

## **BAB IV**

### **PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA PRODUK SI RELA**

#### **A. Pelayanan Prima**

KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu merupakan lembaga keuangan mikro yang menjalankan usahanya berdasarkan dengan prinsip-prinsip syariah. Sebagai lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa, KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu akan berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi memuaskan keinginan nasabahnya. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan mempermudah transaksi dengan nasabah yang lokasinya berjauhan, maka KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu telah mengupayakan untuk memperluas daerah operasionalnya di beberapa daerah yaitu diantaranya: Kecamatan Brangsong, Kecamatan Kaliwungu, Kecamatan Boja, Kecamatan Tugu.<sup>1</sup>

Dalam upaya untuk mewujudkan pelayanan yang baik agar tidak mengecewakan pelanggan, akan membutuhkan suatu standar pelayanan ini sangatlah penting bagi perusahaan karena dengan adanya standar pelayanan akan menghindari terjadinya penyimpangan-penyimpangan yang dapat mengganggu operasional secara keseluruhan. Juga dengan adanya standar pelayanan akan mengetahui karakter karyawan yang patuh dan tidak patuh terhadap peraturan sehingga tidak akan mengganggu operasional perusahaan.

Selain standar pelayanan, produk yang ditawarkan oleh perusahaan tidak kalah penting karena produk yang berkualitas akan menarik minat pelanggan. KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu memiliki beberapa produk simpanan dan pembiayaan yang ditawarkan kepada masyarakat. Untuk memudahkan pemahaman masyarakat umum tentang lembaga keuangan syariah yang memiliki banyak istilah islami, KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu dalam menawarkan produknya tidak membiarkan nasabah memahami sendiri maksud dari tiap produk yang

---

<sup>1</sup> Buku Rapat anggota tahunan Koperasi Simpan Pinjam Syariah (KSPS) BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu tahun 2016

memiliki banyak istilah islam itu. Jadi bahasa yang digunakan dalam menjelaskan tiap produk dibuat sesederhana mungkin agar nasabah mudah untuk memahaminya. Hal tersebut juga bisa disebut sebuah layanan.<sup>2</sup>

Agar tingkat kepercayaan masyarakat dan loyalitas anggota terhadap perusahaan tetap terjaga, ada kebijakan yang di anggap perlu yaitu dengan menggunakan konsep A6 pelayanan prima yaitu:

1. Pelayanan prima berdasarkan konsep *Ability* (kemampuan)

Keberhasilan suatu perusahaan akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat didalamnya. KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu ini mengharuskan setiap karyawan memiliki kemampuan penguasaan pengetahuan tentang bidang kerja yang ditekuni yang meliputi, pada konteks ini seluruh karyawan KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu harus memahami apa yang dimaksud dengan BMT serta seluruh produk-produknya tersebut dan mampu melakukan komunikasi secara efektif.<sup>3</sup>

2. Pelayanan prima berdasarkan konsep *Attitude* (sikap)

Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri karyawan adalah sikap ramah, dan sabar dalam melakukan pelayanan kepada konsumen, baik itu pelanggan kelas atas maupun pelanggan kelas bawah. KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu mendidik dan mengajarkan karyawannya untuk selalu mengutamakan kepuasan pelanggan. KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu juga mengutamakan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah. Menggunakan istilah 3S senyum, salam, dan sapa yang menjadi pendoman KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu. Mengucapkan salam kepadasetiap pelanggan yang datang, kemudian menanyakan keinginan dan maksud kedatangan namun tidak mengajak bicara pelanggan terlalu lama karena ditakutkan nasabah akan merasa bosan, selain menggunakan turur kata yang baik dan sopan, ketika menghadapi pelanggan harus penuh

---

<sup>2</sup> Buku Rapat anggota tahunan Koperasi Simpan Pinjam Syariah (KSPS) BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu tahun 2016

<sup>3</sup> Hasil Observasi di KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu

dengan kesabaran, kemudian setelah pelanggan selesai dengan urusannya jangan lupa untuk mengucapkan terimakasih dan diiringi dengan harapan bahwa pelanggan akan kembali lagi.<sup>4</sup>

### 3. Pelayanan prima berdasarkan konsep *Appearance* (penampilan)

Selain sikap yang sempurna tentunya untuk mewujudkan pelayanan yang baik harus mencerminkan penampilan yang menarik pula. Penampilan yang menarik akan membuat nasabah tidak jenuh di dalam ruangan. KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu juga memiliki standar untuk selalu berpenampilan menarik dan rapi. Dalam berpenampilan KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu membuat seragam kantor yang wajib dipakai kepada setiap karyawan. Selain untuk penampilan menarik seragam memiliki fungsi sebagai identitas suatu instansi/lembaga. KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu membuat seragam yang dipakai setiap hari senin sampai sabtu dengan motif dan warna yang berbeda-beda. Hal itu dibuat agar pelanggan tidak merasa bosan dengan pakaian yang itu-itu saja. Ketentuan untuk karyawan laki-laki tidak diperkenankan memakai perhiasan, namun aksesoris seperti jam tangan diperbolehkan, dan juga tidak berambut panjang. Selanjutnya untuk ketentuan penampilan karyawan perempuan tidak ada batasan untuk memakai aksesoris-aksesoris seperti kalung, cincin, gelang, bros, jam tangan dan sebagainya bahkan make up, namun masih didalam taraf wajar dan tidak berlebihan. Semua karyawan laki-laki dan perempuan dituntut harus rapi dan bersih. Dalam melayani pelanggan, karyawan harus berpenampilan yang layak, rapi, dan bersih, hal tersebut dimaksudkan agar citra pada KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu baik, dan yang terpenting agar pelanggan tidak merasa terganggu saat pelayanan berlangsung.<sup>5</sup>

### 4. Pelayanan prima berdasarkan konsep *Attention* (perhatian)

---

<sup>4</sup> Poster Kantor KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu

<sup>5</sup> Observasi di KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu

Para karyawan dituntut untuk memperhatikan pelanggan serta fokus dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Pada saat melayani pelanggan karyawan juga dituntut dapat melayani pelanggan dengan cepat, cekatan, dan juga tepat. Disamping itu, para karyawan harus memaksimalkan waktu agar pelanggan tidak terlalu lama menunggu.

KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu selalu mengedepankan kebutuhan pelanggan. Hal ini diwujudkan dengan cara mencermati karakter dari pelanggan, memahami kepentingan dan kebutuhan pelanggan serta memberikan nasihat-nasihat kepada pelanggannya. Hal itu dilakukan agar pelanggan merasa diperhatikan dan tidak akan timbul keluhan.<sup>6</sup>

#### 5. Pelayanan prima berdasarkan konsep *Action* (tindakan)

Setelah memulai pelayanan ke pelanggan dengan sikap yang baik, kemudian memperhatikan segala yang menjadi keinginan pelanggan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan tindakan guna mewujudkan apa yang diharapkan oleh konsumen. Tindakan yang dilakukan hendaknya memenuhi prinsip cepat, tepat, dan hemat.

Memberikan pelayanan berdasarkan konsep *action* (tindakan) selalu mengutamakan saran guna kemajuan perusahaan. Namun sejauh ini KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu jarang menerima kritik dan saran. Menurut penulis hal yang kurang di KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu adalah kurangnya fasilitas CCTV dan alat pengaman lainnya. Namun demikian, KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu tidak pernah ceroboh untuk meniggalkan uang nasabah di dalam kantor. Jadi, setelah jam kerja berakhir karyawan yang ditugasi untuk membawa uang bergegas langsung pergi ke Bank untuk menyimpan uang nasabah. Walaupun belum ada sistem pengaman seperti CCTV ataupun alarm KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu tidak pernah kehilangan uang ataupun berkas-berkas nasabah, karena dana yang terkumpul setiap harinya langsung disetorkan ke Bank, dan dokumen-

---

<sup>6</sup> Observasi di KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu

dokumen nasabah seperti sertifikat tanah, BPKB dan sebagainya di titipkan di tempat pengurus, jadi di dalam kantor tidak ada barang-barang yang berharga. Hal itu dilakukan untuk meminimalisir terjadinya pencurian.<sup>7</sup>

6. Pelayanan prima berdasarkan konsep *Accountability* (pertanggungjawaban)

Sebagai langkah terakhir dalam upaya untuk memenuhikeinginan pelanggan usaha melakukan pelayanan prima kepada para pelanggan adalah pertanggungjawaban semua hal yang terjadi. Misal saat melayani nasabah terjadi kesalahan maka cepat-cepat karyawan harus menyadarinya agar tidak menimbulkan complain yang dapat memperpanjang masalah.<sup>8</sup>

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

Nasabah merupakan faktor terpenting dalam kelangsungan sebuah perusahaan. Tanpa seorang nasabah/pelanggan, maka suatu perusahaan/lembaga tidak akan bisa menjalankan usahanya. Oleh karena itu KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu berupaya untuk memaksimalkan kegiatannya baik bidang pelayanan maupun bidang operasional.<sup>9</sup>

Mempertahankan pelanggan lebih sulit daripada mencari pelanggan. Jika suatu lembaga keuangan tidak bisa memenuhi keinginan nasabahnya, maka sangat mungkin nasabah tersebut akan berpindah ke lembaga keuangan lain yang memiliki pelayanan yang lebih bagus. Hal tersebut sering terjadi baik di lembaga keuangan konvensional maupun lembaga keuangan syariah. Jadi mengedepankan pelayanan bisa saja menjadi faktor penting menjalankan suatu bisnis.

Untuk mengurangi terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan, KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu membuat sebuah solusi untuk meminimalisir hal tersebut terjadi. Berikut merupakan sebuah layanan yang

---

<sup>7</sup> Hasil Observasi di KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu

<sup>8</sup> Observasi di KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu

<sup>9</sup> Observasi di KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu

diberikan kepada para nasabahnya agar nasabah tetap merasa nyaman dan merasa diperhatikan.<sup>10</sup>

#### 1. Layanan penjemputan (Pick Up Service)

Layanan ini merupakan layanan penjemputan baik untuk nasabah simpanan maupun nasabah pembiayaan. Layanan Pick Up yang dilakukan oleh KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu dilakukan oleh bagian marketing. Jadi, setiap hari bagian marketing akan berkeliling ke pasar-pasar untuk menarik nasabah yang menabung produk Si Rela. Selain menjadi sebuah layanan, pick up service dilakukan untuk menghindari nasabah simpanan Si Rela yang absen dalam menabung.<sup>11</sup>

Ketika melakukan wawancara kepada nasabah tabungan, semua nasabah yang diwawancarai sangat menyukai dengan layanan ini. Alasannya, karena mereka tidak perlu reput-repot datang ke KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu untuk menabung, dan juga dengan adanya layanan pick up membuat para nasabah semangat untuk menabung.<sup>12</sup>

#### 2. Layanan sms/telephone

Layanan sms/telephone ini hampir mirip dengan layanan pick up service, namun sebelum marketing menjemput nasabah harus memberi tahu terlebih dahulu melalui sms/telephone. Namun layanan ini harus dilakukan minimal 2 hari sebelumnya, khususnya untuk nasabah simpanan. Jika ada nasabah yang ingin menarik uangnya dalam jumlah yang besar, BMT tidak akan merasa khawatir karena punya persiapan. Selain itu layanan ini diterapkan juga untuk nasabah yang rumahnya jauh dari KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu. Penerapan ini juga sangat efektif, karena nasabah merasa puas dengan layanannya. Meskipun layanannya sangat sederhana, namun layanan tersebut terbukti berhasil menarik minat nasabah.<sup>13</sup>

---

<sup>10</sup> Hasil Observasi di KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu

<sup>11</sup> Observasi pada tanggal 15 Februari 2017

<sup>12</sup> Wawancara nasabah tabungan pada tanggal 25 April 2017 pukul 11.00

<sup>13</sup> Wawancara manajer KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu pada tanggal 25 April 2017

Ada beberapa alasan kenapa masyarakat tertarik untuk menjadi anggota di KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu. Alasan ini menurut survei nasabah tabungan ketika melakukan wawancara pada tanggal 28 April 2017:

a. Produk yang ditawarkan simple

Masyarakat umum tidak menyukai sesuatu yang terlalu ribet, oleh karena itu KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu membuat produk yang mudah dipahami oleh masyarakat. Selain produk yang simple produk yang ditawarkan oleh KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu sangat murah dan mudah proses pembukaannya. Untuk membuka rekening tabungan Si Rela cukup membayar sebesar Rp. 22.000 (Rp. 10.000 untuk simpanan pokok dan Rp.12.000 untuk minimal tabungan). Selain itu di KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu tidak ada biaya administrasi dan potongan setiap bulan, dan juga tidak ada potongan pajak. Karena produk yang ditawarkan dan persyaratan untuk pembukaan rekening sangat mudah, para nasabah banyak yang membukakan rekening untuk anaknya, suaminya bahkan orangtuanya untuk menjadi anggota di KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu.<sup>14</sup>

b. Karyawan yang ramah dan sopan

KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu mendidik karyawannya agar bersikap ramah dan sopan kepada nasabahnya. Hal ini terbukti ketika melakukan wawancara kepada nasabah yang dilakukan pada tanggal 28 April 2017, semua nasabah yang diwawancarai mengatakan bahwa karyawan yang ada KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu sangat ramah dan sopan, bahkan mereka menganggap para karyawannya seperti keluarganya sendiri. Karena sudah mendapat kepercayaan lebih dari 2 nasabha/anggota, mereka dengan sendirinya mempromosikan KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera

---

<sup>14</sup> Observasi di KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu dan hasil wawancara nasabah tabungan pada tanggal 25 April 2017 pukul 11.30

cabang Kaliwungu ke masyarakat lain seperti teman, saudara, tetangganya dan lain-lain untuk menjadi anggota/nasabah di KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu.<sup>15</sup>

c. Layanan yang diberikan memuaskan

Layanan baik yang diberikan KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu bukan hanya sekedar isu semata, ini juga terbukti ketika melakukan wawancara, semua nasabah yang diwawancarai mengatakan bahwa mereka sangat puas terhadap layanan yang diberikan, mereka mengatakan juga bahwa mereka tidak pernah dibuat menunggu, dan tidak pernah dikecewakan. Kecepatan dan ketepatan para karyawan inilah yang membuat para anggota merasa nyaman dan menunjukkan kelayalannya terhadap KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu<sup>16</sup>.

Strategi yang dilakukan KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu untuk meningkatkan jumlah anggota simpanan Si Rela adalah membuat nasabahnya percaya terhadap KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu. Setelah masyarakat percaya kepada KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu dengan sendirinya masyarakat akan berdatangan untuk menjadi anggota di KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu. Ketika kepercayaan terbentuk maka KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu tidak perlu repot-repot untuk melakukan promosi, karena anggota/nasabah dengan sendirinya akan mempromosikan KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu kepada masyarakat yang belum menjadi anggota.<sup>17</sup>

Perkembangan jumlah nasabah simpanan Si Rela juga efektif dengan menerapkan konsep A6yaitudengan menggunakan pendekatan *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), dan *Accountability* (pertanggungjawaban). Hal lain yang dilakukan KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu

<sup>15</sup> Observasi pada tanggal 25 April 2017

<sup>16</sup> Hasil wawancara nasabah pada tanggal 25 April 2017 pukul 14.00

<sup>17</sup> Observasi di KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu pada tanggal 17 Februari 2017

untuk meningkatkan jumlah nasabah simpanan Si Rela adalah dengan penampilan yang menarik. Karena penampilan yang menarik akan menyenangkan pelanggan dan tidak membuat pelanggan bosan.<sup>18</sup>

Berikut merupakan data nasabah simpanan Si Rela dari tahun 2014,2015, sampai 2016:

Bidang simpanan	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016
Simpanan sukarela	1670	1709	1850

Dari data tersebut kita telah mengetahui bahwa jumlah nasabah simpanan Si Rela mengalami kenaikan dari tahun 2014 sampai tahun 2016. Hal tersebut membuktikan bahwa layanan pick up yang diberikan KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu sangat efektif. Selain jumlah nasabah yang meningkat, jumlah simpanan yang tersimpan di KSPS BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu juga mengalami peningkatan yang signifikan.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Observasi pada tanggal 26 April 2017

<sup>19</sup> Buku Rapat anggota tahunan Koperasi Simpan Pinjam Syariah (KSPS) BMT Bina Ummat Sejahtera cabang Kaliwungu tahun 2016