- Foto copy surat nikah.
- Melampirkan foto copy BPKB kendaraan sertifikat tanah/surat kios/ los pasar.
- Untuk jaminan BPKB kendaraan dilengkapi dengan fotocopy STNK sedangkan untuk jaminan sertifikat dilengkapi dengan SPPT terbaru dan Surat Keterangan dari Kelurahan.

8. SI GADIS (GADAI SYARIAH)

FITUR :

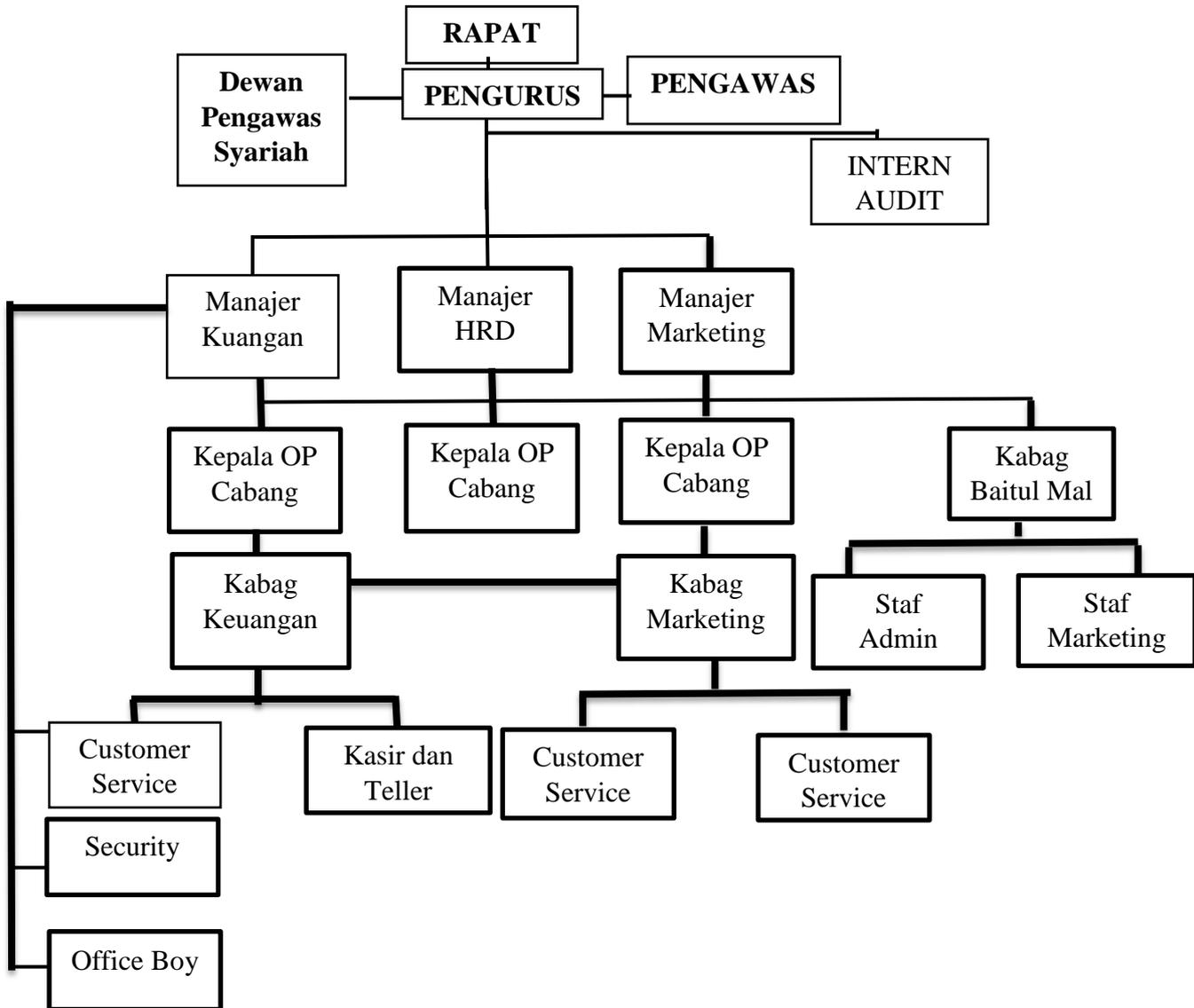
- MUDAH
Cukup membawa barang yang akan di gadaikan dengan bukti kepemilikan dan identitas diri
- CEPAT
Uang cair kurang dari 30 menit.
- AMAN
Memberikan jaminan keamanan terhadap barang yang dititipkan.
- BERKAH
Dikelola dengan sistem syariah yang berlandaskan atas dasar prinsip tolong menolong.

Barang yang dapat digadaikan :

- Perhiasan emas
- Handphone
- Elektronik
- Kendaraan bermotor
- Laptop
- Alat-alat rumah tangga

C. STRUKTUR ORGANISASI DAN URAIAN TUGAS

1. Bagan struktur organisasi KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran



Adapun susun manajemen dan pegawai KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran
Tahun 2019 :

1. Dewan Pengawas Syariah
 - a. Ketua : Drs.Toni Irianto
 - b. Anggota 1 : Dr. H. Muh. Saerozi
 - c. Anggota 2 : Abdurrohimi
2. Pengawas
 - a. Ketua : Gatot Indramoko, S.E
 - b. Anggota 1 : Drs. H. Abu Hanafi
 - c. Anggota 2 : Ichsan Maarif, S.T
3. Pengurus
 - a. Ketua : Muhari, S.Ag
 - b. Sekretaris : Awing Frapityo
 - c. Bendahara : Asroti, S.Pd. I
 - d. Staff Pusat : Heny Fajar R, S.Pd
 - e. Office Boy : Nurkhasan
- a. Kepala Operasional dan Pengelola Cabang
 1. Cabang Mijen Gedanganak
 - Kaop : Mudhlofar
 - Admin : Heni Fajar R, S.Pd
 - Marketing : Mudhofar
Sayfur Rohman
Saefudin
 2. Kantor Cabang Babadan
 - Kaop : Awing Frapityo, S.E
 - Admin : Nurjanah
 - Kasir : Salamti nurul ariyan
 - Marketing : Nurul Huda Amrullah
Zulfikar yahya

3. Kantor Cabang Bawen

- Kaop : Supandriyo, A.Md
- Admin : Sefi Aprilia
- Marketing : Adit Tiya

4. Kantor Cabang Karangjati

- Kaop : Mujana
- Admin : Fahrul Saktiana
- Kasir : Putri
- Marketing : Mujana
Ahwat Adi Wibowo

5. Kantor Cabang Gunungpati

- Kaop : Eko Susilo, S.E
- Admin : Abdul Chamid
- Marketing : Kharis Muhandis, A.Md

6. Kantor Cabang Bandungan

- Kaop : Sulamin
- Admin : Yuni Fatmawati
- Marketing : Masyudi. A.Md

Uraian tugas-tugas pokok pegawai KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran .

1. Rapat anggota

Rapat Anggota merupakan pemegang kekuasaan tertinggi dalam KSPPS. Rapat Anggota dihadiri oleh anggota, pengurus, pengawas, dan tamu undangan.

Rapat Anggota membahas antara lain :

- Kebijakan umum di bidang organisasi, manajemen dan usaha KSPPS
- Pemilihan, pengangkatan, dan pemberhentian Pengurus dan Pengawas.
- Penyusunan rencana kerja, RAPB KSPPS, serta pengesahan laporan keuangan.

- Pertanggungjawaban Pengurus dalam pelaksanaan tugasnya.
- Pembagian Sisa Hasil Usaha.
- Penggabungan, peleburan, pembagian, dan pembubaran KSPPS.
- Perubahan Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga.
- Untuk melindungi kepentingan KSPPS, anggota, dan pihak ketiga, maka terhadap kelalaian pelaksanaan Rapat Anggota yang dilakukan pengurus dapat dikenakan tindakan berupa teguran dan peringatan tertulis dari anggota.

2. Pengurus

Tugas – tugas pokok :

- Memimpin organisasi dan usaha KSPPS
- Menyelenggarakan RAT tepat waktu
- Terlaksananya hasil keputusan yang diamanatkan oleh RAT
- Tercukupinya rasio modal
- Menyusun / merumuskan kebijakan umum, mengajukan Rencana Kerja (RK) dan Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja (RAPB) KSPPS untuk mendapat persetujuan Rapat Anggota
- Menyelenggarakan rapat pengurus untuk evaluasi bulanan perkembangan kinerja lembaga dan menentukan serta membuat kebijakan strategi yang terkait dengan lembaga.
- Menerima laporan keuangan yang dapat dipertanggungjawabkan pelaksanaan tugas yang dijalankan pengelola setiap bulan
- Pengurus KSPPS dipilih dari dan oleh anggota dalam rapat anggota untuk masa jabatan 5 tahun dan dapat dipilih kembali

3. Dewan Pengawas Syariah

- Memastikan produk/jasa Koperasi sesuai dengan syariah
- Menelaah dan mengesahkan setiap spesifikasi produk penghimpunan (funding) maupun produk penggunaan dana (lending)

- Mengkomunikasikan kepada DSN usul dan saran pengembangan produk dan jasa Koperasi yang memerlukan kajian dan fatwa DSN
- Memberikan penjelasan kepada Pengurus dan Manajemen KSPPS tentang berbagai fatwa DSN yang relevan dengan bisnis KSPPS.
- Memastikan tata laksana manajemen dan pelayanan sesuai dengan syariah
- Menelaah dan mengesahkan tata laksana manajemen dan pelayanan KSPPS ditinjau dari kesesuaiannya dengan prinsip muamalah dan akhlaq Islam.
- Membantu manajemen dalam pembinaan aqidah, ibadah dan akhlaq manajemen dan staf KSPPS
- Mengidentifikasi berbagai bentuk pelanggaran syariah dalam interaksi (antar sesama manajemen/staf dan antar manajemen/staf dengan anggota dan masyarakat luas) dan transaksi bisnis serta melaporkannya kepada Badan Pengurus KSPPS.

4. Pengawas

Tugas Pengawas :

- Memberikan penilaian terhadap keputusan-keputusan kegiatan KSPPS.
- Mengawasi dan menjaga agar pelaksanaan operasional KSPPS sesuai dengan ketentuan, arah, dan kebijakan yang telah ditetapkan Rapat Anggota
- Memberi saran atau pendapat kepada pengurus dan pengelola untuk kemajuan KSPPS
- Melakukan pemeriksaan / audit
- Mebuat hasil laporan pengawasan kepada rapat anggota
- Pengawas dipilih dari dan oleh anggota di dalam suatu rapat Anggota.

- Jumlah Pengawas minimal 3 (tiga) orang dan susunannya terdiri dari seorang ketua dan anggota-anggota.
- Jumlah dan susunan Pengawas dapat berubah sesuai dengan dengan perkembangan KSPPS, tetapi harus gasal dan minimal 3 (tiga) orang.
- Masa bakti Pengawas sama dengan masa bakti Pengurus.

5. Audit Internal

Tugas – tugas Pokok :

- Dapat menggunakan fungsi pengawasan sebagai alat control mekanisme operasional.
- Memeriksa semua catatan, harta milik dan hutang-hutang, memeriksa semua tingkat manajemen (kecuali top manajemen) dan dapat memasuki semua bagian dan unit kerja serta melakukan berbagai teknik pemeriksaan.
- Meminta data/informasi yang berkaitan dengan hal audit kepada manajemen koperasi.
- Meminta fasilitas kebagian umum untuk kebutuhan audit seperti ATK dll.
- Menerbitkan laporan keuangan atas persetujuan pimpinan untuk keperluan publikasi.

6. Manajer/HRD

Tugas dan Tanggung Jawab

- Bertanggungjawab mengelola dan mengembangkan sumber daya insani KSPPS termasuk perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan sdi dan pengembangannya.
- Membuat system sumber daya yang efektif dan efisien misalnya dengan membuat SOP, job description, training dan development system
- Bertanggungjawab penuh dalam proses recruitment karyawan mulai dari mencari calon karyawan, wawancara hingga seleksi

- Melakukan seleksi, promosi, transferring dan demosi pada karyawan yang dianggap perlu.
- Melakukan kegiatan pembinaan, pelatihan dan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pengembangan kemampuan, potensi, mental, ketrampilan dan pengetahuan karyawan yang sesuai dengan standar lembaga.
- Bertanggungjawab terhadap absensi karyawan, perhitungan gaji, bonus dan tunjangan
- Membuat kontrak kerja karyawan serta memperbaharui masa berlaku kontrak kerja.
- Melakukan tindakan disipliner pada karyawan yang melanggar kebijakan perusahaan.

7. Manajer Keuangan dan Umum

Tugas-tugas pokok :

- Manajer keuangan bekerja sama dengan manajer yang lain bertugas merencanakan dan meramalkan perencanaan umum keuangan KSPPS.
- Mengambil keputusan penting investasi dan berbagai pembiayaan serta semua hal yang terkait dengan keputusan tersebut.
- Melaporkan laporan keuangan bulanan pada pertemuan tingkat manajemen pusat.
- Membuat analisis laporan keuangan.
- Memberikan masukan yang berkaitan dengan kebijakan akuntansi dan keuangan.
- Merencanakan, mengatur dan mengontrol perencanaan laporan keuangan dan laporan pembiayaan

8. Manajer Pemasaran

Tugas-tugas pokok :

- Menyusun draft rencana pemasaran berupa tarjet funding, lending dan konfirmasi per cabang.
- Rencana pengembangan produk, promosi dan distribusi berdasarkan pemetaan segmen dan potensi pasar.
- Memimpin rapat koordinasi bulanan dengan marketing cabang.
- Mengembangkan data base pelanggan jasa keuangan untuk menyusun profil dan pengembangan pemasaran.
- Mengembangkan strategi pemasaran.
- Melaksanakan survey.
- Sebagai coordinator dalam penagihan pembiayaan bermasalah.

9. Kepala Operasional Cabang

Tugas –tugas pokok:

- b. Menjabarkan kebijaksanaan umum KSPPS yang telah dibuat Pengurus dan disetujui rapat anggota.
 - Menerima dan mempelajari keputusan /instruksi/memo dari Kantor Pusat.
 - Melaksanakan dan mensosialisasikan keputusan / memo / Intruksi kepada semua karyawan dan pihak yang berkepentingan.
 - Mengevaluasi hasil realisasi keputusan / memo / instruksi dan bila diperlukan melaporkan kepada kantor pusat.
- c. Menyusun dan menghasilkan rancangan anggaran KSPPS dan rencana jangka pendek, rencana jangka panjang, serta proyeksi (finansial maupun non finansial) kepada pengurus yang selanjutnya akan dibawa pada rapat anggota.
 - Bersama dengan Kabag. Operasional dan marketing memproyeksikan jumlah anggota yang dapat diraih untuk jangka panjang dan jangka pendek.
 - Menentukan sasaran investasi jangka panjang dan jangka pendek.

- Merencanakan dan menyusun rencana kerja jangka panjang 5 (lima) tahun dan jangka pendek 1 (satu) tahun.
 - Mempresentasikan rencana kerja jangka panjang dan jangka pendek kepada pihak yang berhak (Badan Pengurus, anggota KSPPS)
- d. Administrasi pembukuan
- e. Pembuatan laporan keuangan
- Membuat laporan keuangan harian meliputi neraca dan laba rugi.
 - Membuat laporan keuangan akhir bulan meliputi neraca, laba rugi, tagihan angsuran.
 - Menyediakan data-data yang dibutuhkan untuk kebutuhan.
 - Serah terima uang dari brankas ke teller.
 - Pengeluaran uang pagi hari, pada saat jam kerja.
 - Penyimpanan uang pada saat jam kerja dan pada saat sore hari

BAB IV

PEMBAHASAN

A. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CUSTOMER SERVICE DI BMT AL-HIKMAH KANTOR PUSAT UNGARAN

Bmt Al-Hikmah berusaha memberikan Standar Operasional yang terbaik supaya anggota merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan sesuai SOP yang berlaku, serta produk yang ada di Bmt Al-Hikmah, sehingga anggota tersebut mau menjadi nasabah tetap di Bmt Al-Hikmah karena merasa puas khususnya terhadap pelayanan customer service yang berhadapan langsung dengan anggota.

Fungsi Utama Jabatan :

- a. Memberikan pelayanan prima kepada mitra sehubungan dengan produk funding (penghimpunan dana) yang dimiliki oleh KSPPS BMT Al-Hikmah, dalam hal ini tabungan (simpanan lancar) dan (simpanan berjangka).
- b. Memberikan informasi hak dan kewajiban anggota secukupnya dan informasi lain yang diperlukan dan mengarahkan anggota/calon anggota pada pilihan produk yang sesuai dengan kebutuhannya.

Tanggung Jawab :

- a. Pelayanan terhadap pembukaan dan penutupan rekening tabungan dan Simpanan Berjangka.
- b. Pengarsipan tabungan dan Simpanan Berjangka
- c. Penghitungan bagi hasil dan pembukuannya
- d. Pelaporan tentang perkembangan dana masyarakat
- e. Register awal pengajuan pembiayaan /Ilustrasi/Wawancara
- f. Pengarsipan nota debit
- g. Kontrol manual tentang data-data anggota/non anggota

Tugas-Tugas Pokok :

a. Pelayanan terhadap pembukaan dan penutupan rekening tabungan dan Simpanan Berjangka serta mutasinya

- 1) Meminta anggota untuk melengkapi persyaratan menjadi anggota, yaitu Mengisi formulir pendaftaran anggota, Menyerahkan tanda pengenal, Mengisi aplikasi, Mengisi slip simpanan awal.
- 2) Menerima kelengkapan mitra dan memberikan penjelasan mengenai produk tabungan dan Simpanan Berjangka
- 3) Menandatangani slip pembukuan tabungan, buku simpanan dan formulir permohonan menjadi anggota/calon anggota.
- 4) Menyerahkan kembali berkas persyaratan dan slip-slip pada bagian pembukuan.
- 5) Membuatkan buku dan memberikan nomor rekening kepada mitra yang baru.
- 6) Membuatkan warkat simpanan berjangka dan memberikan nomor simpanan berjangka.
- 7) Melakukan/membuat registrasi tabungan dan simpanan berjangka baik di sistem maupun di buku registrasi.
- 8) Melakukan pemindahbukuan tabungan/Simpanan Berjangka apabila diperlukan atas persetujuan yang berwenang
- 9) Menyerahkan kepada mitra/anggota buku tabungan atau kartu tanda anggota
- 10) Menyimpan kartu tabungan ke dalam tempat yang telah ditentukan.

b. Pengarsipan tabungan dan Simpanan Berjangka

- 1) Melakukan pengarsipan untuk permohonan tabungan dan Simpanan Berjangka pada binder khusus sesuai tanggal
- 2) Melakukan pengarsipan untuk kartu tabungan sesuai dengan nomor rekening
- 3) Melakukan pengarsipan atas warkat Simpanan Berjangka sesuai dengan nomor rekening
- 4) Melakukan pengarsipan untuk berkas bagi hasil sesuai dengan bulan

c. Penghitungan bagi hasil dan pembukuannya

- 1) Melakukan penghitungan bagi hasil harian atau akhir bulan (tanpa software)
- 2) Melakukan pendistribusian bagi hasil (khusus untuk yang tanpa software)

d. Pelaporan tentang perkembangan dana masyarakat

- 1) Menerbitkan laporan Simpanan Berjangka yang akan jatuh tempo
- 2) Menerbitkan laporan perkembangan /pertumbuhan penabung/deposan serta dana yang dihimpun pada akhir bulan
- 3) Menerbitkan laporan perbandingan rencana dan realisasi target capaian funding pada akhir bulan

e. Register awal pengajuan pembiayaan /Ilustrasi/Wawancara

f. Pengarsipan nota debit

- 1) Menerima surat permintaan buku TT dari calon/anggota
- 2) Mengecek data bilyet; dengan catatan 50% dari penggunaan buku TT
- 3) Bila setuju, maka bagian giro memberitahukan ke CS
- 4) Menerima resi untuk dimasukkan ke dalam Data Bilyet di Komputer, hari berikutnya, menerima ND dari CS, lalu dimasukkan ke Komputer

Wewenang Customer Service :

- a. Memotong biaya administrasi bagi tabungan yang tidak bermutasi 6 bulan (atau sesuai dengan kebijakan)
- b. Menutup rekening secara otomatis untuk rekening-rekening yang saldo nominalnya dibawah saldo minimum
- c. Melakukan pemindah bukuan untuk kasus-kasus tertentu yang telah ada kebijakannya.

Standar layanan Customer Service di Bmt Al-Hikmah :

a. Ability (kemampuan)

Sesuai standar yang dikeluarkan Bmt Al-Hikmah, Customer Service berkomunikasi dengan anggota selalu menggunakan Bahasa Indonesia kecuali anggota menginginkan menggunakan Jowo Kromo Inggil maka Customer Service harus mengikuti keinginan anggota. Selain

komunikasi secara verbal Customer Service Bmt Al-Hikmah sudah mampu menerapkan berkomunikasi dengan bahasa tubuh, yaitu mengekspresikan rasa hormat, menghargai, dan berterima kasih, tulus, senang melayani. Kemudian menguasai produk-produk Bmt Al-Hikmah seperti apa saja produk Bmt Al-Hikmah, berapa masing-masing bagi hasilnya, apa saja manfaatnya, bagaimana syarat untuk mendapatkan produk tersebut sudah sangat dikuasai oleh Customer Service, Berikut adalah pada saat Customer Service melaksanakan pelayanan :

1. Pada saat nasabah mengajukan pembiayaan :

Pada saat anggota datang ke Bmt Al-Hikmah, biasanya nasabah sudah mengerti bagaimana prosedur di Bmt Al-Hikmah atau dengan kata lain anggota yang datang adalah anggota yang sudah bermitra lama atau minimal sudah menjadi anggota yang memiliki simpanan di Bmt Al-Hikmah. Jika ada calon anggota baru maka Customer Service menjelaskan apa saja persyaratan untuk menjadi anggota dan sebagainya.

- a) Menyampaikan 3S (Senyum,Sapa dan Salam)
- b) Mempersilahkan anggota duduk
- c) Menyampaikan keinginan membantu\
- d) Bertanya siapa nama anggota
- e) Berbincang hangat dengan anggota
- f) Bertanya kepada anggota, sudah pernah mengambil pembiayaan di Bmt Al-Hikmah atau baru pertama kali.
- g) Jika sudah pernah bermitra (sudah pernah mengambil pembiayaan sebelumnya) dengan Bmt Al-Hikmah maka anggota menyerahkan persyaratan pembiayaan
- h) Jika belum pernah bermitra (belum pernah mengambil pembiayaan sebelumnya) dengan Bmt Al-Hikmah maka diberikan brosur yang berisi syarat-syarat pembiayaan.
- i) Bertanya kepada nasabah berapa jumlah pembiayaan yang akan diajukan

- j) Bertanya kepada anggota rencana dana pembiayaan akan digunakan untuk apa.
 - k) Melihat kelengkapan persyaratan pembiayaan dengan teliti
 - l) Memberikan informasi kepada nasabah untuk menunggu kurang lebih satu minggu untuk mengetahui hasil permohonan pembiayaan akan disetujui atau tidak.
 - m) Bertanya kepada anggota, informasi atau kebutuhan lain yang diinginkan anggota yang belum terpenuhi.
 - n) Saat anggota berdiri untuk berpamitan maka Customer Service ikut berdiri, berjabat tangan dan mengucapkan salam.
2. Pada saat Customer Service memperkenalkan produk-produk Bmt Al-Hikmah
- a) Menyampaikan 3S (Senyum,Sapa dan Salam)
 - b) Mempersilahkan anggota duduk
 - c) Menyampaikan keinginan membantu
 - d) Bertanya siapa nama anggota
 - e) Berbincang hangat dengan anggota
 - f) Mengumpulkan informasi dari kebutuhan anggota
 - g) Menjelaskan mengenai produk yang sesuai dengan kebutuhan anggota dan memperlihatkan brosur serta hasil produk tersebut.
 - h) Membuat rekomendasi produk yang sesuai dengan kebutuhan anggota.
 - i) Mendapatkan komitmen bahwa anggota menyetujui untuk menggunakan produk di Bmt Al-Hikmah.
 - j) Bertanya kepada anggota, informasi atau kebutuhan lain yang diinginkan anggota yang belum terpenuhi.
 - k) Saat anggota berdiri untuk berpamitan maka Customer Service ikut berdiri, berjabat tangan dan mengucapkan salam.

3. Pada saat customer service membuat buku tabungan atau deposito untuk nasabah

- a) Menyampaikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam).
- b) Mempersilahkan anggota duduk.
- c) Menyampaikan keinginan untuk membantu.
- d) Bertanya siapa nama anggota.
- e) Berbincang hangat dengan anggota, misalnya jika anggota membawa serta anaknya maka bertanya kelas berapa atau umur berapa anaknya, dan sebagainya.
- f) Meminta kartu identitas nasabah.
- g) Meminta nasabah untuk mengisi formulir pembuatan rekening, dan menawarkan kepada nasabah untuk membantu pengisian formulir.
- h) Membuat rekening baru untuk anggota.
- i) Bertanya kepada anggota, informasi atau kebutuhan lain yang diinginkan nasabah yang belum terpenuhi.
- j) Saat anggota berdiri untuk berpamitan, maka customer service ikut berdiri, berjabat tangan dan mengucapkan salam.

b. Attitude (Sikap)

Sikap yang seharusnya ditunjukkan kepada anggota yaitu ramah, murah senyum, lemah lembut dalam bertutur kata, jujur dalam memberikan setiap informasi kepada anggota, hormat selalu menganggukkan kepala dan membungkukkan badan saat bersapaan dengan anggota, selalu antusias saat anggota berbicara, pandai bergaul sehingga anggota baru dapat dengan cepat akrab dengan customer service. Namun semua sikap yang ditunjukkan harus berasal dari hati, intinya tidak di buat-buat atau sesuai standar jadi terlihat kaku.

c. Appearance (Penampilan)

Jika berhubungan dengan penampilan, customer service hanya mengikuti sesuai arahan dari manajemen atau sesuai standar yang ada dan tidak berpenampilan berpenampilan yang berlebihan karena akan mengganggu

pekerjaan dan kemungkinan nasabah tidak akan fokus terhadap apa yang di jelaskan namun akan fokus pada penampilan customer service yang berlebihan.

1) Pakaian Customer Service Wanita Pakaian wanita adalah aturan yang digunakan :

- a) Sudah menutup aurat dan baju tidak di masukkan ke dalam baju bagian bawah dengan kata lain sudah menutup pinggul.
- b) Customer service selalu mengenakan kerudung dan baju dengan warna senada.
- c) Di BMT Al-Hikmah, karyawan wanita memakai celana kain yang longgar dan tidak ketat.
- d) Budaya karyawan wanita di BMT Al-Hikmah selalu menggunakan baju dengan legan panjang dan tidak ketat serta transparan
- e) Diwajibkan oleh BMT Al-Hikmah, seluruh karyawan wanita untuk memakai kerudung yang menutup dada.

2) Pakaian Seragam Wanita

- a) Customer service selalu mengenakan seragam sesuai jadwal pemakaian dan menggunakan Id-Card.
- b) Customer service selalu mengenakan baju seragam yang disetrika,
- c) Customer service menggunakan seragam yang masih layak pakai dan warnanya tidak kusam.

3) Sepatu Wanita

- a) Sepatu yang dikenakan Customer service sudah sesuai standar yaitu berwarna gelap dan tingginya sekitar 4cm, tidak terlalu datar maupun tinggi, tidak bertali.
- b) Customer service selalu mengenakan kaos kaki sesuai warna kaki. Tetapi seringkali Customer Service tidak menggunakan kaos kaki

- c) Customer service hanya menggunakan sandal pada area wudhu dan saat berganti sandal dilakukan di belakang, dan tidak pada sekitar meja customer service.

4) Asesoris Wanita

- a) Asesoris yang dikenakan customer service BMT Al-Hikmah hanyalah bros kerudung, jam tangan dan cincin. Selain asesoris yang dikenakan cukup sederhana dan tidak mencolok, modelnya pas untuk lingkungan kerja.

5) Tata Rias Muka Wanita

- a) Make up muka yang dikenakan customer service tipis dan sesuai tatanan wajah.
- b) Customer service tidak menggunakan alis mata.
- c) Maskara dikenakan tipis.
- d) Customer service mengaplikasikan eye Shadow sesuai bentuk mata dengan warna yang senada dengan pakaian atau warna tidak mencolok.
- e) Lipstick senada dengan warna bibir (tidak menyala dan terlalu tebal).

d. Attention (Perhatian)

Perhatian yang diberikan oleh customer service BMT Al-Hikmah yaitu pada saat nasabah terlihat bingung atau resah dengan antrian yang lama maka customer service akan menyapa dan memberi pengertian untuk menunggu sebentar, dan karena di BMT Al-Hikmah tidak ada nomor antrian untuk mendapatkan pelayanan customer service maka customer service harus tetap memperhatikan customer mana yang datang lebih dulu. Perhatian lain di tunjukkan dengan menanyakan kabar (jika sudah mengenal nasabah) atau usaha maupun pekerjaan yang di geluti nasabah agar nasabah lebih merasa dihargai dan diperhatikan, selain itu jika nasabah membawa serta anaknya, maka customer service tak segan untuk memberi pujian yang pas atau menanyakan nama maupun sedang duduk di kelas berapa, perhatian lain yang dapat ditunjukkan.

e. Action (Tindakan / Ucapan)

Tindakan maupun ucapan oleh customer service sangat penting di jaga, karena jika customer service salah memilih kata-kata maka nasabah akan tersinggung dan enggan untuk kembali di layani oleh customer service. Maka konsentrasi dan fokus saat bekerja itu sangat penting agar tidak bertindak atau mengucapkan kata-kata yang dapat menyinggung perasaan nasabah.

1) Ucapan (Greeting)

- a) Menyampaikan ucapan salam (Assalamualaikum) pada saat nasabah datang. Namun terkadang customer service tidak mengucapkan salam dan langsung menawarkan bantuan untuk mengetahui keperluan nasabah.
- b) Menjawab ucapan salam (Wa'alaikum salam wa rahmatullahi wa barakatuh) selalu di ucapkan customer service.

2) External Indirect Contact (Pertelepon)

- a) Mengucapkan salam (Assalamu'alaikum)
- b) Menyebutkan nama kantor (BMT Bismillah)
- c) Sebutkan nama
- d) Sebutkan keinginan untuk membantu (Bisa dibantu ?)

3) Internal Call (Telepon Internal)

- a) Mengucapkan salam (Assalamu'alaikum)
- b) Menyebutkan nama, jarang dilakukan oleh customer service.
- c) Menyebutkan keinginan untuk membantu.
- d) Sebutkan nama bila tahu (Baik, nanti akan saya sampaikan Pak Bayu)

4) Etika Bertelepon

- a) Saat customer service mengangkat dan menutup gagang telepon kadang menimbulkan suara karena biasanya saat melayani nasabah di meja dan telepon berdering, hingga mungkin customer service merasa tidak enak hati melayani sambil menerima telepon sampai menimbulkan suara karena tergesa-gesa ingin menutup teleponnya.

- b) Customer service selalu berbicara dengan nada sopan dan lembut, terlebih memang karakter yang dimiliki customer service sudah sesuai standar.
 - c) Saat berbicara customer service menggunakan volume yang sedang namun dengan aksen dan intonasi yang jelas.
 - d) Customer service selalu berbicara sesuai keperluan, menghindari bergurau dan berdebat serta tidak pernah tertawa lepas.
 - e) Saat berbicara bibir atau mulut customer service tidak menempel ke gagang telepon atau di depan hidung.
 - f) Saat berbicara di telepon customer service tidak pernah sambil makan.
 - g) Terkadang customer service tidak menutup atau taruh gagang telepon setelah lawan bicara menaruh gagang telepon (mendahului menutup telepon lawan bicara).
- 5) Etika Saat Berdiri
- a) Posisi tubuh tegak lurus, bila mempersilahkan nasabah duduk, tubuh bagian atas agak dibungkukkan ± 75 derajat. Namun biasanya saat nasabah datang dan mempersilahkan nasabah duduk, customer service tidak berdiri. Customer service berdiri hanya pada saat nasabah akan pulang.
 - b) Posisi tangan lepas ke bawah, saat berhadapan langsung dengan nasabah tangan lepas ke bawah.
 - c) Posisi rentang kaki tidak terlalu diperhatikan oleh customer service.
- 6) Etika Saat Duduk
- a) Posisi customer service tegak tidak bersandar di sandaran kursi atau bibir meja.
 - b) Posisi tangan customer service di atas meja.
 - c) Merapatkan kaki tidak terlalu diperhatikan oleh customer service.
 - d) Seluruh tubuh dan wajah customer service menghadap nasabah.

7) Etika Jabat Tangan.

- a) Tubuh customer service tidak membungkuk dengan apa yang sesuai standar.
- b) Menatap mata nasabah dengan wajah tersenyum.
- c) Bila nasabah pria mengajak berjabat tangan, maka customer service harus mau diajak berjabat tangan dengan tangan kanan, posisi tangan kiri customer service lepas kebawah. Namun terkadang nasabah pria juga mengerti jika sebaiknya jika bukan muhrim tidak berjabat tangan.
- d) Jabat tangan nasabah dengan penuh hangat sekitar 3 sampai 4 detik dan jarang menyebutkan nama customer service.
- e) Bila Customer Service dalam posisi duduk maka harus berdiri selalu dilaksanakan.

8) Etika Saat Berbicara

- a) Saat customer service berbicara intonasi sedang, tenang, ramah, sopan dan siap membantu.
- b) Tetap tersenyum, tidak mendominasi pembicaraan dengan kata lain beri kesempatan nasabah untuk berbicara dan tidak berdebat.
- c) Menjadi pendengar yang baik, pada saat nasabah ingin sedikit bercerita maka customer service wajib mendengarkan dengan antusias dan memberikan tanggapan agar nasabah merasa dihargai.
- d) Arah pandangan customer service melihat lawan bicara dengan pandangan ke arah dahi sampai hidung untuk menghindari pandangan yang dapat menghilangkan fokus customer service.
- e) Customer service selalu memberikan selingan pujian kepada nasabah, misalnya "...bapak sangat pandai mengelola usaha, bapak tidak ingin mempunyai toko lagi ?ambil pembiayaan saja pak untuk menambah properti bapak." .

f. Standar Accountability (Tanggung Jawab)

Semua bidang pekerjaan, tidak terkecuali sebagai seorang customer service memiliki tanggung jawab masing-masing. Customer service dituntut harus memiliki tekad kuat untuk memenuhi semua hak nasabah, seperti berusaha tidak melakukan kesalahan, berusaha memberikan informasi yang jujur, dan lain sebagainya. Walaupun dalam kenyataannya kita tidak dapat memberikan pelayanan yang benar-benar sesuai standar tapi setidaknya kita sudah mempunyai tekad sebagai perwujudan tanggung jawab terhadap bidang pekerjaan customer service ini.

1) Bila Melakukan Kesalahan

- a) Memohon maaf atas kesalahan yang terjadi.
- b) Menunjukkan ekspresi penyesalan.
- c) Customer Service tidak bolehkan ngotot membela diri.
- d) Sampaikan permohonan maaf kembali atas yang telah diperbuat dan berjanji tidak terulang kembali.
- e) Segera lakukan perbaikan atau pembetulan sesuai dengan prosedur

2) Bila Mengecewakan nasabah

- a) Menunjukkan ekspresi penyesalan
- b) Sampaikan permohonan maaf karena membuat nasabah merasa kecewa.
- c) Segera lakukan perbaikan pelayanan

3) Bila Membuat Nasabah Lama Menunggu

- a) Tunjukkan perhatian dan rasa resah anda kepada nasabah bahwa anda juga ikut merasakan keresaan nasabah (rasa empati)
- b) Sampaikan permohonan maaf dan penyesalan tidak dapat melayani dengan cepat.
- c) Sampaikan penjelasan dan pahami serta memohon untuk mengerti atas suatu persoalan yang menyebabkan lambannya pelayanan.

- d) Setelah selesai melayaninya sekali lagi sampaikan permohonan maaf.
- 4) Bila Tidak Bisa Menepati Janji
- a) Tunjukkan ekspresi penyesalan dan rasa bersalah anda kepada nasabah karena tidak dapat menepati janji serta prioritaskan untuk segera menemuinya dalam kondisi sesibuk apapun.
 - b) Sampaikan permohonan maaf dan penyesalan tidak dapat menepati janji.
 - c) Sampaikan penjelasan dan pahami serta memohon untuk mengerti atas suatu persoalan yang menyebabkan tidak dapat menepati janji.
 - d) Setelah selesai melayaninya sekali lagi sampaikan permohonan maaf.
- 5) Bila Mendapat Komplain Nasabah
- a) Berprasangka baik kepada nasabah, sambut dengan baik setiap masalah.
 - b) Mendengarkan setiap keluhan, lebih banyak mendengarkan dari berbicara dan tunjukkan bahasa tubuh yang sesuai.
 - c) Berempati, dengan cara menyatakan penyesalan seolah customer service ada pada posisi nasabah dan memohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami nasabah.
 - d) Memberikan penjelasan yang masuk akal dan tidak menyalahkan nasabah. Menyakinkan kepada nasabah bahwa masalah akan segera di tangani.
 - e) Bila customer service bukan pihak yang berkompeten atau tidak memahami dan tidak dapat menyelesaikan, maka sampaikan permohonan maaf untuk menunggu sebentar dan mohon ijin kepada nasabah untuk dikonsultasikan ke atasan atau pihak yang berkompeten dan menguasai permasalahannya.
 - f) Bila masalah bisa di tangani langsung oleh customer service maka akan langsung di selesaikan oleh customer service.

- g) Bertanya kepada nasabah, informasi atau kebutuhan lain yang diinginkan nasabah yang belum terpenuhi.
- h) Kembali mengucapkan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami nasabah.

6) Bila Mendapat Kritik Dan Saran Dari Nasabah

- a) Bila mendapat kritik maupun saran customer service selalu menerima dan mendengarkan dengan tenang dan sabar serta penuh antusias.
- b) Tidak memasukkan ke dalam hati apa saja perkataan nasabah yang mungkin menyinggung perasaan customer service.
- c) Mencatat setiap kritik dan saran agar kedepan dapat diaplikasikan dalam pelayanan yang masih mempunyai kekuarangan.
- d) Ucapkan terima kasih atas kritik dan sarannya.
- e) Memohon kepada nasabah untuk tidak sungkan memberikan masukan, kritik dan saran lagi.
- f) Ekspresikan rasa senang dan terbuka untuk menerima kritik dan saran.²⁰

Pada hasil riset yang dilakukan penulis menggunakan metode observasi petugas Customer Service di BMT Al-Hikmah Kantor Pusat Ungaran sudah melaksanakan fungsi, tugas, tanggung jawab dan menggunakan wewenangnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah di tetapkan BMT Al-Hikmah Kantor Pusat Ungaran dan petugas Customer Service sudah memberikan pelayanan yang baik akan tetapi perlu adanya pningkatan kualitas pelayanan khususnya dalam hal:

1. Bersikap ramah murah senyum dan lemah lembut, petugas Customer Service memiliki mimik wajah yang terlihat judes dan kurang senyum dalam melayani anggota sehingga anggota merasa kurang nyaman berinteraksi kepada Customer Service.

²⁰ Hasil wawancara dengan ibu Dian Irfani Customer Service BMT Al-Hikmah, tanggal 21 April 2019, pukul 13.00.

2. Penampilan Customer Service kurang rapi

Petugas customer service dituntut untuk menjaga kebersihan penampilan, disini petugas Customer Service kurang dalam berpenampilan baik yang terlihat dari jilbab yang dikenakan masih terlihat ada lekukan atau tidak licin dalam menyetraka.

3. Memiliki pengetahuan yang baik

Seorang Customer Service dituntut untuk dapat berkomunikasi dengan baik dan mempunyai pengetahuan yang luas, disini petugas Customer Service perlu meningkatkan pengetahuannya agar dapat menjawab pertanyaan anggota, sering terlihat seorang Customer Service tidak tanggap dalam menjawab pertanyaan dari anggota.

4. Memberi tahu mengenai produk baru

Seorang Customer Service juga dituntut untuk memahami semua produk yang dimiliki BMT Al-Hikmah agar anggota atau calon anggota paham untuk memilih produk sesuai dengan kebutuhannya, disini petugas Customer Service cenderung melayani atau menjawab pertanyaan yang diajukan anggota, sering terlihat petugas Customer Service lupa untuk memberi tahu anggota mengenai produk baru.

B. PENGUKURAN KEPUASAN ANGGOTA DI BMT AL-HIKMAH KANTOR PUSAT UNGARAN

Menurut penelitian yang dilakukan penulis di BMT AL-HIKMAH Kantor Pusat Ungaran yang beralamat Jl. Jend. Sudirman No. 12 Mijen Gedanganak Ungaran Timur Kabupaten Semarang. Penulis mengambil sampel sebanyak 30 responden. Data ini diperoleh dari hasil penyebaran kuisisioner sebanyak 30 responden, dengan kriteria sebagai berikut:

- SP = Sangat Puas
- TP = Tidak Puas
- P = Puas
- STP = Sangat Tidak Puas

KP = Kurang Puas

Kuisisioner dapat dilihat pada lampiran Tugas Akhir ini. Berdasarkan data yang diperoleh dari responden, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai beberapa hal yang berhubungan dengan pelayanan Costumer Service dalam meningkatkan kepuasan Anggota pada BMT AL-HIKMAH Kantor Pusat Ungaran.

a. Ability (Kemampuan)

1. Menyediakan jasa sesuai motto yang dijanjikan

Data menunjukkan bahwa :

No.	Kriteria	Jumlah orang	Persen (%)
1.	Sangat Puas	4	13,4%
2.	Puas	26	86,6%
3.	Kurang Puas	-	-
4.	Tidak Puas	-	-
5.	Sangat tidak puas	-	-

Dalam hal ini Customer Service dituntut untuk menyediakan jasa yang dibutuhkan anggota sesuai dengan motto BMT AL-HIKMAH yaitu memberikan pelayanan terbaik, sehingga anggota merasa nyaman dalam melakukan transaksi.hal ini menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang baik dalam memberikan pelayanan jasa kepada anggota sesuai dengan motto BMT AL-HIKMAH.

2. Menyampaikan jasa secara benar sejak pertama kali

Data menunjukkan bahwa :

No.	Kriteria	Jumlah orang	Persen (%)
1.	Sangat Puas	7	23,4%
2.	Puas	20	66,6%
3.	Kurang Puas	3	10%
4.	Tidak Puas	-	-
5.	Sangat tidak puas	-	-

Customer Service dituntut untuk menyampaikan jasa yang selama ini dilakukan oleh BMT AL-HIKMAH, jasa itu berupa : pembukaan

rekening anggota baru, setoran tunai, pembiayaan dan lain sebagainya. Dalam hal ini menunjukkan jasa yang diberikan oleh Customer Service sudah baik tetapi tetap perlu meningkatkan kualitas dalam hal pemberian pelayanan jasa.

3. Menyimpan dokumen seperti : setoran tunai, pembukaan rekening baru anggota, dokumen formulir pembiayaan, dokumen agunan dan lain sebagainya.

Data menunjukkan bahwa :

No.	Kriteria	Jumlah orang	Persen (%)
1.	Sangat Puas	11	36,6%
2.	Puas	15	50%
3.	Kurang Puas	4	13,4%
4.	Tidak Puas	-	-
5.	Sangat tidak puas	-	-

Customer Service dituntut untuk menyimpan segala bentuk dokumen anggota, dokumen tersebut dapat menjadi bukti jika suatu hari nanti dibutuhkan oleh anggota. Dalam hal ini menunjukkan Customer Service dalam pelayanan jasa menyimpan dokumen anggota sudah baik akan tetapi Customer Service perlu meningkatkan pelayanannya mengingat ada 4 responden yang kurang puas atas pelayanan tersebut, dari hasil wawancara kepada anggota yang merasa kurang puas ini adalah ketika anggota ingin melunasi pembiayaan dan mengambil agunan/jaminan ini anggota menunggu lama di ruang tunggu.

b. Attitude (Sikap)

1. Bersikap ramah, murah senyum lemah lembut dalam bertutur kata

Data menunjukkan bahwa :

No.	Kriteria	Jumlah orang	Persen (%)
1.	Sangat Puas	6	20%
2.	Puas	10	3,33%
3.	Kurang Puas	14	46,7%
4.	Tidak Puas	-	-
5.	Sangat tidak puas	-	-

Customer Service dituntut dapat berkomunikasi baik dengan anggota, bersikap ramah dan lemah lembut dalam bertutur kata, seorang Customer Service harus menjalin keramahandan keakraban kepada anggota agar anggota merasa senang dan nyaman ketika berhadapan dengan Customer Service. Dalam hal ini seorang Customer Service perlu meningkatkan kualitas pelayanannya dalam hal bersikap ramah, murah senyum dan lemah lembut dalam bertutur kata.

2. Selalu antusias saat anggota berbicara,

Data menunjukkan bahwa :

No.	Kriteria	Jumlah orang	Persen (%)
1.	Sangat Puas	5	16,7%
2.	Puas	20	66,6%
3.	Kurang Puas	5	16,7%
4.	Tidak Puas	-	-
5.	Sangat tidak puas	-	-

Customer Service dituntut untuk mendengarkan masalah anggota dengan sabar dan penuh empati dan mencari jalan keluar masalah anggota yang berhubungan dengan perusahaan. Dalam hal ini Customer Service sudah baik dalam melayani nasabah terlihat dari banyaknya responden yang puas akan tetapi Customer Service perlu meningkatkan kualitas pelayanannya dalam antusias saat anggota berbicara.

3. Jujur dalam memberikan informasi

Data menunjukkan bahwa :

No.	Kriteria	Jumlah orang	Persen (%)
1.	Sangat Puas	13	43,3%
2.	Puas	16	53,4%
3.	Kurang Puas	1	3,3%
4.	Tidak Puas	-	-
5.	Sangat tidak puas	-	-

Seorang Customer Service dituntut untuk selalu jujur dalam memberikan informasi kepada anggota yang berhubungan dengan perusahaan, jika seorang Customer Service tidak bisa menjawab pertanyaan anggota lebih baik tanyakan kepada pihak terkait jangan malah berbohong kepada anggota memberikan informasi yang tidak benar. Dalam hal ini menunjukkan adanya kualitas pelayanan pelayan Customer Service jujur dalam memberikan informasi sudah sangat baik terlihat banyak nya responden yang merasa puas.

c. Apearance (Penampilan)

1. Penampilan Customer Service rapi

Data menunjukkan bahwa :

No.	Kriteria	Jumlah orang	Persen (%)
1.	Sangat Puas	4	13,4%
2.	Puas	15	50%
3.	Kurang Puas	10	33,3%
4.	Tidak Puas	1	3,3%
5.	Sangat tidak puas	-	-

Customer Service dituntut untuk menjaga kebersihan dan kerapian pakaian agar baik dilihat oleh anggota. Dalam hal ini menunjukkan bahwa penampilan Customer Service sudah baik akan tetapi perlu ditingkatkan lagi kualitas penampilan dari Customer Service.

2. Penataan ruang yang baik

Data menunjukkan bahwa :

No.	Kriteria	Jumlah orang	Persen (%)
1.	Sangat Puas	6	20%
2.	Puas	19	63,3%
3.	Kurang Puas	5	16,7%
4.	Tidak Puas	-	-
5.	Sangat tidak puas	-	-

Seorang Customer Service dituntut untuk menata ruangan Customer Service sebaik mungkin sehingga anggota merasa nyaman berada pada ruangan tersebut. hal ini menunjukkan bahwa seorang Customer Service sudah baik dalam menata ruangan Customer Service sehingga anggota merasa nyaman tetapi tetap perlu meningkatkan dalam penataan ruangan agar lebih baik mengingat adanya 5 responden yang kurang puas.

3. Ketersediaan peralatan seperti pulpen dan kertas

Data menunjukkan bahwa :

No.	Kriteria	Jumlah orang	Persen (%)
1.	Sangat Puas	13	43,3%
2.	Puas	10	33,3%
3.	Kurang Puas	1	3,3%
4.	Tidak Puas	-	-
5.	Sangat tidak puas	-	-

Seorang Customer Service dituntut untuk menyediakan kebutuhan nasabah seperti kertas dan pulpen. Dalam hal ini menunjukkan pelayanan Customer Service dalam menyediakan peralatan untuk nasabah sudah sangat baik.

d. Attention (Perhatian)

1. Selalu memberi tahu anggota tentang produk baru

Data menunjukkan bahwa :

No.	Kriteria	Jumlah orang	Persen (%)
1.	Sangat Puas	2	6,7%
2.	Puas	10	33,3%
3.	Kurang Puas	17	56,7%
4.	Tidak Puas	1	3,3%
5.	Sangat tidak puas	-	-

Seorang Customer Services dituntut untuk mengetahui segala produk yang dimiliki oleh BMT AL-HIKMAH agar anggota mudah memahami dan mengetahui produk yang ada di BMT AL-HIKMAH.

Hal ini menunjukkan bahwa seorang Customer Services harus mengetahui segala bentuk produk dan jika ada produk terbaru Customer Services harus memberi tahu kepada anggota.

2. Melaksanakan pelayanan tepat waktu

Data menunjukkan bahwa :

No.	Kriteria	Jumlah orang	Persen (%)
1.	Sangat Puas	7	23,3%
2.	Puas	16	53,4%
3.	Kurang Puas	7	23,3%
4.	Tidak Puas	-	-
5.	Sangat tidak puas	-	-

Seorang Customer Services dituntut untuk melayani anggota tepat waktu dan tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh anggota. Usahakan mengerti dan memahami kebutuhan anggota secara tepat.

Dalam hal ini Customer Services dalam melakukan pelayanan tepat waktu sudah baik akan tetapi tetap perlu meningkatkan kualitas

pelayanan mengingat ada 7 responden (23,3%) kurang puas dalam menerima pelayanan.

3. Kesiapan untuk merespon anggota

Data menunjukkan bahwa :

No.	Kriteria	Jumlah orang	Persen (%)
1.	Sangat Puas	8	26,7%
2.	Puas	16	53,3%
3.	Kurang Puas	6	20%
4.	Tidak Puas	-	-
5.	Sangat tidak puas	-	-

Dalam hal ini Customer Services dituntut untuk bertindak cepat terhadap permintaan anggota, seorang Customer Services melayani dalam batas waktu yang normal, pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu jangan berbicara hal-hal yang diluar konteks pekerjaan secara berlebihan saat melayani anggota.

Dalam hal ini seorang Customer Services sudah baik dalam merespon permintaan anggota tetapi tetap perlu ditingkatkan lagi mengingat ada 6 responden yang merasa kurang puas dalam pelayanan yang diterima.

e. Action (Tindakan atau Ucapan)

1. Customer Services mengenali anggota

Data menunjukkan bahwa :

No.	Kriteria	Jumlah orang	Persen (%)
1.	Sangat Puas	-	-
2.	Puas	8	26,7%
3.	Kurang Puas	22	73,3%
4.	Tidak Puas	-	-
5.	Sangat tidak puas	-	-

Seorang Customer Services dituntut untuk memiliki daya ingat yang tinggi sehingga dapat mengingat anggota-anggota yang pernah di layaninya. Dalam hal ini menunjukkan bahwa seorang Customer Services perlu meningkatkan kualitas dalam hal meningkatkan daya

ingat agar selalu mengetahui anggota-anggota yang perlu dilayaninya agar terjalinnya hubungan baik dengan anggota.

2. Memberikan pelayanan tanpa memandang status social

Data menunjukkan bahwa :

No.	Kriteria	Jumlah orang	Persen (%)
1.	Sangat Puas	16	53,4%
2.	Puas	13	43,3%
3.	Kurang Puas	1	3,3%
4.	Tidak Puas	-	-
5.	Sangat tidak puas	-	-

Seorang Customer Services tidak boleh membeda-bedakan pelayanan dengan memandang status sosial, seorang Customer Services dituntut untuk bersikap adil dalam memberikan pelayanan kepada anggota nya. Dalam hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Customer Services sudah sangat baik untuk bersikap adil dalam memberikan pelayanan kepada anggota.

3. Memberikan perhatian kepada anggota

Data menunjukkan bahwa :

No.	Kriteria	Jumlah orang	Persen (%)
1.	Sangat Puas	12	40%
2.	Puas	16	53,3%
3.	Kurang Puas	2	6,7%
4.	Tidak Puas	-	-
5.	Sangat tidak puas	-	-

Seorang Customer Services dituntut untuk selalu memberikan perhatian kepada anggota agar anggota merasa puas, dan loyal terhadap perusahaan. Dalam hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Customer Services dalam memberikan perhatian kepada anggota sudah cukup baik terlihat dari banyaknya responden yang merasa puas.

4. Mengutamakan kepentingan anggota

Data menunjukkan bahwa :

No.	Kriteria	Jumlah orang	Persen (%)
1.	Sangat Puas	11	36,7%
2.	Puas	14	46,6%
3.	Kurang Puas	5	16,7%
4.	Tidak Puas	-	-
5.	Sangat tidak puas	-	-

Seorang Customer Services dituntut untuk selalu mendahulukan kepentingan anggota, Customer Services harus bertindak cepat dalam hal kepentingan nasabah. hHI ini menunjukkan kualitas pelayanan Customer Services dalam mengutamakan kepentingan anggota sudah baik akan tetapi perlu ditingkatkan mengingat ada 5 responden yang merasa kurang puas dalam pelayanan tersebut.

f. Standar Accountability (Tanggung Jawab)

1. Customer Services mampu menjawab semua pertanyaan

Data menunjukkan bahwa :

No.	Kriteria	Jumlah orang	Persen (%)
1.	Sangat Puas	3	10%
2.	Puas	13	43,3%
3.	Kurang Puas	14	46,7%
4.	Tidak Puas	-	-
5.	Sangat tidak puas	-	-

Seorang Customer Services dituntut untuk mempunyai cara berkomunikasi dengan baik dan mempunyai pengetahuan yang baik sehingga dapat menjawab semua pertanyaan dari anggota. Dengan hal ini kualitas pelayanan Customer Services dalam menjawab pertanyaan

dari anggota perlu ditingkat lagi mengingat banyak nya responden merasa kurang puas dalam pelayanan ini.

2. Customer Services memiliki pengetahuan yang baik

Data menunjukan bahwa :

No.	Kriteria	Jumlah orang	Persen (%)
1.	Sangat Puas	3	10%
2.	Puas	24	80%
3.	Kurang Puas	3	10%
4.	Tidak Puas	-	-
5.	Sangat tidak puas	-	-

Customer Services dituntut harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu, karena tugas Customer Services selalu berhubungan dengan anggota, Customer Services harus memiliki kemampuan dan pengetahuan yang luas untuk menghadapi anggota maupun kemampuan bekerja. Dengan hal ini menunjukan bahwa pengetahuan yang dimiliki Customer Services sudah baik akan tetapi tetap perlu adanya peningkatan kualitas dalam hal meningkatkan pengetahuan Customer Services dengan cara memberikan pelatihan kepada Customer Services.

3. Customer Services secara konsisten bersikap sopan

Data menunjukan bahwa :

No.	Kriteria	Jumlah orang	Persen (%)
1.	Sangat Puas	16	33,3%
2.	Puas	14	46,7%
3.	Kurang Puas	-	-
4.	Tidak Puas	-	-
5.	Sangat tidak puas	-	-

Customer Services dituntut untuk bersikap sopan lemah lembut dalam bertutur kata maupun bersikap. Dalam hal ini menunjukan bahwa Customer Services dalam melayani anggota sudah sangat baik terlihat dari responden yang merasa puas atas pelayanan yang diberikan

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem Standar Operasional Prosedur Customer Service di BMT Al-Hikmah Kantor Pusat Ungaran yaitu
 - a. Customer Service berfungsi memberikan pelayanan prima kepada anggota, dan memberikan informasi yang diperlukan untuk mengantarkan anggota atau calon anggota pada pilihan produk sesuai dengan kebutuhannya.
 - b. Customer Service mempunyai tanggung jawab dan tugas memberikan pelayanan terhadap pembukaan dan penutupan rekening tabungan dan simpanan berjangka, perhitungan bagi hasil dan pembukuannya, pelaporan tentang perkembangan dana masyarakat, register awal pengajuan pembiayaan, pengarsipan nota debit, kontrol manual mengenai data-data anggota.
 - c. Customer Service mempunyai wewenang untuk memotong biaya administrasi bagi tabungan yang tidak bermutasi 6 bulan, menutup rekening secara otomatis untuk rekening-rekening yang saldo nominalnya dibawah saldo minimum, melakukan pemindahbukuan untuk kasus-kasus tertentu yang telah ada kebijakannya.
 - d. Standar layanan Customer Service di BMT Al-Hikmah Kantor Pusat Ungaran meliputi Ability (kemampuan), Attitude (sikap), Appearance (penampilan), Attention (perhatian), Action (tindakan).
2. Pada hasil riset pelayanan Customer Service yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur di BMT Al-Hikmah Kantor Pusat Ungaran memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan anggota, dimana pelayanan seorang petugas Customer Service memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota (nasabah)

B. Saran

Saran yang diberikan penulis sehubungan dengan uraian-uraian sebelumnya adalah sebagai berikut :

1. Sistem pelayanan Customer Service di BMT AL-HIKMAH Kantor Pusat
Ungaran harus tetap dipertahankan dan diperbarui di masa yang akan datang disesuaikan dengan perubahan yang ada didalam perusahaan.
2. Kinerja seorang Customer Service di BMT AL-HIKMAH Kantor Pusat
Ungaran perlu ditingkatkan mengingat tugas seorang Customer Service yang berhubungan langsung dengan anggota dan berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

DAFTAR PUSTAKA

- Lasmiatun. 2012, *Perbankan Syariah*. Semarang: LPSDM. RA Kartini
- M.Nur Rianto Al Arif. 2012, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung :
Alfabeta
- Husein Umar. 2002, *Research Methods In Finance and Banking*. Jakarta :PT.
Gramedia
- Lexy J.Moleong. 2009, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja
Rosda Karya
- Ikatan Bankir Indonesia. 2017, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta:
PT. Gramedia Pustaka
- Kasmir. 2008, *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana

**KUSIONER KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA**

1. KUALITAS PELAYANAN

A. Ability (kemampuan)

No.	Pertanyaan	SP	P	KP	TP	STP
1.	Menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan sesuai motto					
2.	Menyampaikan jasa secara benar sejak pertama kali					
3.	Menyimpan dokumen seperti: setoran tunai, pembukaan rekening baru nasabah					

B. Attitude (Sikap)

No.	Pertanyaan	SP	P	KP	TP	STP
1.	Bersikap ramah, murah senyum, lemah lembut dalam bertutur kata,					
2.	selalu antusias saat anggota berbicara					
3.	jujur dalam memberikan setiap informasi					

C. Appearance (Penampilan)

No.	Pertanyaan	SP	P	KP	TP	STP
1.	Penampilan Customer Service rapi					
2.	Penataan ruangan yang baik					
3.	Ketersediaan peralatan seperti: pulpen dan kertas					

D. Attention (Perhatian)

No.	Pertanyaan	SP	P	KP	TP	STP
1.	Selalu memberi tahu nasabah tentang produk terbaru					
2.	Melaksanakan layanan tepat waktu					
3.	Kesiapan untuk merespon permintaan nasabah					

E. Action (Tindakan / Ucapan)

No.	Pertanyaan	SP	P	KP	TP	STP
1.	Customer Service mengenali setiap nasabah					
2.	Memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial					
3.	Memberikan perhatian kepada nasabah					
4.	Mengutamakan kepentingan nasabah					

F. Standar Accountability (Tanggung Jawab)

No.	Pertanyaan	SP	P	KP	TP	STP
1.	Customer Service mampu menjawab semua pertanyaan nasabah					
2.	Customer Service memiliki pengetahuan yang baik					
3.	Customer Service yang secara konsisten bersikap sopan					