

**PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA PRODUK SIMPANAN
SI RELA (SUKARELA LANCAR) DI BMT BINA UMMAT
SEJAHTERA CABANG KALIWUNGU**



TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Ahli Madya Dalam Ilmu Perbankan Syari'ah**

Disusun Oleh:

NUR ALIFFATUL MUAFIDAH

1405015068

**PROGRAM D3 PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2017

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks

Hal : Naskah Tugas Akhir (TA)

An. Sdr. Nur Aliffatul Muafidah

Assalamu'alaikum Wr. Wb

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

Nama : Nur Aliffatul Muafidah

NIM : 1405015068

Jurusan : D3 Perbankan Syariah

Judul : Penerapan Pelayanan Prima pada Produk Si Relu di BMT
Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu

Dengan ini saya mohon kiranya Tugas Akhir saudara tersebut dapat segera diujikan.

Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Semarang, Mei 2017

Dosen Pembimbing



Dr. H. Nur Fatoni M.Ag

NIP.197308112000031004



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan, Telp. (024) 7604554 Semarang 50185
Website: febi.walisongo.ac.id, Email: febiwalisongo@gmail.com

PENGESAHAN

Nama : Nur Aliffatul Muafidah
NIM : 1405015068
Jurusan : D3 Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : **Penerapan Pelayanan Prima Pada Produk Simpanan Si Relu (Sukarela Lancar) Di BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Kaliwungu**

Telah dimunaqasyahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude/baik/cukup pada tanggal:

31 Mei 2017

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (D3) dalam ilmu Perbankan Syariah tahun akademik 2016/2017.

Semarang, 31 Mei 2017

Mengetahui,

Ketua Sidang/Penguji,

Sekretaris Sidang/Penguji,

Drs. H. Wahab, M. M.
NIP. 196909082 00003 1 001



Dr. H. Nur Fatoni, M. Ag.
NIP. 19690120 199403 1 004

Penguji Utama I,

Penguji Utama II,

Drs. Saefhu, M. H.
NIP. 19730811 200003 1 004

H. Khoirul Anwar, M. Ag.
NIP. 19690420 199603 1 002

Pembimbing,

Dr. H. Nur Fatoni, M. Ag.
NIP. 19690120 199403 1 004

MOTTO

Rasulullah SAW bersabda:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمُوا خَيْرًا أَوْلِيصُمْتُ وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمُوا جَارَهُ وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمُوا ضَيْفَهُ (رواه البخاري ومسلم)

Dari Abu Huroiroh -rodhiyallahu 'anhu-, sesungguhnya Rosululloh -Shollalloohu 'Alaihi Wasallam- telah bersabda, "Barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia berkata yang baik-baik atau diam. Dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia memuliakan (menghormati) tetangganya. Dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia memuliakan (menghormati) tamunya." (HR Bukhori Muslim).

PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan petunjuk, bimbingan dan kekuatan lahir batin kepada diri penyusun, sehingga Tugas Akhir ini dapat disusun sebagaimana mestinya. Shalawat dan salam semoga dilimpahkan oleh-Nya kepada junjungan kita Rasulullah Muhammad SAW, para sahabat dan semua pengikutnya yang setia di sepanjang zaman. Aamiin.

Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk:

1. Orangtua tercinta, Bapak Sukaeni dan Ibu Juwariyah yang selalu memberikan kasih sayang, berkorban demi anaknya agar sukses untuk kedepannya. Selalu mensupport apapun yang dilakukan penulis asalkan itu wajar dan selalu memberikan arahan kepada penulis. Tak lupa doa yang diberikan agar penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Keluarga besar yang selalu memberikan kasih sayang dan doa di setiap waktunya serta arahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Keluarga besar BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu dan teman-teman angkata 2014 yang selalu membantu penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Sahabatku Sariul Safitri dan Mamik Bayu Dwi Wahyuni, terima kasih banyak atas semuanya yang selalu memahami kesibukanku dan mengerti kekuranganku serta selalu memberikan aku motivasi agar terus berjuang untuk melihat masa depan. Walaupun kita belajarnya berbeda tetapi kalian selalu memberikan semangat agar aku sukses untuk ke depannya.
5. 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 telah pernah di tulis 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 di jadikan bahan rujukan.

Semarang, 10 Mei 2017

Deklator




Nur Aliffatul Muafidah

ABSTRAK

Kelangsungan hidup suatu perusahaan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang dilakukan oleh suatu lembaga keuangan. Persaingan yang semakin ketat di dunia bisnis, mendorong KSPS BMT BUS cabang Kaliwungu mencoba untuk menerapkan pelayanan prima sebagai upaya untuk meningkatkan jumlah nasabah pada produk Si Relu.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pelayanan prima yang dilakukan oleh KSPS BMT BUS cabang Kaliwungu dalam upaya meningkatkan jumlah nasabahnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan analisis deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi di KSPS BMT BUS Cabang Kaliwungu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima dengan menggunakan pendekatan berdasarkan konsep A4 yaitu pendekatan sikap (attidute), perhatian (attention), tindakan(action), dan antisipasi (anticipation) telah dilaksanakan oleh KSPS BMT BUS cabang Kaliwungu. Pada periode tahun 2016 target yang telah dicapai dalam meningkatkan jumlah simpanan Si Relu meningkat secara signifikan. Berdasarkan data yang telah diambil menunjukkan bahwa KSPS BMT BUS cabang Kaliwungu dalam menerapkan pelayanan prima telah berhasil.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji senantiasa kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT, Tuhan Semesta Alam yang telah melimpahkan nikmat, rahmat, hidayah-Nya kepada kita semua. Dan atas karunia-Nya, sehingga kita masih diberikan kehidupan hingga saat ini. Semoga kita masih terus dilindungi, diberkahi dan diberikan kesehatan oleh Sang Pencipta agar kita masih bisa tetap bersujud kepada-Nya. Amin. Shalawat beserta salam kita sampaikan kepada baginda besar kita, yang telah menuntun kita dari kegelapan zaman jahiliyah menuju zaman yang penuh dengan kedamaian dan keberkahan dari Sang Khalik. Makhluk paling sempurna di sisi-Nya, yakni Rasulullah SAW yang dengan syafa'atnya kita mengharap keridhaan-Nya.

Dengan segenap rasa syukur dan kerendahan hati, penulis mengucapkan Alhamdulillah telah menyelesaikan sebuah karya ilmiah yang berupa Tugas Akhir yang berjudul "PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA PRODUK SI RELA DI BMT BINA UMMAT SEJAHTERA CABANG KALIWUNGU" dengan lancar dan tanpa hambatan yang berarti. Penulis sadar bahwa terselesaikannya Tugas Akhir ini bukanlah hasil jerih payah penulis pribadi, akan tetapi karena adanya wujud akumulasi dari usaha dan bantuan, pertolongan, serta doa dari berbagai pihak yang telah berkenan membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, sudah seharusnya penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M. Ag., selaku rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Imam Yahya, M. Ag., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. H. Johan Arifin, S. Ag., M.M., selaku ketua jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
4. Dr. H. Nur Fatoni M. Ag. selaku pembimbing yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan kepada penulis

dengan penuh kesabaran sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan lancar.

5. Segenap dosen UIN Walisongo Semarang beserta staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang yang sudah melayani dan memberikan sebagian ilmu mereka dengan penuh kesabaran.
6. Pimpinan dan segenap karyawan KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Kaliwungu telah mengizinkan dan membantu melakukan penelitian di sana.
7. Kedua orangtua penulis, Bapak Jumeri dan Ibu Muawanah beserta segenap keluarga besar dan saudara penulis atas segala doa, motivasi, dan bantuan yang tidak dapat penulis balas hanya lewat untaian kata-kata dalam tulisan ini.
8. Sahabat-sahabat seperjuangan kelas PBSB angkatan 2014.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah berupa Tugas Akhir ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan mereka semua dengan balasan yang lebih baik dari apa yang mereka berikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu dengan rendah hati penulis meminta untuk kritik dan sarannya kepada pembaca agar di kemudian hari bisa tercipta karya ilmiah yang lebih baik. Amin.

Wassalamu"alaikum Wr. Wb.

Semarang, 10 Mei 2017

Nur Aliffatul Muafidah

1405015068

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
DEKLARASI	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Metodologi Penelitian	5
F. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pelayanan Prima	9
1. Pengertian Pelayanan Prima	9
2. Arti Penting Pelayanan Prima	12
3. Dasar-dasar pelayanan	14
4. Tujuan, manfaat dan Fungsi Pelayanan	16
5. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan	19
6. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	21
7. Konsep Pelayanan Prima	23
B. Tabungan	24
BAB III GAMBARAN UMUM KSPS BMT BINA UMMAT SEJAHTERA CABANG KALIWUNGU	
A. Profil Perusahaan	27
1. Sejarah Berdirinya KSPS Bina Ummat Sejahtera	27
2. Visi dan Misi KSPS Bina Ummat Sejahtera	28
3. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	31

4. Ruang Lingkup Usaha	34
5. Macam-macam produk BMT Bina Ummat Sejahtera	35
B. Penerapan Pelayanan prima pada produk Si Rela di BMT Bina Ummat sejahtera cabang Kaliwungu	43

BAB IV PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA PRODUK SI RELA 48

A. Pelayanan prima	44
B. Pelayanan prima yang diterapkan pada produk Si Rela di KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu	52

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	57
B. Saran	58
C. Penutup	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP