

**PENERAPAN PELAYANAN PRIMA SEBAGAI UPAYA  
UNTUK MENINGKATKAN JUMLAH SIMPANAN DI  
KJKS BMT WALISONGO MIJEN SEMARANG**



**TUGAS AKHIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Ahli Madya dalam Ilmu Perbankan Syariah

Disusun Oleh:

**AINI MAFROHAH**

**1 3 2 5 0 3 1 1 3**

**PROGRAM D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG**

**2016**

A. Turmudi, SH., M.Ag

Perum. Sukoharjo Indah Jln. Madukoro II, Pati

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks

Hal : Naskah Tugas Akhir

An. Sdr. Aini Mafrohah

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Aini Mafrohah

NIM : 132503113

Judul : "PENERAPAN PELAYANAN PRIMA SEBAGAI UPAYA UNTUK MENINGKATKAN JUMLAH SIMPANAN"

Dengan ini saya mohon kiranya Tugas Akhir Saudari tersebut dapat segera dimunaqasahkan. Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, Mei 2016

Dosen Pembimbing,

Turmudi, SH., M.Ag

NIP. 19690708 200501 1004





DEPARTEMEN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Prof. Dr. Harko Kampus III Ngaliyan Telp./Fax. (024) 7508454 Semarang, 50185  
Website : febi.Walisongo.ac.id – Emc : Febiwalisongo@gmail.com

**PENGESAHAN**

Nama : Aini Mafroahah  
Nim : 132503113  
Judul : "PENERAPAN PELAYANAN PRIMA SEBAGAI UPAYA UNTUK  
MENINGKATKAN JUMLAH SIMPANAN DI KJKS BMT WALISONGO MIJEN  
SEMARANG"

Telah diujikan oleh Dewan Penguji D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dinyatakan LULUS dengan predikat cumlaude/baik/cukup, pada tanggal:

17 Juni 2016

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya tahun akademik 2016/2017

Semarang, 17 Juni 2016

Penguji I

H. Much Fauzi, SE., MM  
NIP. 19730217 200604 1 001

Penguji II

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

Penguji III

Dr. H. Nur Fatoni, M.Ag.  
NIP. 19730811 200003 1 004

Penguji IV

Dr. H. M. Saifullah, M.Ag.  
NIP. 19700321 199603 1 003



Pembimbing

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

## MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ  
وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ (المائدة : ٢)

Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada allah, sesungguhnya allah maha berat siksaNya. (Al Maidah :2)

## **PERSEMBAHAN**

Segala puji bagi Allah SWT zat yang telah melimpahkan banyak kenikmatan dan karunia. Dengan penuh kerendahan hati dan bangga, penulis persembahkan karya tulis ini kepada orang-orang berjasa dan penuh arti dalam hidup, mereka adalah:

1. Ayah Sirojudin dan Ibu Asari, meskipun tidak sebanding dengan pemberian kalian selama ini, semoga ini menjadi hadiah terindah bagi kalian, bahwa perjuangan kalian selama ini tidak akan menjadi sia-sia.
2. Saudara-saudara penulis tersayang (mbak Siti Namiroh dan adek Sabilul Atqiya) kita tumbuh bersama dalam keluarga yang sederhana, mari kita raih masa depan yang cerah bersama-sama dan semoga apa yang kita cita-citakan dapat tercapai.
3. Keluarga besar KJKS BMT Walisongo mijen dan semua kawan-kawan angkatan 2013 yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini
4. Semua pihak yang tidak dapat penulis tulis satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan proses tugas akhir ini. Penulis hanya mampu mengucapkan terimakasih dan semoga Allah SWT memberikan rahmat dan keberkahan pada hidup kita semua. Amin.

## DEKLARASI

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



## ABSTRAK

Kelangsungan hidup suatu perusahaan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang dilakukan oleh suatu lembaga keuangan. Persaingan yang semakin ketat di dunia bisnis, mendorong KJKS BMT Walisongo Mijen mencoba untuk menerapkan pelayanan prima sebagai upaya untuk meningkatkan jumlah simpanan. Rumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah bagaimana penerapan pelayanan prima di KJKS BMT Walisongo Mijen.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pelayanan prima yang dilakukan oleh KJKS BMT Walisongo Mijen dalam upaya meningkatkan jumlah simpanannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan analisis deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi di KJKS BMT Walisongo Mijen.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima dengan menggunakan pendekatan berdasarkan konsep A4 yaitu pendekatan sikap (*attidute*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), danantisipasi (*anticipation*) telah dilaksanakan oleh KJKS BMT Walisongo Mijen. Pada periode tahun 2015 target yang telah dicapai dalam meningkatkan jumlah simpanan meningkat secara signifikan. Berdasarkan data yang telah diambil menunjukkan bahwa KJKS BMT Walisongo Mijen dalam menerapkan pelayanan prima telah berhasil.

## **KATA PENGANTAR**

*Bismillahirrahmanirrahim*

Puji syukur Alhamdulillah atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang di Bank Mega Syariah Boyolali.

Laporan ini disusun untuk memenuhi tugas dan melengkapi syarat mendapat gelar ahli madya Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan laporan magang ini dapat selesai berkat bantuan dari berbagai pihak, bimbingan dan dorongan serta perhatiannya. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak rektor UIN Walisongo Semarang, Prof. Dr. Muhibbin, M.Ag.
2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. H.Imam Yahya, M.Ag.
3. Bapak Johan Arifin S.Ag., MM selaku kajar Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang.
4. Bapak A. Turmudzi, SH., M.Ag, selaku pembimbing penulisan tugas akhir (TA)
5. Orang tua yang telah tulus memberikan dukungan baik moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan Praktek Kerja Lapangan ini.



Penulis menyadari bahwa masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan laporan ini, untuk penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun agar menjadikan laporan ini lebih sempurna dan sebagai acuan dalam penyusunan laporan-laporan mendatang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu sehingga terselesaikannya laporan ini. Kritik dan saran yang membangun penulis harapkan demi kesempurnaan laporan ini dan semoga dapat bermanfaat. Amin

Semarang, 03 Mei 2016

**Aini MafrohaZ**

**NIM.132503113**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>DEKLARASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	
<b>.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Metodologi Penelitian .....	8
F. Sistematika Penulisan.....	11

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Pengertian Pelayanan Prima .....	13
B. Arti Penting Pelayanan Prima.....	17
C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan .....	21
D. Tujuan dan Fungsi Pelayanan.....	24
E. Dasar-dasar Pelayanan.....	31
F. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik.....	34
G. Konsep Pelayanan Prima Berdasarkan Pendekatan A4.	37
H. Hubungan Pelayanan dan Pelanggan.....	41
I. Kualitas Pelayanan .....	46
J. Komunikasi dalam Pelayanan Prima .....	49

## **BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

A. Sejarah Berdirinya KJKS BMT Walisongo Mijen .....	54
B. Visi dan Misi KJKS BMT Walisongo Mijen .....	57
C. Struktur Organisasi KJKS BMT Walisongo Mijen .....	58
D. Produk-produk dan Pelayanan KJKS BMT Walisongo Mijen.....	63
E. Jenis Angsuran yang Digunakan Untuk Pembiayaan ....	71
F. Penilaian Kelayakan Pembiayaan.....	73
G. Pengawasan Pembiayaan di KJKS BMT Walisongo Mijen	
H. Pembiayaan Bermasalah.....	77
I. Kebijakan dan Penyelesaian Pembiayaan.....	79

## **BAB IV PEMBAHASAN**

A. Pelayanan Prima .....	85
1. Pelayanan prima berdasarkan konsep A4 .....	85
a. sikap ( <i>attidute</i> ) .....	87
b. perhatian ( <i>attention</i> ) .....	90
c. tindakan ( <i>action</i> ) .....	91
d. Antisipasi ( <i>Anticipation</i> ) .....	92
e. Pelayanan yang diterapkan KJKS BMT Walisongo Mijen .....	93
f. Layanan penjemputan ( <i>pick up service</i> ).....	94
g. Layanan telephone/sms .....	95
B. Penerapan Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Jumlah Simpanan .....	104

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	109
B. Saran .....	112
C. Penutup .....	113

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN –LAMPIRAN**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**