

**STRATEGI CUSTUMER SERVICE DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH DI
BMT AL-HIKMAH**



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Tugas Akhir dan Melengkapi Syarat guna
memperoleh Gelar Ahli Madya Perbankan Syari'ah

Disusun oleh

Winda Maulidatun Ni'mah

1905015026

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

Ana Zahrotun Nihayah. S.E., M.A

NIP: 198907082019032018

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) Eksemplar

Hal : Naskah Tugas Akhir

An. Sdri. Winda Maulidatun Ni'mah

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan bersama ini saya kirimkan naskah Tugas Akhir Saudari:

Nama : Winda Maulidatun Ni'mah

NIM 1905015026

Judul : **"Strategi costumer service dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di BMT Al-Hikmah"**

Dengan ini saya mohon kiranya Tugas Akhir Saudari tersebut dapat segera dimunaqasahkan.

Demikian harap menjadi maklum adanya dan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang ~~23~~ Juni 2022

Pembimbing,



Ana Zahrotun Nihayah. S.E., MA

NIP: 198907082019032018



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp. (024) 7608454 Semarang 50185
Website: febi_walisongo.ac.id – Email: febiwalisongo@gmail.com

PENGESAHAN

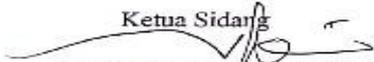
Nama : Winda Maulidatun Ni'mah
NIM : 1905015026
Judul : **Strategi customer service dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di BMT Al-Hikmah**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Prodi D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus dengan predikat Coumload/ Baik/ Cukup, pada tanggal : 28 Juni 2022

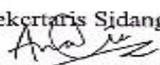
Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya Perbankan Syariah Tahun Akademik 2022.

Semarang, 28 Juni 2022

Ketua Sidang


Narul Fahmi Zaki Fuadi, M.Si
NIP. 198607182019031007

Sekretaris Sidang

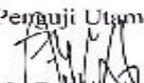

Farah Amalia S.E., M.M
NIP. 199401182019032026

Penguji Utama I

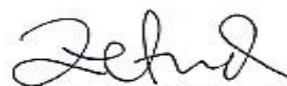

Zuhdan Ady Fataron, S.T., M.M
NIP. 198403082015031003



Penguji Utama II


Firda Rahmayanti
NIP. 199103162019032018

Pembimbing,


Ana Zahrotun Nihayah, S.E., M.A
NIP. 198907082019032018

MOTTO

"Ketakutan adalah penjara bernama kegagalan. Taklukan rasa takut karena sukses adalah hak pemberani." - Jefri Al Buchori

“Pengetahuan yang baik adalah yang memberikan manfaat, bukan hanya”. diingat.” –
Imam Syafi’i

PERSEMBAHAN

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat, karunia, taifik, hidayah serta kesehatan yang telah dapat menyelesaikan Tugas Akhir hingga selesai. Maka saya mempersembahkan Untuk orang-orang yang telah membimbing serta memberi dukungan kepada penulis maka dengan ini saya akan mempersembahkan kepada:

1. Dosen Pembimbing Ibu Ana Zahratul Nihaya. S.E., M.A , dan segenap dosen dan civitas akademik D3 Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Walisongo Semarang.
2. Bapak Drs. A. Turmudi.S H., M.Ag. Selaku Ketua Prodi D3 Perbankan Syari'ah.
3. Segenap Karyawan/Karyawati BMT Al-Hikmah Cabang Babadan Semarang.
4. Kepada kedua orang tua , saudara-saudara saya yang telah mendukung dan selalu memberi semangat dan telah mendoakan .
5. Terimakasih kepada teman seperjuangan yang selalu memberikan dukungan dan teman-teman pondok saya yang selalu mendukung saya.
6. Terimakasih kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-perstu ya sehingga bisa berjuang untuk menyelesaikan Tugas Akhir

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, menyatakan bahwa tugas akhir ini menulis materi yang belum pernah ditulis orang lain. Begitu juga dengan Tugas Akhir ini yang berisi pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat referensi atau brosur

Semarang, Juli 2022

Deklarator.

Winda Maulidatun Ni'mah

NIM. 1905015026

ABSTRAK

**STRATEGI PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH DI BMT AL-
HIKMAH**

Indonesia merupakan dominan penduduk muslim terbesar di Indonesia, Maka dari hal itu yang bernuansa Islam tetapi menjadi suatu hal yang menarik untuk diperbincangkan. Dengan itu perkembangan ekonomi syariah juga mengalami peningkatan yang signifikan. Pada tahun-tahun terakhir ini ekonomi syariah dengan lembaga keuangan di Indonesia menunjukkan perkembangan yang cukup pesat.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif yang langsung dilakukan oleh peneliti di lapangan dengan melalui wawancara dan berusaha menggambarkan, menjelaskan objek dengan kenyataannya.

Dari hasil penelitian ini, strategi pelayanan yang utama meliputi Responsiveness (cepat tanggap) yang diberikan kepada customer service adalah penyelesaian secara cepat dan tepat serta tidak terburu-buru, memberikan solusi yang baik dan memberikan empati, sopan santun dan lemah lembut dalam berkomunikasi dengan nasabah. competence (kompetensi) yang diberikan kepada nasabah adalah berkomunikasi dengan baik, memberikan perhatian kepada nasabah serta kemampuan untuk memberikan solusi terhadap setiap masalah yang dialami nasabah. credibility (kredibilitas) mempromosikan berbagai produk untuk menarik nasabah, memberitahu nasabah secara langsung maupun tidak langsung bisa melalui brosur yang sudah disediakan. contribution (kontribusi) memberikan kontribusi positif pada perusahaan dengan menunjukkan sikap baik, ramah dan sopan serta menciptakan suasana nyaman dan berperan aktif dalam pencapaian. honesty (kejujuran) memberikan informasi kepada nasabah dengan jujur dan benar. service excellent (pelayanan prima) melayani nasabah dengan cepat dan tepat, serta pelayanan yang sesuai dengan standar kualitas berpenampilan menarik serta disiplin dalam menjalankan tugas adalah kunci keberhasilan pelayanan.

Kata Kunci : Strategi, Customer Service dan pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Atas kehadiran Allah SWT Serta salam yang selalu kita junjungkan kepada nabi kita Muhamaad SAW semoga kelak mendapatkan syafaatnya di yaumul Kiyamah Amin.

Alhamdulillah atas rahmat dan nikmat serta karunia yang diberikan kepada kita, Akhirnya sang penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan Judul “Strategi Customer service dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan di BMT Al-Hikmah Cabang Babadan “ Guna untuk mendapatkan Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Walisongo Semarang

Penulis Menyadari Bahwa Penulisa Tugas Akhir ini dapat selesai karena semangat dan dorongan yang telah membimbing dan semua pihak yang membantu pikiran maupun saran , Oleh karena pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M, Ag, Selaku Rektor UIN WALISONGO Semarang.
2. Bapak Muhammad Saifullah, S,Ag.M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. A. Turmudi, M. Ag., Selaku Ketua Jurusan D3 Perbankan Syari'ah .
4. Ana Zahrotun Nihayah. S.E., M.A Memberikan Motivasi Serta Arahan yang diberikan Oleh penulis.
5. Seluruh Dosen D3 Perbankan Syari'ah FEBI UIN WALISONGO Semarang .
6. Terima kasih kepada Bapak Awing Fragiyanto Selaku Ketua Cabang BMT Al- Hikmah Ungaran, Baik Pegawai atau Karyawan –Karyawati yang telah membimbing Selama Magang dan memberikan arahan sehingga penulisan bisa melakukan Tugas Akhir hingga selesai.

7. Terimakasih kepada Ibu Siti Umaroh Ekowati dan Bapak Ahmad junaidi selaku orang tua saya.
8. Terima kasih buat teman saya yang selalu menyemangati.

Penulis Menyadari bahwa Penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna maka dari itu semoga penulis selanjutnya dapat membuat tugas akhir sebaik mungkin . Dan semoga dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca lainnya.

Semarang, Juli 2022

Winda Maulidatun Ni'mah

NIM. 1905015026

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL		i
PERSETUJUAN PEMBIMBING		ii
HALAMAN PENGESAHAN		iii
MOTTO		iv
HALAMAN PERSEMBAHAN		v
HALAMAN DEKLARASI		vi
ABSTRAK		vii
KATA PENGANTAR		viii
DAFTAR ISI		x
BAB. I PENDAHULUAN		
A. Latar Belakang Masalah.		4
B. Rumusan Masalah4		4
C. Tujuan Penelitian.....4		4
D. Manfaat Penelitian.....		4
E. Metodologi penelitian.....		4
F. Metodologi Pengumpulan Data.....		7
G. Metode Analisi Data		9
H. Sistematika Penulisan.....		8
BAB. II LANDASAN TEORI		
A. Pengertian Strategi.....		13
B. Pelayanan.....		17
C. Kualitas Pelayanan.....		24
D. Kepuasan Nasabah.....		27
E. Costumer Service.....		31
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	:	
A. Sejarah Berdirinya BMT.....		33
1. Idenitas BMT Al-Hikmah.....		33
		34

2. Tujuan dan Sasaran BMT Al-Hikmah.....		34
3. Badan Hukum Lembaga Koperasi BMT Al-Hikmah.....		35
4. Visi dan Misi BMT Al-Hikmah Ungaran.....		
B. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....		36
1. Keterangan..		37
2. Uraian		40
3. Produk-Produk BMT Al-Hikmah.....		
C. Jenis Produk Pembiayaan.		41
1. Pembiayaan multi barang dengan prinsip jual beli Murabahah'.....		41 42
2. Pembiayaan Multi jasa dengan Prinsip Ijarah..		
3. Pembiayaan Multi Jasa Kerjasama Mudharabah / Musyarakah.....		42 42
4. Produk jasa sigadai.....		43
5. Produk si haji di BMT Al-Hikmah Ungaran		
BAB. IV PEMBAHASAN.....	:	
A. Bagaimana Penerapan Strategi Costumer Service dalam meningkatkan pelayanan di BMT Al-Hikmah Cabang Babadan		45
B. Bagaimana cara mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh nasabah.....		50
BAB. V PENUTUP	:	
A. Kesimpulan.....		54
B. Saran.....		55
DAFTAR PUSTAKA	:	56
LAMPIRAN	:	59
KUSIONER	:	64
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	:	65

BAB 1

PENDAHULUAN

c. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara dengan penduduk mayoritas beragama islam di dunia. Maka dari itu hal yang bernuansa islam tetap menjadi suatu hal yang menarik untuk diperbincangkan . Faktor ini pula perkembangan ekonomi syari'ah juga mengalami peningkatan yang signifikan. Pada Tahun-tahun terakhir ini. Ekonomi syari'ah dengan lembaga keuangan di indonesia menunjukkan perkembangan yang sangat pesat, Baik dilihat dari jumlah pembukaan kantor baru, jenis-jenis usaha yang ditawarkan dan volume kegiatan yang dilakukan semakin baik. ¹

BMT Merupakan salah satu lembaga keuangan mikro yang berlandaskan syari'ah dan berbadan hukum koperasi . Merupakan salah satu lembaga keuangan mikro yang berlandaskan keuangan mikro syari'ah dan berbadan hukum koperasi dan usaha kecil menengah , berdasarkan cara yang dihipun dari departemen koperasi dan umkm. Pertumbuhan BMT cukup signifikan dimana berdasarkan data permodalan BMT (PBMT) Venture sebagai asosiasi BMT Di Indonesia, terdapat sekitar 4.500 BMT Di 2015 yang mlayani kurang lebih sekitar 20 ribu orang. Disamping itu berdasarkan data dari kementrian koperasi dan Umkm menjelaskan jumlah unit usaha koperasi dan umkm.²

¹ Yusuf Wibisono, Republik online: Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 25 Desember, 2010

² Medcom.id "Data jumlah BMT Di indonesia," Selasa 31 Mei 23.00

Kegiatan atau Aktivitas BMT yaitu menjalankan jenis kegiatan usaha, baik yang berhubungan dengan keuangan maupun non keuangan. Pertama penghimpunan, zakat, infaq, dan shadaqoh untuk disalurkan kepada para mustahiq (penerima dana zakat). Kedua, penghimpunandana BMT dengan mobilitas dana dan mengembangkan dalam aneka simpanan. Dalam koperasi dikenal dengan istilah simpanan pokok dan simpanan wajib.³

Oleh karena itu BMT berada dibawah naungan badankoperasi, maka anggota harus membayar simpanan pokok dan simpanan wajib. Simpanan pokok yaitu sejumlah uang yang wajib disetor saat mendaftar menjadi anggota atau saat menjadi anggota dengan nilai dan waktu yang ditentukan. Simpanan wajib yaitu sejumlah uang tertentu yang harus dibayarkan oleh anggota kepada koperasi dalam waktu dan kesempatan tertentu. Dalam BMT ini terdapat produk simpanan seperti Sirela, Si Suka, Si Suqur, Saras, Simpel, Si haji, Si Wadiah.

Dalam hal ini BMT mempunyai peranan penting yang mengharuskan para karyawan dan personalisasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik khusus *costumer service* karena lebih sering berinteraksi dengan nasabah. Menjelaskan berbagai produk perbankan dan siap menjawab berbagai keluhan dan saran dari nasabah. Kepuasan pelanggan harus tetap menjadi perhatian utama bagi karyawan yang menempati posisi customer service

Pelayanan nasabah dapat diberikan oleh berbagai pihak, baik costumer service, teller atau kasir. Namun istilah *Costumer Service* digunakan secara khusus dalam

³ Nurul Huda dan Mohamad Heykal, "*Lembaga keuangan islam*" (Jakarta : Kencana Premada Media Group pustaka utama, 2014),h.363

dunia perbankan artinya memang ada bagian yang khusus melayani nasabah dengan nama *Costumer Service*. *Costumer Service* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang beradadi front office yang berfungsi sebagai sumber informasi atau perantara bagi BMT dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk BMT. Sesuai dengan fungsinya, Cusomer Service diharapkan dapat melakukan “one stop service” : yang artinya nasabah cukup menghubungi bagian *Costumer Service* saja dalam berhubungan dengan BMT. *Costumer service* haruslah mengetahui secara umum dan bentuk pelayanan jasa dan produk-produk BMT dengan baik. Kesempatan berhubungan dengan nasabah yang cukup besar dapat dipergunakan secara efektif untuk menawarkan produk-produk lainnya.⁴

Diperlukan customer service yang baik dan berkompeten dalam melakukan pelayanan kepada konsumen baik secara langsung maupun tidak langsung, karena hal tersebut merupakan salah satu kebutuhan sumber daya yang diinginkan perusahaan dalam dunia perbankan sehingga segala bentuk layanan akan memberikan kepuasan pada nasabah dan dapat mempererat hubungan sosial antar masyarakat. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabahnya. Jika nasabahnya tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau egisien dalam karakteristik penyimpanan.⁵

Segala bentuk kepuasan akan tergantung kepada *Costumer Service* dalam

⁴ Ikatan Bankir Indonesia , “*Mengelola kualitas pelayanan perbankan*” ,(Jakarta Gramedia pustaka utama, 2014),h.64

⁵ Hardiansyah, “*Kualitas pelayanan publik*“(Yogyakarta: Gava Media , 2011),h 105

melayani nasabah yang diberikan customer service. Pelayanan yang baik akan menjadi bentuk penilaian yang baik pula oleh nasabah sehingga akan meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik lagi. Kualitas pelayanan BMT yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi harapan nasabah dengan menyediakan produk dan jasa dan pelayanan pada tingkat harga yang dapat diterima oleh nasabah. Customer Service harus memiliki kemampuan pelayanan nasabah secara cepat dan tepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. ⁶

Berkaitan dengan sistem monitoring pelayanan yang dilakukan oleh BMT bahwa harus melakukan konsep dengan hati-hati dalam memberikan pelayanan ke nasabah. Tentunya terdapat faktor yang sangat mempengaruhi salah satunya pada kualitas sumber daya manusia (SDM) pada organisasi tersebut. Oleh karena itu sangat dibutuhkan manajemen strategi untuk lembaga keuangan untuk merumuskan strategi untuk membantu lembaga keuangan untuk merumuskan strategi yang lebih baik. Melalui penggunaan yang strategis dan lebih sistematis logis dan rasional. ⁷

Dalam menjalankan setiap tugasnya, BMT membutuhkan kepercayaan dari nasabah karena salah satu fungsi BMT adalah sebagai lembaga intermediasi. Sehingga untuk memperoleh kepercayaan tersebut maka BMT harus dapat bekerja secara profesional sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah mulai dari segi keuangan, segi pelayanan, dan strategi pemasaran harus dikelola dengan baik, serta BMT juga harus semakin kreatif dalam menghasilkan produk-produk terbaru yang diinginkan masyarakat atau nasabahnya. ⁸

⁶ Kasmir, "Customer service Excellent," (Yogyakarta, Rajawali Pres, 2017), h. 105

⁷ Rambat Lupiyadi Service Excellent, (Yogyakarta, Rajawali Pers, 2017), h. 8a.

⁸ Freddy Rangkuti, *pengukuran kepuasan konsumen*....., h. 24

Pada Penguraian diatas maka peneliti tertarik membahas Tentang Strategi BMT Al-Hikmah Dalam Mengupayakan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah. Dengan dicapainya dengan judul ***“STRATEGI CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN BMT AL-HIKMAH CABANG BABADAN”***

d. Rumusan Masalah

Permasalahan dalam penulis penelitian ini adalah:

Bagaimana penerapa strategi Costumer Service dalam meningkatkan pelayanan di BMT Al-Hikmah Cavang Babadan?

e. Tujuan Dan Manfaat

Untuk mengetahui bagaimana penerpapan yang dihadapi oleh nasabah di BMT Al-Hikmah

f. Manfaat penulisan

1. Bagi penulis

Menambah pengetahuan penulis di bidang aplikasi teori marekting dalam masalah yang berhubungan dengan strategi costumer service dalam meningkatkan pelayanan di BMT.

2. Bagi Pembaca

Menambah pengetahuan tentang starteги CS dalam meningkatkan pelayanan di BMT Al –Hikmah.

3. Bagi BMT Al-Hikmah

Diharapkan dapat membantu menyelesaikan kendala yang dihadapi oleh nasabah dan bisa menjadi evaluasi lagu untuk kedepannya biar menjadi lebih baik lagi.

g. Metodologi Penelitian

1. Objek Penelitian

Penelitian Bertempat di BMT AL-Hikmah Cabang Babadan Komplek Pasar . Babadan Blok E 23-25 Ungaran Barat 50518 Telp . 024-6922743.

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini melakukan penelitian di BMT Al-Hikmah cabang babadan untuk memperoleh informasi, Jenis penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan secara Langsung dari lapangan yang dilakukan secara intensif dan terperinci, dan Tempatnya langsung. dengan mencari data-data. penelitian ini di peroleh dengan cara mengamati. Penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif.

3. Sumber data

a. Data Primer

Data Primer Merupakan data yang dihasilkan dari sebuah jahlian pustaka yang sering digunakan oleh peneliti bagi yang akan meneliti dengan metode kualitatif. Sumber dari data ini didapatkan dengan metode kualitatif. Sumber dari data ini didapatkan melalui refrensi pustaka yang merupakan refrensi dari beberapa catatan tertulis mengenai beberapa data yang terkandung di BMT Al-Hikmah Cabang Babadan ⁹

b. Data Sekunder

Data Sekunder Merupakan metode penelitian dimana penulis

⁹ Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2006, h-16

mencari data langsung dari lapangan , Untuk melakukan pengamatan , Mengawasi bagaimana gambaran dari pelaksanaan sikap dari interaksi di dalam organisasi tersebut. Dengan metode observasi ini maka dengan dilakukanya pengamatan ditempat penelitian dan memperoleh strategi Cs dalam meningkatkan pelayanan di BMT Al-Hikmah Cabang babadan.¹⁰

h. Metode Pengumpulan Data

A. Observasi

Observasi Yaitu Penulis mencari data secara langsung dari hasil pengamatan lapangan, data itu bisa berupa seperti suatu gambaran dari sikap atau interaksi-interaksi di suatu organisasi atau perusahaan yang dialami oleh para anggota/nasabah dan pegawai yang ada di dalam organisasi tersebut.¹¹ Sehingga metode ini dapat dilaksanakan secara langsung ditempat peneliti sehingga mendapatkan setrategi CS Dalam meninngkatkan Pelayanan BMT Al-Hikmah

B. Wawancara

Wawancara Yaitu Metode analisis data yang dimaksud disini yaitu pengolahan data dalam memecahkan suatu masalah untuk mendapatkan jalan keluarnya. Dengan Kata lain analisis yaitu melakukan pembahasan dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan secara sistematis agar dapat ditafsirkan dengan

¹⁰*Ibid* ., hal. 130-13.

¹¹ Jonathan Sarwono, *Metode penelitian Kuantitatif dan kualitatif* .h.12

menghasilkan suatu ide gagasan yang baru.¹² dalam hal ini penulis akan mewawancarai Kepada pihak Costumer Service. Dengan Strategi Dalam meningkatkan pelayanan Costumer Service di BMT al-hikmah .

C. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan saran untuk membantu penulis dalam mengumpulkan data atau informasi dengan membaca brosur atau surat-surat, pengumuman, iktisar, rapat atau pertanyaan tertulis dengan kebijakan tertentu, ¹³

i. Metode Analisis Data

Disini analisis memiliki arti pengilahan data-data dalam bentuk unit untuk dipecahkan menjadi lebih kecil agar dapat mendapatkan pola dan ide yang sama. Dengan kata lain analisis juga dapat diartikan pengaturan mengenai bahan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti secara sistematis dan pengobservasian sehingga mendapatkan pemikiran, teori baru , ide atau gagasan.¹⁴

j. Sistmatika Penulisan

Untuk memperlancar penyelesaian tugas akhir . maka penulis membagi menjadi lima bab yaitu sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

A. Menguraikan Latar Belakang

B. Rumusan Masalah

¹² Lexy J.M, “*Metodologi penelitian Kualitatif Edisi Revisi,*” Bandung: Rosda, 2004,h.186

¹³ Lexy J.M Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi....h.121-122

¹⁴ Suharsini Arikurto, Prosedur....,hal 231.

- C. Tujuan dan manfaat
- D. Metodologi penelitian.
- E. Sistematika PenuCustomer Service

BAB III: GAMBARAN PERUSAHAAN

- a. Menguraikan mengenai sejarah profil
- b. Tujuan dan sasaran.
- c. Badan hukum dan visi misi struktur organisasi
- d. Produk-produk BMT Al-Hikmah Ungaran

BAB IV : PEMBAHASAN

- 1. Bagaimana strategi cs dalam meningkatkan pelayanan di BMT
- 2. Bagaimana Cara mengatasi permasalahan yang dihadapi di BMT
Al-Hikmah

BAB V :PENUTUP

- 1. Kritik
- 2. Saran

BAB II

LANDASAN TEORI

9. Strategi

Secara Etimologi, Strategi berasal dari bahasa Yunani “Strategos” berarti pada awalnya kata “strategi” digunakan sebagai kepentingan militer kemudian berkembang di berbagai bidang yang berbeda seperti strategi ekonomi, manajemen, pemasaran dan lain sebagainya.¹⁵

Strategi artinya ilmu perencanaan yang mengarahkan pengiprasian. usaha/bisnis yang memiliki skala besar, agar tergeraknya semua SDM Perusahaan sehingga bisa mendapatkan keuntungan secara aktual dalam usaha/bisnis. Dari John A. Byrne menurut beliau “strategi sebagai sebuah goal yang mendasar dan sasaran yang berjalan dan direncanakan, penyebaran sumber daya dan interaksi organisasi dengan pesaing dan faktor-faktor lingkungan.” Lalu dari Jack Welch mengartikan sebagai “inti dari strategi adalah bagaimana bertahan hidup dalam dunia yang semakin kompetitif, bagaimana membuat persepsi yang sederhana di kepala, kepemimpinan yang memberi arahan dan memahami realitas pasar dengan menjadi yang pertama, kemudian menjadi lebih baik lagi.”¹⁶

¹⁵ Thomas Sumarsan, *System Pengendalian Manajemen* (Jakarta: Indeks 2013), h.61

¹⁶ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Graha Indonesia, 2010. h.29.

Berikut ini merupakan pengertian strategi menurut beberapa ahli diantaranya sebagai berikut:

1. Menurut Prof. Dr.A.M Kadarman, “ Strategi merupakan penentuan tujuan utama yang berjangka panjang serta sasaran dari suatu untuk mengalokasikan sumber daya yang diperlukan untuk mewujudkan impian .”¹⁷
2. Menurut Prof. Dr.Onong Uchyana Efendi, MA, “ Strategi merupakan plainning/ perencanaan untuk mencapai suatu tujuan . akan tetapi untuk mencapai tujuaan, strategi tidak berfungsi sebagai peta berjalan yang memberikan arah saja , Melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya.
3. Menurut Chander, “ Strategi adalah perencanaan dasar jangka panjang dan tujuan perusahaan serta pemaiaan cara-cara dan alokasi sumber-sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan.
4. Menurut Kamus Wabster dalam buku David R fred, “ strategi adalah seni tentang perencanaan dan pengelola operasional militer sekala besar tentang perusahaan kekuatak ke posisi yang paling menguntungkan sebelum pertemuan sesungguhnya dengan musuh.”
5. Menurut Stephani K. Marrus seperti yang dikutip sukristono dalam buku huseinumar, “ strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara ayau upaya

¹⁷ A.M Kadirman,*Pengantar Ilmu Manajemen* (Jakarta Prenhaliado 2001).h.58

bagaimana agar tujuan tersebut dapat tercapai.”Sehingga strategi dapat membantu pengkoordinasian dan terarahnya beberapa kegiatan perusahaan/organisasi, menunjukkan cara melakukan kerjasama bersama pihak lain. Dari hal ini strategi harus memberikan suatu keputusan yang bisa ditrapkan pada organisasi/perusahaan untuk mencapai tujuan tersebut.

b. Macam-macam strategi

Dibawah ini contoh dari macam-macam strategi diantaranya:

1. Pemimpin pasar (*market leader*)

Yang dimaksud pemimpin pasar yaitu merupakan suatu organisasi yang telah diakui oleh industri yang ada sangkutannya sebagai pemimpin . yaitu perusahaan untuk menginginkan tetap nome. Bersikap yang baik akan mendorong agar terambilnya tindakan dari tiga arah yaitu, harus berkembangnya pasar, memperluas pasar serta terlindunginya pasar.

2. Penantang Pasar (*Market Challenger*)

Yang dimaksud dengan penantang pasar yaitu merupakan suatu lembaga usaha yang tingkat dua dengan tetap mencoba untuk membesarkan pasar dari usaha mereka, yaitu agar usahanya mereka berhadapan dengan langsung kepada pemimpin pasar.

3. Pengikut pasar

Yang dimaksud dengan pengikut pasar atau market follower yaitu suatu lembaga usaha yang baik dan tidak mengusik pemimpin

pasarr

4. Penggarap pasar

Penggarap ceruk pasar yaitu perusahaan yang mengkhususkan diri melayani sebagai pasar yang diabaikan perusahaan besar, startegi yang dilakukan adalah spesialisasi dalam hal pasar, konsumen, produk dan sebagainya.

10. Pelayanan

Pelayanan berarti aktivitas seseorang atau sekelompok organisasi baik secara langsung maupun tidak secara langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan yang baik.” Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan dinamis yang berhubungan atau melebihi harapan yang menginginkan.¹⁸

Pelayanan serangkaian aktivitas yang bersifat langsung yang terjadi adanya interaksi antara konsumen Dengan Costumer Service. Pelayanan Merupakan suatu tindakan untuk membantu, menolong, memudahkan dan memberikan manfaat kepada orang lain. Pelayanan nasabah adalah serangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank menerima kehadiran atau berkomunikasi secara langsung dan tidak langsung.¹⁹

¹⁸ M.Nur Rianto , *Dasar-dasar pemasaran bank syari'ah* Bandung : Alfabeta, 2010 hlm 211-212

¹⁹ Ratminto, Atik septi winarsih, ”*Manajemen pelayanan pengembangan Model Konseptional penerapan cilizen's dan standart pelayanan minimal,*” (yogyakarta pelajar, 2010(h.2,

5. Prinsip- prinsip pelayanan

Prinsip-prinsip Pelayanan yang baik dan bagus, antara lain sebagai berikut:

- a. Melayani dengan sepenuh hati dan dengan rasa cinta .
- b. Mengerti orang lain terlebih dahulu
- c. Bahagiakanlah orang lain terlebih dahulu.
- d. Menghargai orang lain ²⁰

6. Ciri- Ciri Pelayanan yang baik.

Setiap bank lembaga keuangan syari'ah selalu ingin dianggap baik dimata nasabahnya .Nasabah Sendiri juga pengen diberikan pelayanan yang terbaik :

- a. Menyediakan sarana dan pasarana yang baik
Nasabah ingin dilayani dengan baik. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan pasarana yang dimiliki oleh perusahaan.
- b. Menyediakan Karyawan yang baik.
Kenyamana nasabah juga sangat tergantung dari Costumer Service dan Teller yang melayaninya. Customer Service atau marketing Sebisa mungkin harus bisa mengambil Perhatian dan hati dari seorang nasabah.
- c. Memiliki Rasa tanggung jawab terhadap Pelayanan nasabah dari awal sampai selesai.dan Costumer service tugasnya harus melayani masanah dari awal sampai akhir .

²⁰ Toto Tasmara , Membudayakan etos kerja islam(Jakarta :Gema insani press,cet.kel. 2010)h97

d. Dapat membantu dengan cepat

Ketika nasabah datang ke BMT Maka diharapkan customer service harus melayani dengan Cepat dan harus melakukan dengan SOP. Layanan yang diberikan Kepada nasabah Sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu.

e. Bisa membuat kepercayaan terhadap nasabah

Customer Service Harus bisa membuat nasabah untuk bisa percaya dengan dengan BMT. Begitupula Menjaga nasabah agar tetap melakukan Pembiayaan dan tabungan kepada kita .²¹

c. Jenis- jenis pelayanan

Jenis-jenis pelayanan terbagi menjadi empat macam sebagai berikut :

a) nasabah sangat perlu bantuan dari seseorang (customer service, kasir atau marketing) untuk memperoleh informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan produk, dan mencari dari produk yang diinginkan.

b) Customer service akan memberikan bantuan Ketika nasabah mempunyai permasalahan yang di hadapi oleh nasabahnya..

c) Pelanggan membutuhkan bantuan secara langsung ²²

d. Sikap-Sikap melayani nasabah

²¹ Kasmir, pemasaran....h.29

²² Toto Tasmara, *Membudayakan etos kerja islam*,(Jakarta : Gema insani press,ct, kel, 2010)h,89.

Ketika pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Adapun beberapa sikap yang harus diperhatikan ketika melayani nasabah sebagai berikut:

- a. Memberikan kesempatan nasabah untuk berbicara

karyawan harus memberikan kesempatan kepada nasabah untuk menjelaskan tentang masalah yang dihadapi oleh nasabahnya. Dalam Hal ini Costumer Service harus menyikapinya dengan baik.

- b. Tidak boleh menyela pembicaraan

Ketika Nasabah belum selesai berbicara maka kita tidak boleh memotong pembicaraannya terlebih dahulu. ketika nasabah Sudah benar-benar selesai berbicara maka Costumer Service baru menanggapi.

- c. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara

Ketika nasabah selesai berbicara . Maka Costumer Service baru mengajukan pertanyaan dengan baik dan benar.

- d. Jangan Mendebat nasabah

Jika nasabah kurang setuju maka kita sebagai Costumer service harus memberikan penjelasan terlebih dahulu dan Jangan sampai mendebat nasabah.

- e. Memiliki Sikap Sopan dan Santun.

Ketika Sedang Melayani nasabah kita harus bersikap sopan dan harus murah senyum Begitu pula Ketika ada masalah maka kita

harus mengontrol emosi.

- f. Menunjukkan Perhatian dan sikap ingin membantu.

Ketika Nasabah datang ke BMT pada prinsipnya ingin dibantu .

Maka dari itu kita harus membantu dan tunjukan bahwa memang kita ingin dibantu ²³

e. Larangan-larangan Pelayanan

Larangan pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. Tidak boleh Menggunakan pakaian sembarangan terutama saat jam bekerja .harus sopan Dalam memakai baju ketika melayani nasabah;
2. Ketika melayani dilarang untuk makan,minum, ngerokok atau mengunyah permen dll.;
3. Dilarang sambil ngobrol dan bercanda.;
4. Ketika melayani nasabah dilarang menyanggah nasabah secara kasar dan tidak sopan;
5. Tidak boleh meninggalkan Nasabah ketika banyak nasabah yang datang ke BMT yang ingin melakukan transaksi dan sebagainya.L
6. Tidak boleh berbicara kasar dengan volume dan nada yang tinggiL
7. .Dilarang berbicara atau pelan kepada nasabah atau kurang jelas dan
8. Tidak boleh meminta imbalan kepada nasabah.²⁴

11. **Kualitas Pelayanan**

²³ Hasibun Malayu, *Manajemen perbankan* (Jakarta : PT Toko Gunung Agung 1997).h.53

²⁴ Philip Kotler, *Manajemen pemasaran : Analisis perencanaan dan implementasi dan kontrol*(Jakarta : Erlangga , 2001).h.83

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan memiliki berbagai arti dan definisi, Pelayanan yaitu serangkaian aktivitas yang tidak dapat dipegang atau diraba, dapat dikatakan pula tidak kasat. Pelayanan sering terjadi antara pegawai dengan nasabah atau hal-hal yang disediakan oleh lembaga dengan maksud memuaskan keinginan nasabah.²⁵

Selanjutnya Moenir juga mengatakan “pelayanan umum adalah kegiatan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan factor material melalui sistrm, Prosedur dan metode dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Moenir mengatakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan.”²⁶

Secara Spesifik H. Munir membagi “pelayanan dalam bentuk 3 kategori yaitu sebagai berikut” :

- Pelayanan dengan lisan

Pelayanan ini biasanya dilakukan oleh petugas dengan para masyarakat dalam bidang layanan informasi serta bidang lain untuk memberikan penjelasan terkait hal-hal yang diperlukan.

- Pelayanan melalui tulisan

²⁵ Daryanto & Ismanto. Setyobudi, konsumen dan pelayanan (Yogyakarta: Gava media 2014),h.135

²⁶ Moenir, “*Manajemen pelayanan umum*”, (Jakarta : Bumi Aksara, 2006),h.275.

Pelayanan dengan bentuk yang paling sering dilaksanakan dalam bertugas. Bukan hanya dari segi kuantitas maupun penerapannya.

- Pelayanan dalam bentuk perbuatan

Pelayanan pada umumnya dilakukan oleh para pegawai dari tingkat menengah dan bawah. Oleh karena itu para pegawai harus memiliki keahlian dan keterampilan karena faktor ini sangat menentukan terhadap hasil pekerjaan. Kualitas pelayanan dapat diartikan dengan upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, serta komitmen dalam mengimbangi harapan atau keinginan nasabah.

Menurut Wyckof “ kualitas layanan dapat di definisikan sebagai tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atau tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan konsumen. Pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, namun pelayanan yang baik tidak cukup untuk memberi kepuasan nasabah.

Pelayanan yang diberikan harus bermutu dan berkualitas misalnya nasabah BMT mengharapkan pada saat ke BMT mereka tidak harus antri lebih dari lima menit, Menemukan kasir yang ramah, Teliti dan menguasai segala pekerjaannya, Karena pelayanan kepada nasabah sangat penting. Maka Profesionalisme adalah suatu keharusan bagi petugas pelayanan nasabah”.²⁷

Kualitas Pelayanan Menurut Islam yaitu “melayani dengan cinta dengan

²⁷Yolanda Darma Fernandes dan Doni Marlius, *peranan costumer service Dalam Meningkatkan pelayanan kepada nasabah Pada Pt, Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama padang, Jurnal Ekonomi*, (padang: akademi keuangan dan perbankan padang, 2017), h.5.

sepenuh hati bukan karena tugas atau pengarah dari luar, Melainkan benar-benar sebuah obsesi yang sangat mendalam bahwa saya bahagia melayani anda dengan sepenuh jiwa”.memberikan pelayanan adalah sebuah bentuk kesadaran serta kepedulian terhadap masyarakat.

Pemberian pelayanan adalah suatu keuntungan yang suatu saat akan kembali ke diri sendiri bukan hanya diakhirat maupun di dunia.

Menurut Siagian, “Pelayanan merupakan rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka.”²⁸ dalam konsep islam memberikan pelajaran bahwa pemberian layanan kepada nasabah jangan memerikan layanan dengan cara yang tidak baik atau tidak berkualitas sesama manusia.

Hal ini dijelaskan dalam Al-qur’an Surat Al-Baqoroh Ayat 267:

"أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ"

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang Buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya Lagi Maha Terpuji.”

²⁸ Ridwan “Kualitas-pelayanan –dalam-islam”.[http:// Woardpress.com/](http://Woardpress.com/) 1 juni 2022: Diakses tanggal 24 Mei 2016 Pukul 01.12

(QS. Al-Baqarah [2] : 267)

2. Pelayanan dalam prespektif islam

Pemberian kepuasan kepada nasabah termasuk dalam pelayanan yang dilakukan oleh lembaga maupun organisasi. Secara islam banyak hal yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah antara lain yaitu :

1. Profesional Fathonah

Dalilnya adalah jika para rasul tidak memiliki sifat cerdas, bagaimana mungkin mereka mampu membangun argumentasi terhadap orang-orang yang menentangnya.

2. Kesopanan dan keramahaa(Tabligh) yang artinya menyampaikan

3. Jujur (sidiq) yang artinya. Jujur dalam menyampaikan informasi berupa niat ucapan perbuatan .

4. Amanah (dapat di percaya) yaitu setia dan dapat dipercaya.

3. Pentingnya pelayanan

Pelayanan sendiri sangatlah penting bagi setiap perusahaan biar dapat berkembang. Karena pelayanan berkaitan penting dengan adanya sumber daya manusia. Banyak cara yang dapat digunakan perusahaan supaya dapat mengembangkan sumber daya manusia sehingga dapat bekerja dan melayani nasabah dengan pelayanan baik.

Pelayanan dapat pula dilakukan sebagai acuan untuk mengukur kepuasan konsumen, pelayanan yang baik harus tanggap dan selalu merespon nasabah patokan dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah.

pelayanan yang baik harus tanggap dan mendengarkan keluhan serta memberikan saran kepada nasabah.

4. Strategi Pelayanan

Strategi pelayanan yaitu Sebagai Suatu proses perencanaan atau bantuan dalam kebaikan yang bermanfaat dengan menghasilkan satu sama lain yang bersifat menyeluruh dan terintergritas. Dengan berisikan sasaran dan program jangka panjang yang dirumuskan berdasarkan keunggulan dan kelemahan perusahaan atau instansi guna menghadapi peluang. Pemberian pelayanan yang baik kepada nasabah. Akan memberikan kepuasan kepada karyawan yang bersangkutan.

Ketika pelayanan yang diterima nasabah dapat memuaskan pelanggan maka kualitas pelayanan maka BMT akan di pandang dengan baik. Dan sebaliknya jika pelayanan yang diterima nya tidak sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas BMT itu sendiri akan dinilai buruk dengan nasabahnya'

Berikut ini Strategi Pelayanan yang sering digunakan sebagai berikut:

1. *Responsive* (Cepat tanggap)

Pelayanan yang diberikan oleh Costumer service kepada para nasabah sebaiknya harus secepat mungkin, sehingga keluhan yang dialami dapat segera teratasi.²⁹

2. *Competence* (Kompetensi)

²⁹ M, Nur Rianto, “*Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*,”(Bandung : Alfabeta, 2012),h 197

Menurut bahasa kompetensi merupakan bentuk perilaku seorang pemimpin yang memiliki keterampilan pengetahuan serta perilaku yang memadai.³⁰

3. *Credibility* (dapat dipercaya)

Costumer service harus mengembangkan informasi-informasi terbaru yang berada di BMT Sehingga hal ini bisa membuat nasabah menjadi percaya sehingga nasabah bisa melakukan transaksi.³¹

4. *Contribution* (Kontribusi)

Bentuk strategi dari costumer service dengan memberikan tindakan positif kepada nasabah agar tercipta pelayanan yang optimal antara keduanya.³²

5. *Homesty* (Kejujuran)

Kejujuran dalam usaha sangat lah penting, Dengan hal ini kepercayaan akan terbentuk apabila dalam pelayanan yang diberikan oleh costumer service mengutamakan nilai kejujuran.³³

6. *Service Excellent* (Pelayanan Prima)

Pelayanan prima merupakan bentuk pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan atau masyarakat.³⁴

7. *Inovattion* (perubahan)

Perubahan suatu usaha yang ingin mengembangkan produk jasa baru

³⁰ Edisi Sutrisno, "*Manajemen Sumber Daya Manusia*," (Rawangmangun: kencana, 2009),h. 202

³¹ M, Nur Rianto, "*Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*,"(Bandung : Alfabeta, 2012),h 197

³² Yusron Musthafa kamal, "*strategi pelayanan Custumer Service dalam meningkatkan jumlah nasabah pada PT, Bank Syariah Mandiri kantor cabang Rawamangun*,"h.68.

³³ Bintoro, "*Manajemen penilaian kinerja karyawan*" Yogyakarta : Gava Media, 2017.h.93.

³⁴ Rima Rahmayanti, "*manajemen pelayanan prima*" Yogyakarta : Graha Ilmu,2010, h.18.

dari produk dan jasa yang ada.³⁵

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa strategi yang sering digunakan oleh Coatumer Service dan teller untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah atau calon nasabah yang datang.

5. Kualitas Pelayanan

1. Cepat : Ketika Costumer Sercive saat melayani nasabah tidak terlalu lama
2. Tepat : nasabah dilayani sesuai keininannya
3. Cermat : Sesuadi dengan prosedur yang berlaku
4. Cekatan : Memberikan pelayanana secara cepat dan tanggap
5. Teliti : Pelayanan yang diberikan seharusnya tidak ada kesalahan dan Coatumer Service harus benar- benar teliti .
6. Benar : Yang dikerjakan harus benar dan Tidak Boleh ada Kesalahan.
7. Ramah : Melayani Nasabh dengan baik dan ramah.
8. Sopan : Kita harus sopan dengan berbicara yang santun.

12. Kepuasan Nasabah

- Kepuasan nasabah Sendiri tergantung dari kita bagaimana kita bisa melayani nasabah dengan baik. Jika nasabah merasakan kepuasan terhadap pelayanan kita , Maka kita sendiri juga akan merasakan

³⁵ Adirwarna Karim, *Bank islam*,(Jakarta : Rajawali pres, 2013), hal.60

kepuasan karena mendapatkan apresiasi yang sangat baik. karena kita telah membantu dan menjalankan tugas kita sesuai SOP yang berlaku.

“Menurut Josse Blomer, Ruyter dan Wetzel adanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik untuk pembelian kembali, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan timbulnya kesediaan pelanggan untuk membayar dengan harga yang wajar atas jasa yang diterimanya.”

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa koperasi baik itu untuk keperluannya sendiri maupun sebagai perantara bagi keperluan pihak lain. nasabah dibagi menjadi 4 kelompok yaitu:

1. Anggota baru adalah seorang pelanggan atau nasabah baru yang pertama kali datang ke BMT untuk mengetahui informasi dan jenis-jenis produk yang berada di BMT.
2. Anggota biasa adalah anggota yang telah melakukan transaksi di BMT Al-Hikmah, namun nasabah akan datang ketika dia melakukan angsuran atau menabung.
3. Anggota utama artinya ³⁶

Disini yang dimaksud anggota utama yaitu anggota yang telah memiliki banyak hubungan kepada para pihak BMT, disini para nasabah selalu menjadikan bank yang berpihak selalu dinomor

³⁶ Irwan ,2009.231

satukan. Maka, dengan hal ini anggota yang semacam ini sudah tidak bisa diragukan lagi loyalitasnya .

- Faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah

Dibawah ini ada beberapa faktor-faktor untuk menentukan kepuasan para nasabah yaitu diantaranya:

1. Kualitas Produk

Nasabah akan puas apabila Costumer Service harus menunjukkan ketika prodak yang akan dijualkan atau di sosialisasikan itu adalah produk yang berkualitas.

2. Kualitas Pelayanan

Disini kualitas pelayanan yaitu dapat diartikan sebagai suatu faktor yang membentuk rasa puas tersendiri untuk para nasabah/anggota, seperti industri jasa yang diutamakan. Disini para nasabah/anggota akan merasa sangat puas jika para pegawai telah memberikan jasa pelayananya secara baik.

3. Emosional

Costumer service sendiri hrsrus bisa mengontrol emisonal kita ketika lagi melayani nasabah, sebisa mungkin kita harus menjaga mood yang baik dan masalah pribadi tidak boleh di sangkutkan ketika lagi kerja.

6. Harga

Disini jika produk yang berkualitas sama maka dengan harga yang lebih murah tetapi kualitas produk sangat lumayan baik sehingga dapat diberikan nilai tinggi bagi nasabahnya

7. Biaya

Disini dapat dikatakan bahwa anggota/nasabah tidak perlu dikeluarkannya biaya lagi dan tidak diperlukan untuk terbuangnya waktu agar bisa memperoleh produk-produk dan jasa pasti akan merasa terpuaskan oleh produk-produk tersebut.³⁷

13. Customer Service

a. Pengertian Customer Service

CS atau biasa disebut dengan *Customer Service* diambil dari dua kata dari “Customer” yang dapat diartikan sebagai pelanggan, dan “Service” yang diartikan sebagai pelayanan. Istilah customer service sendiri adalah pelayanan pelanggan.

Sehingga secara umum pengertian dari Customer service adalah semua aktivitasnya yang diperuntukkan serta tujuan untuk mengasihkan kepuasan kepada nasabah yang bersangkutan. Jadi intinya customer service dapat diartikan sebagai bentuk kegiatan untuk melayani nasabah/anggota baik dan sopan sehingga merasakan kepuasan tersendiri. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau

³⁷ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Nasabah*, (Bandung: Pustaka, 2015).h.239

masalah yang dihadapi oleh nasabah, menyelesaikan masalah, yang dihadapi oleh nasabahnya.³⁸

b. Fungsi dan Tugas *Costumer service*

Banyak Nasabah yang masih beranggapan bahwa *costumer service* itu sebagai pusat informasi saja, padahal *custoer service* juga memberikan pelayanan produk-produk dan jasa dari perusahaan. Setiap *Costumer Service* tentu telah diterapkan fungsi dan tugas yang harus di terapkannya. Fungsi dan tugas harus benar-benar dpahami dan dilakukan dengan sebaik-baiknya sehingga dapat menjalankan tugasnya dengan baik.

Fungsi dan tugas *Costumer service* sebagai berikut:

1. Sebagai receptionis

Receptionis Adalah Tempat ketika nasabah yang sedang ke BMT Dalam Menyambut kedatangan Nasabah *Costumer Service* harus Mempunyai , sopan dan menyenangkan dan murah senyum. Dalam hal ini cs harus memberikan perhatian, berbicara dengan suara yang lemah lembut.

2. Sebagai Deskman

Deskman yang artinya seorang *customes service* berfungsi sebagai orang yang mealyani berbagai macam produk yang di gunakan oleh nasabah atau calon nasabah. pelayanan yang

³⁸ Kasmir, *Etika Costumer Service* (jakarta pt: Raja grafindo persada, 2005),h.180

diberikan berupa informasi mengenai produk-produk BMT. Termasuk memberikan arahan dan petunjuk dengan cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga selesai.

3. Sebagai Salesmen

Salesmen artinya CS yang menjual produk perbankan sekaligus dan menawarkan produk yang ada di BMT dan serta mengatasi nasabah.³⁹

4. Sebagai Komunikator

Tugas CS sebagai orang yang menghubungi nasabah serta memberikan informasi yang berhubungan dengan BMT.

5. Memberikan Pengarahan kepada nasabah, calon nasabah atau investor mengenai produk-produk maupun syarat-syarat dan tata cara prosedurnya.

6. Melayani pembukaan buku tabungan sesuai dengan permintaan nasabah.

c. Peranan Customer Service :

- Peranan Customer Service sendiri sangat penting karena agar nasabah lama agar tetap melakukan transaksi di BMT, Melalui Penjelasan kepada nasabah.
- Customer Service harus bisa mendekati kepada nasabah agar mendapatkan nasabah yang maksimal. Dan berusaha untuk

³⁹ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola kualitas layanan perbankan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014),h.66

meyakinkan dan harus bisa membuat nasabah percaya kepada BMT.⁴⁰

d. Dasar-Dasar Pelayanan *Costumer Service*

Seorang *Costumer service* Harus bisa dituntut agar bisa memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabahnya, Maka Seorang *Costumer Service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kuat untuk Pelayanan yang diberikan dengan kualitas yang baik. *costumer service* berusaha melayani dengan semaksimal mungkin. Dsini akan menjelaskan dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami seorang *castumer servuce* sebagai berikut:

1. Memakai baju yang sopan.
2. Mempunyai sifat Percaya diri, Karena percaya diri itu sangat penting, Dan juga bisa berbaur dengan nasbah dan melayani nasabah harus dengan senyuman.
3. Ketika nasabah masuk ke BMT, Kita harus senyum dengan lembut dan menyebutkan namanya jika kenal.
4. Mengucapkan Salam dan selamat pagi, siang , sore.
5. Berbicara dengan bahasa yang santun ,dan benar sehingga dapat dimengerti oleh nasabah.
6. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukan kemampuan dan skill.⁴¹

e. Tahapan-Tahapan *Customer Service* dalam melayani nasabah

⁴⁰ Kasmir. *Manajemen Perbankan*, (Jakarta : Rajawali Pres, 2010) Edisi Revisi Cet.4.h

⁴¹ M.Nurianto Al Arif, op.Cit.h.271

1. Tahapan dalam melayani Costumer Service Sebagai berikut::
 1. Melakukan pengorhamatan saat ada nasabah/anggota masuk ke BMT.
 2. Ramah dan berikan senyuman
 3. .Berucap salam kepada nasabah;
 4. Saling menyapa kepada nasabah;
 5. Menanyakan bantuan apa yang diperlukan, dan
 6. Menyebutkan nama nasabah selama melayani
2. Selama melayani
 - a. Menanyakan apakah tujuan nasabah datang ke BMT.
 - b. Menanyakan apakah nasabah sudah mempunyai buku tabungan;
 - c. Menjelaskan perbedaan dan persamaan produk, dan
 - d. .Menjelaskan dan menerangkan syarat-syarat sesuai produk yang ditawarkan.
3. Mengakhiri layanan

Dibawah ini merupakan cara custoer service ketika mengakhiri layanan kepada nasabah:

 - a. Menanyakan apakah ada yang perlu dibantu lagi
 - b. Mengucapkan terima kasih
 - c. Mengucapkan salam kepada para nasabah saat pelayanan berakhir
 - d. Bersikap ramah

- e. Kembali ke posisi duduk kembali dengan rapi customer service.⁴²

BAB III

GAMBARAN UMUM BMT

AL-HIKMAH UNGARAN

a) Sejarahnya Berdirinya BMT Al-Hikmah

KSPPS (koperasi jasa keuangan syariah) BMT Al-Hikmah merupakan salah satu koperasi swadya sbagai bentuk lembaga yang tumbuh dan berkembang dikalangan masyarakat wilayah ungaran. lahirnya koperasi BMT ini awalnya pendirian BMT ini diawali dengan bertemunya masyarakat Ungaran dan sekitarnya. Berdiri pada tanggal 24 september 1998 berlokasi di masjid wahyu langensari dengan dihadari para masyarakat dan warga sekitarnya kurang lebih 30 orang sebagai anggota pendiri dari BMT tersebut..BMT ini memiliki tujuan sebagai suatu perusahaan yang ditujukan untuk mengangkatt ekonomi masyarakat dan Kehidupan sosial masyarakat sekitarnya,

⁴² Kasmir, Etika Customer Service,

Dengan sasarannya untuk para pedagang (Usaha kecil menengah). Yang kegiatannya berupa simpan pinjam dan keuntungannya menggunakan sistem bagi hasil. Targetnya yaitu agar terbentuknya perekonomian masyarakat yang sejahtera dan makmur bagi masyarakat sekitar ungaran .⁴³

BMT Al-Hikmah didirikan pada tanggal 15 Oktober 1998 yang sekarang berlokasi di Kompleks Pasar Babadan blok-26. Modal yang dimiliki BMT Al-Hikmah sebesar Rp 1.500.000,00. Dimana modal itu berasal oleh para simpanan yang dibayarkan oleh nasabah sebagai simpanan wajib dan simpanan pokok. Pengelola BMT Al-Hikmah ditanggung kepada empat orang yang sudah memperoleh pelatihan melalui Proyek Penanggulangan Pekerja Terampil (P3T) Di Asrama Haji Donohudun , Solo,

Ketika Pada tanggal 2 Desember 2009 mengalami perkembangan yang sangat pesat yang berdirinya dilatarbelakangi oleh Jenis Usaha dan asal daerah yang tidak sama, Perbedaan status sosial. Maka dengan hal itu membuat ada rasa saling percaya dari warga sekitar sehingga memiliki rasa kepercayaan terhadap adanya BMT al-hikmah.

Maka keluasan wilayah dengan dibukannya beberapa cabang di wilayah ungaran dan sekitarnya seperti kantor cabang yang ada di Karangjati dibuka pada tanggal 5 februari 2010. Lalu BMT ini disahkan dan namanya di ubah menjadi koperasi BMT Al-Hikmah berubah menjadi KSU (Koperasi serba usaha) kemudian pada tanggal 6 februari BMT ini bertempat di kantor pusat yang ada di Jln. Jend Sudirman no 12 gedanganak ungaran timur setelah itu BMT Al-Hikmah sendiri

⁴³ Company, KJKS BMT Al-Hikmah

mempunyai kantor cabang antara lain cabang babadan, cabang karangjati, cabang bawen, cabang bandungan, Cabang gunungpati i, Cabang Gunungpati II.

b) Identitas BMT Al-hikmah

Nama Koperasi : KJKS BMT AL-HIKMAH UNGARAN

Nama Pemimpin : Muhari, S.ag

Alamat Kantor : Jl. Jendral Sudirman No.12 Mijen Gedanganak.

Kecamatan : Ungaran

Kabupaten : Semarang

Provinsi : Jawa Tengah

Telp/Fax : 024- 6924415

Email : BMTalhikmahsmg@ yahoo.co.id

Telp/Fax :024-6924415

c) Tujuan BMT Al-Himah

1. Tujuan

- a. Menyelamatkan Masyarakat kalangan bawah dari krisis ekonomi.;
- b. Menambah modal kerja bagi masyarakat dari bawah dan menengah, dan
- c. Mengembangkan masyarakat agar lebih produktif.

2. Sasaran

- a. Tersedianya dana permodalan untuk anggota;

- b. Menghimpun dana Untuk menyalurkan kepada anggotanya yang melaksanakan aktivitas usaha yang produktif dan prespektif kepada anggota, dan
- c. Memberikan pelayanan pinjaman kepada anggota yang melaksanakan usaha untuk modal kerja dengan prosedur yang mudah dan murah.

d) Badan Hukum Lembaga Kopeeasi BMT Al-Hikmah Ungaran|

Landasan idealnya yaitu Al-Qur'an dan Sunnah .Landasan Formal Berdasarkan UU Dasar Negara Republik Indonesia yaitu dalam landasan operasionalnya UU Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian serta peremen dan kepmen yang berkaitan dengan perkoperasian .Sedangkan Landasan kerja yaitu

- 1. AD (Anggaran Perkoperasian . Sedangkan Landasan kerja yaitu
- 2. AD (Anggaran Dasar),
- 3. ART (Anggaran Rumah Tangga),
- 4. SOM (Standar Operasional Manajemen),
- 5. SOP (Standar Operasional Prosedur) dan peraturan khusus .

e) Visi dan Misi BMT Al-Hikmah Ungaran

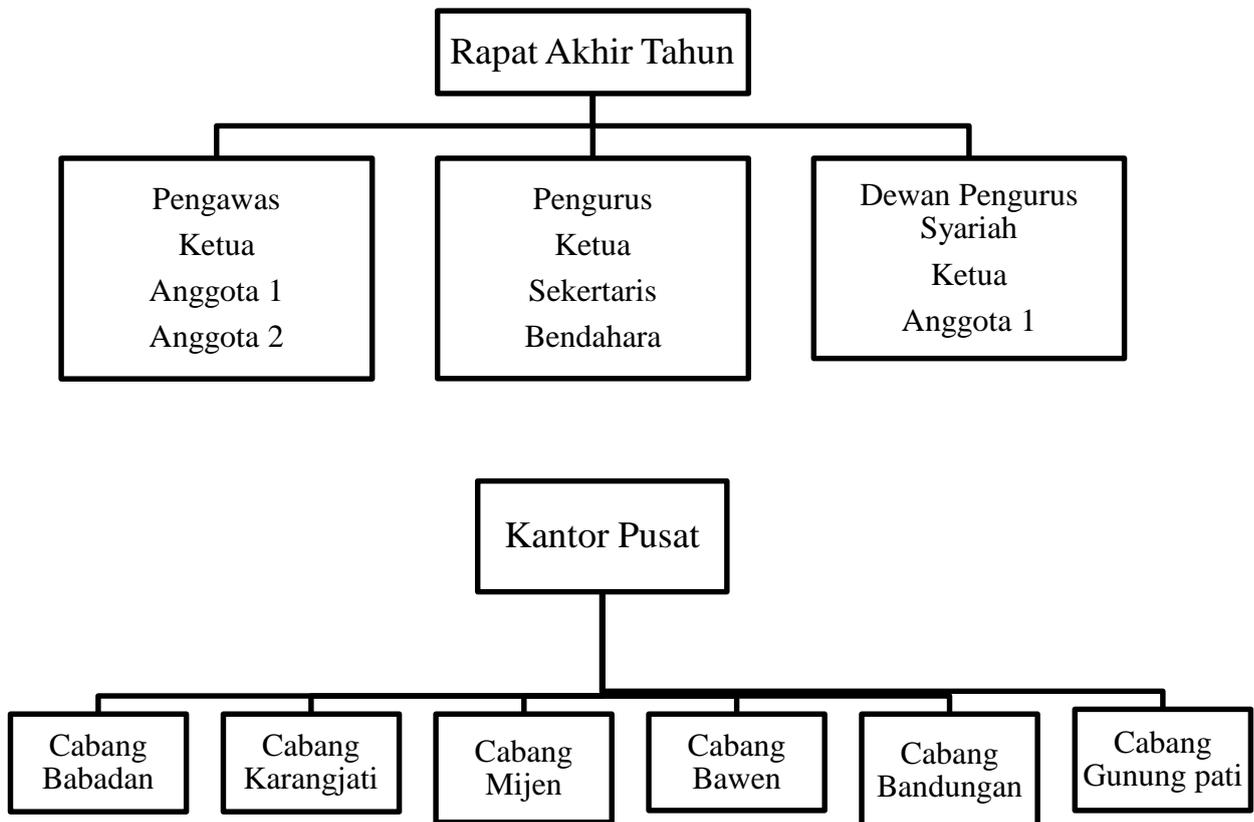
“Visi” : “ Menjadi Lembaga Keuangan Mikro Syariah yang sehat profesional dan terpercaya di jawa tengah:

“ Misi “

- 1. Meminimalkan NPF(*Non Performing Finance*);
- 2. Memperbaiki Struktus Permodalan ;

3. Meningkatkan Penghimpunan dana anggota dan calon anggota ;
4. Meningkatkan Pendapatan Koperasi;
5. Menciptakan SDM yang handal dan kompeten;
6. Meningkatkan kepercayaan Masyarakat Terhadap Koperasi BMT,
dan
7. Merupakan Pengelola Koperasi Secara Profesional

f) Struktur Organisasi Dan Uraian Tugas



1. Keterangan

Susunan Lembaga BMT Al-Hikmah Ungaran

a. Dewan Pengurus

Ketua : H. Muhari, S.Ag., M.M

Sekretaris : Awing Fragtyo S.E

Bendahara : Asroti . S.Pd.I

b. Dewan Pengawas

Ketua : Gatot Indramatko, S.E.

Anggota 1 : Drs. H. Abu Hanafi

Anggota 2 : Ichsan Ma;arif, S.E

c. DPS

Ketua : Drs. Toni Irianto

Anggota 1 : Prof . DR.Muhsaeroji, M, Ag.

d. Kepala Operasional Cabang

1. babadan : Awing Frapitiyo, S.E.

2. karang jati : Mujana

3. mijen : Mudhofar

4. bawen : Supandroyo, A.Md.

5. bandungan : Amin

6. gunung Pati: Eko Susilo

2. Pembagian Tugas

1. Pengurus

Menyusun Jalannya operasional untuk melakukan penelitian serta perencanaan dalam pembuatan produk-produk yang ada di BMT. Disisi

lain, BMT juga diatur sesuai SOP (Standar Operasional Perbankan) yang berlaku.

a. Dewan Pengurus Syariah (DPS)

Merupakan suatu lembaga yang menjalankan dan mengawasi perkembangan keuangan agar berjalan sesuai dengan syariat islam. Selain itu tugas yang dilakukan DPS berupa meneliti dan diarahkan oleh pengelola BMT.

b. Pengawas

- i. Membantu berjalannya tugas yang diberikan oleh BMT kepada anggota untuk melakukan pengawasan guna melancarkan jalannya pelaksanaan sesuai dengan operasional yang dapat dilakukan dengan merekomendasi produk yang ada di BMT.⁴⁴
- ii. Membuat Pernyataan bahwa BMT diawasi sesuai dengan ketentuan Syariah

c. General Manager

- i. Menguraikan kebijakan umum BMT yang telah dibuat dewan pengurus dan sudah disetujui BMT .
- ii. Merencanakan kinerja serta merancang anggaran proyeksi financing tersebut yang akan disampaikan kepada dewan pengurus ketika mendapatkan persetujuan ketika melaksanakan rapat akhir tahun .
- iii. Menyetujui penyaluran dana sesuai dengan batas wewenang.
- iv. Mempertimbangkan dengan melakukan pemberhentian terhadap karyawan yang sesuai dengan persetujuan BMT.
- v. Melakukan pengelolaan Serta Pengawasan Terhadap Pengeluaran Secara Harian agar dapat mencapai target secara menyeluruh.⁴⁵

⁴⁴ Company,kjks BMT AL-HIKMAH

⁴⁵ Company,kjks BMT AL-HIKMAH

- d. Manager
 - i. Menyusun rencana strategi dengan meliputi pandangan pemerintah terkait keadaan lingkungan terhadap posisi bersaing. Prediksi.
 - ii. Memberikan usulan atas strategi yang diberikan kepada dewan pengawas agar dapat disahkan melalui RTA dari non RAT..
 - iii. Menyampaikan usulan atas rancangan anggaran rencana *kerja* dan *baitul tanwil baitul maal. Quantum quality*,SBU lainnya kepada dewan pengawasan yang nantinya dalam RAT.
- e. Admin Pembiayaan
 - i. Memberikan layanan serta pembiayaan bagi anggota
 - ii. Merancang Susunan Terkai Rencana Pembiayaan .
 - iii. Menerima berkas pengajuan pembiayaan
 - iv. Memberikan berkas hasil pembiayaan yang kemudian di analisis oleh komisi pembiayaan .
 - v. Melakukan analisis pembiayaan
 - vi. Melakukan pembinaan anggota pembiayaan agar tidak macet
 - vii. Melakukan administrasi pembiayaan
 - viii. Menyusun laporan atas perkembangan pembiayaan
- f. Teller
 - 1. Memfasilitasi anggota dengan Memberikan pelayanan meliputi penarikan, penyetoran, tabungan atau angsuran..
 - 2. Menjumlah hasil keuangan dari transaksi yang dilakukan Setiap hari.
 - 3. Menyediakan pengeluaran atas uang tunai yang telah disepakati.
 - 4. Menandatangani Formulir serta slip dari anggota serta mendokumentasikannya.
- g. *Costumer Service (CS)*
 - A. Memprioritaskan nasabah dengan memberikan pelayanan terkait informasi produk yang telah disediakan.

- B. Membantu Nasabah dalam melakukan pembayaran angusran, pembuatan rekeking dll.
 - C. Memberikan informasi terkait saldo penyimpanan nasabah⁴⁶
 - D. Menyediakan buku tabungan dan slip pengambilan sebagai sarat dalam melakukan pengajuan pembiayaan.
 - E. Mempersiapkan berkas pembukaan rekening simpanan anggota.
- h. Marketing
- A. Melaksanakan Tugas yang telah diberikan oleh manager pemasaran..
 - B. Melakukan penagihan kepada nasabah yang Telah mengajukan pembiayaan di BMT.
 - C. Memberikan dalam kemudahan untuk melakukan pengambilan buku tabungan milik anggota yang tidak bisa datang ke kantor.
 - D. Mempromosikan Serta memberikan browsur BMT Untuk memasarkan Produk-produk kepada masyarakat.
 - E. Mensosialisasikan pembiayaan kepada masyarakat yang membutuhkan dana untuk mengembangkan bidang usaha yang lainnya.

F. Produk – Produk BMT Al-Hikmah

Produk-produk Yang di promosikan di BMT di bagi menjadi 2 yaitu berupa penghimpunana dana serta produk pembiayaan kepada pada anggota yang dijelaskan Sebagai berikut:⁴⁷

1. Produk Penghimpunan Dana (Simpanan)

- i. Si rela adalah sejenis simpanan yang mayoritas digemari masyarakat karena bebas biaya administrasi.;
- ii. Simpel, merupakan Jenis Simpanan yang ditunjukkan kepada pelajar dan mahasiwa yang ingin dilakukan pembukaan rekening dalam

⁴⁶ Company,kjks BMT Al-Hikmah

⁴⁷ Browsur BMT Al-Hikmah

- bentuk simpanan agar dapat memiliki kesempatan ketika ingin melakukan pengajuan mahasiswa bagi siswa yang berprestasil
- iii. Si Suqur , merupakan jenis simpanan yang dibentuk dan jenis simpanan yang dikhususkan untuk masyarakat ketika ingin melakukan ibadah qur'ban .
 - iv. Si Haji Merupakan Jenis Simpanan Yang dibentuk oleh BMT Yang dikhususkan untuk melaksanakan ibadah haji .
 - v. Si Umroh, Jenis Simpanan Yang dibentuk Untuk memberikan sarana untuk menyediakan dana ketika anggota ingin melakukan ibadah umroh dalam jangka waktu yang ditentukan;
 - vi. Si Suka Bentuk simpanan berjangka dengan Menggunakan prinsip syariah serta memberikan hasil yang optimal bagi anggota ⁴⁸BMT **dan**
 - vii. Si Wadiah
Merupakan simpanan wajib dengan fitur yang diperuntukan bagi anggota simpanan dengan jangka waktu tertentu yang dapat ditarik sebelum jatuh tempo.

g) Produk Pembiayaan

- a. Pembiayaan multi barang dengan prinsip jual beli Murabahah
Akad Murabahah Yaitu akad jual beli si penjual menjelaskan harga pertama beli lalu pembeli menambahkan harga penjual sebagai keuntungan buat penjual.. barang yang diperjualbelikan termasuk harga pembelian barang kepada pembeli kemudian menisyratkan laba atau keuntungan dalam jumlah tertentu Fasilitas Pembiayaan diperuntukan bagi anggota yang telah memiliki barang atau peralatan yang digunakan Guna untuk mendekatkan kegiatan usaha kepada masyarakat;
- b. Pembiayaan Multi jasa dengan prinsip ijarah
Sebagai hak guna atau pemindahan barang atau jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau upah tanpa diikuti dengan

⁴⁸ Company ,Kjks BMT Al-Hikmah

pemindaahan kepemilikan itu sendiri Pembiayaan ini dikhususkan untuk anggota yang sedang terkendala dalam pembayaran biaya pendidikan, sewa rumah, 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.

Syarat :

1. Bersedia menjadi anggota BMT Al-Hikmah
2. Memiliki usaha atau penghasilan tetap.
3. Mengisi aplikasi pengajuan pembiayaan yang telah disediakan
4. Bersedia disurvei apabila pihak KJKS BMT memerlukan.
5. Melengkapi Administrasi :
 - c. Foto copy KTP suami istri
 - d. Foto copy kaftu keluarga (kk)
 - e. Foto copy surat nikah
6. Melampirkan jaminanan asli atau fotocopy BPKB kendaraan, Sertifikat tanah surat/kios pasar/ Los Pasar
7. Untuk Jaminan BPKB Kendaran Dilengkapi dengan foto copy STNK, Sedangkan untuk jaminana sertifikat dilengkapi dengan SPPT terbaru dan surat keterangan/ kelurahan

Dana simpanan dari masyarakat yang ada di BMT Al-Hikmah dikelola secara porduktif dan profesional dalam bentuk pembiayaan untuk pengembangan ekonomi umat. Berbagai produk pembiayaan yang diperuntukkan bagi mitra yang membutuhkan modalkerja usaha pengadaan barang sewa atau jasa

1. Pembiayaan multi jasa (Kerjasama Mudharabah/ Musyarakah

Pembiayaan ini dikhususkan bagi anggota masyarakat yang menginginkan permodalan dalam pengembangan usaha yang digelutinya agar usahanya tersebut menjadi lebih besar dan menguntungkan. BMT

Al-Hikmah Bersedia menjadi mitra sebagai pemodal ataupun bermitra sebagai patner dalam mengembangkan usaha anggota tersebut⁴⁹

h) Produk Jasa Si Gadai

Layanan jasa yang dikhususkan bagi anggota masyarakat yang menginginkan bantuan jasa dari pihak BMT Al-Hikmah dalam memenuhi kebutuhan anggota ,layanan gadai barang seperti perhiasan, handpone, alat - alat elektronik, kendaraan bermotor,alat-alat rumah tangga

Keunggulan :

1. Proses yang cepat
2. Proses yang cepat dan barokah

i) Produk Sihaji di BMT Al-Hikmah Ungaran

Merupakan simpanan ibadah haji, Produk ini merupakan produkTerbaru dari BMT Al-Hikmah sedniri. Merupakan Sebuah inovasi baru dari BMT Al-Hikmah Sebagai sarana dan prasarana mempersiapkan dana secara berkala sesuai jangka waktu yang diinginkan dalam melaksanakan ibadah haji.Filtur Produk Simpanan Haji Produk Si haji sendiri memiliki 8 filtur sebagai berikut:

1. Dikhususkan bagi anggota masyarakat yang ingin mendaftar atau melaksanakan haji;
2. Dikhususkan bagi anggota masyarakat dengan minimal usia 10 Tahun ke atas;
3. Telah Melakukan kerjasama dengan Bank Syari'ah Mandiri dalam online yang disebut dengan SISKOHAT Kementrian Agama ;
4. .Bebas biaya Administrasi Bulanan;
5. Membuka Rekening di Awal harus membayar RP. 500.000;
6. Setoran Berikutnya paling sedikit adalah RP. 50.000;
7. Bagi hasil simpanan yang akan diakumulasikan sebagai Tambahan Pembayaran ibadah Haji;
8. Penarikan dapat dilakukan Setelah jangka waktu yang telah ditentukan dan disepakati atau anggota sudah siap melaksanakan ibadah haji. Dan

⁴⁹ Browsur BMT Al-Hikmah

9. Mekanisme Pengajuan Simpanan Ibadah Haji

- a. Pengajuan Simpanan Ibadah Haji BMT Al-Hikmah Sebagai Berikut:
 - a. Mengisi aplikasi terlebih dahulu untuk melakukan Pendaftaran Sebagai Anggota Di BMT Al-Hikmah dan mengisi data diri serta formulir permohonan unyuk menjadi anggota di BMT , Serta menyerahkan Kartu identitas yang masih berlaku seperti SIM/KTP . Untuk Menjadi anggota di BMT Al-Hikmah Cabang Babadan. Dan Anggota diwajibkan untuk membayar simpanan pokok Sebesar Rp 25.000 dan simpanan wajib sebesar Rp 10.000,00. Ketika anggota sudah melakukan pendaftaran maka langsung dapat dilakukan pembukaan Rekening SI HAJI.
 - b. Ketika Anggota telah membuka rekening Si Haji maka Saldo pembukaan pada awal rekening paling sedikit Rp 500.000, Dana Tersebut akan masuk dalam rekening Anggota Si Haji
 - c. Anggota akan mendapatkan buku tabungan dan slip setoran yang sudah divalidasi oleh petugas.

BAB 4

PEMBAHASAN

1. Strategi Dalam Peningkatan Pelayanan Strategi Di BMT Al-Hikmah Cabang Babadan

Salah satu strategi yang diterapkan koperasi dalam memperoleh banyaknya nasabah merupakan tujuan dari perusahaan. Karena dalam meningkatkan jumlah nasabah merupakan aspek yang paling pokok. koperasi, karena dengan jumlah nasabah yang banyak. Maka banyak pula nasabah melakukan pelayanan di BMT. Karena dengan pelayanan yang optimal maka memberi dampak yang positif bagi koperasi dan membuat jumlah nasabah semakin meningkat.

Selain itu dalam persaingan antara pasar perusahaan dapat menawarkan produk maupun jasa yang disediakan pada BMT. Kepuasan nasabah akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan oleh customer servis. Disisi lain nasabah akan memberikan saran untuk orang lain agar dapat menarik perhatian untuk mencoba menggunakan produk yang telah disediakan oleh BMT.

Salah Satu Cara agar meningkatkan pelayanan terhadap nasabah sendiri adalah dengan melayani dengan semaksimal mungkin dan setiap ada nasabah baru

bagaimana kita harus melayani dengan sepenuh hati maka dari situlah nasabah akan semakin banyak yang datang ke BMT.

Dan selalu mengupdate berita terbaru atau produk- produk yang sudah di terapkan dalam koperasi, dan menginformasikan melalui brosur terbaru yang sudah di siapkan oleh pihak BMT . Apabila kepuasan yang telah didapat oleh nasabah keika customer memberikan pelayanan.

Maka dapat menetapkan nasabah yang telah melakukn transaksi dalam jangka waktu yang panjang dalam penggunaan produk.⁵⁰ Nasabah akan mempromosikan atau merekomendasikan terhadap calon nasabah lain agar dapat menggunakan produk di BMT. Penerapan starategi dalam meningkatkan pelayanan yaitu kita akan mempromosikan produk-produk dari BMT sendiri dengan calon nasabah dengan produk standar tapi kualitas yang baik.

Pelayanan secara maksimal yang dilakukan customer servis terhadap nasabah akan membuat BMT memiliki nilai tambah dari segi pelayanan. Agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik untuk kedepannya. Dengan memiliki citra yang berkualitas, sehingga BMT akan dianggap baik oleh masyarakat.⁵¹

Dalam melakukan pemasaran, secara meluas produk diartikan sebagai suatu penawaran yang ditawarkan kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, yang dilakukan dengan membagikan brosur-brosur yang ada di BMT.

⁵⁰ Wawancara Kepada Bapak Awing selaku Ketua Cabang BMT Al-Hikmah pada tanggal 17 juni 2022 12.00

⁵¹ Wawancara Kepada Bapak Awing selaku Ketua Cabang BMT Al-Hikmah pada tanggal 17 juni 2022 12.00

Customer service sendiri bertugas untuk melayani nasabah, memberikan informasi dan melayani tentang permasalahan yang sering dirasakan oleh nasabah. *customer servis* juga melayani transaksi tabungan, pembayaran listrik, pembayaran air, serta angsuran, dan lain-lain.

Customer Service sendiri harus memiliki sifat yang murah senyum dan berpenampilan menarik, cepat dalam melayani, dan memiliki *public speaking* yang bagus. Sebab pelayanan sangat penting dalam melayani. Sehingga nasabah akan mendapatkan kepuasan ketika permasalahan yang dihadapi sudah terselesaikan.

Customer Service harus bisa menarik atau mengambil hati nasabah sehingga nasabah dapat tertarik, begitu pula dengan kualitas kerja karyawan atau *customer servis* agar meningkatkan etika kerja. Dengan berpenampilan yang rapi dan tanggap dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan yang maksimal akan dapat memberikan nilai tambah bagi image perusahaan. Sehingga penilaian koperasi dimata nasabahnya akan lebih meningkat. Dengan memiliki nilai yang sempurna, segala hal yang dilakukan oleh BMT akan lebih membaik.

Dalam memasarkan suatu produk mempunyai arti luas, Yaitu satu kesatuan yang ditawarkan pada pasar baik secara nyata maupun tidak nyata. Produk yang nyata biasanya disebut barang (*goods*) dan produk yang tidak nyata dapat disebut dengan jasa (*Service*).

Memprioritaskan nasabah adalah suatu itikad yang sangat penting, karena sebaik apapun pekerjaan apabila orang dipekerjakan sangat cekat dan tanggap

dalam melayani pasti akan terselesaikan. Dan jika orang yang dipekerjakan lambat dalam melayani maka bisa merusak image BMT tersebut. Maka dari itu seorang customer servis harus menguasai berbagai ilmu serta keahlian dan pengetahuan. Sebab keahlian sangat penting dalam perusahaan.

Customer Service bisa disebut sebagai petugas yang melayani tentang keluhan nasabah atau permasalahan yang sedang dihadapi. Customer servis juga bisa melayani untuk pembuatan tabungan, mengajukan pembiayaan, membayar listrik, membayar PDAM, serta transaksi, dan lain-lain.

Strategi Pelayanan yang dilakukan oleh Customer Service pada BMT Al-Hikmah Cabang Babadan, antara lain:⁵²

1. Responsive (Cepat Tanggap)

Pelayanan yang diberikan customer service kepada para nasabahnya sebaiknya harus secepat mungkin, sehingga keluhan yang dialami dapat segera teratasi. Yang diberikan masing-masing customer service adalah menyelesaikan secara cepat dan tepat serta tidak terburu-buru memberikan solusi yang cerdas, berempati, sopan dan lemah lembut dalam berkomunikasi dengan nasabah.

2. Competence (kompetensi)

Menurut bahasa kompetensi merupakan bentuk perilaku seseorang pemimpin yang memiliki keterampilan pengetahuan serta perilaku yang memadai. Yang harus diberikan adalah keterampilan, berkomunikasi, keterampilan berakting dan memberikan perhatian kepada nasabah serta

⁵² Wawancara Kepada Bapak Yuni selaku Customer Service BMT Al-Hikmah pada tanggal 17 juni 2022 12.00

kemampuan untuk memberikan solusi terhadap setiap nasabah yang dialami oleh nasabah.

3. *Credibility* (dapat dipercaya)

Costumer service harus mengembangkan informasi-informasi terbaru yang berada di BMT sehingga hal ini bisa membuat nasabah menjadi percaya sehingga nasabah bisa melakukan transaksi . yang diberikan adalah ketrampilan berkomunikasi, ketrampilan berakting dan memberikan perhatian kepada nasabah serta kemampuan untuk memberikan solusi terhadap setiap masalah yang dialami oleh nasabah.

4. *Contribution* (kontribusi)

Bentuk strategi dari *costumer service* dengan memberikan tindakan positif kepada nasabah agar tercipta pelayanan yang optimal antara keduanya;

5. *Honesty* (Kejujuran)

Kejujuran dalam usaha sangat lah penting. Dengan hal ini kepercayaan akan terbentuk apabila dalam pelayanan yang diberikan oleh *costumer service* mengutamakan nilai kejujuran.

6. *Service Excellent* (pelayanan prima)

Pelayanan prima merupakan bentuk pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan atau masyarakat.

7. *Inovattion* (Perubahan)

Perubahan suatu usaha yang ingin mengembangkan produk jasa baru dari produk dan jasa yang ada ;

8. Keramahan Karyawan , setiap customer servis wajib melakukan pelayanan dengan semaksimal mungkin supaya pelanggan dapat merasakan kepuasan dan menyenangkan dalam melakukan aktivitas yang berhubungan dengan koperasi. Nasabah juga dapat melakukan konsultasi terkait produk-produk BMT.

9. Kebersihan

Dari segi tempat, tempatnya harus bersih dan nyaman, dari segi berpakaian karyawan harus memakai baju yang rapi sopan. Dan untuk karyawan atau CS di BMT Al –Hikmah ini tersedia baju seragam khusus untuk para karyawan dan CS Sendiri.

Bentuk pelayanan merupakan sebuah penilaian yang dilakukan nasabah terhadap pelayanan yang diterima atau sesuai dengan harapan nasabah. bentuk kepuasan nasabah di bidang jasa dalam suatu kepentingan dapat menentukan perkembangan koperasi untuk menghadapi persaingan. Disisi lain BMT menjadi upaya yang sangat penting untuk melakukan kesuksesan dalam sebuah koperasi.

1. Hasil Wawancara dengan ibu Wahyuni selaku Customer Service di BMT Al-Hikmah Cabang Babadan.

a. Bagaimana Cara Mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh BMT Al-Hikmah

“ permasalahan yang di hadapi oleh nasabah biasanya tentang permasalahan Hilangnya Buku Tabungan dan Buku Angsuran

Dari pemaparan yang di sampaikan oleh Ibu yuni selaku Costumer Service BMT Al-Hikmah Cabang Babadan. Ketika ada nasabah mempunyai permasalahan tentang Hilangnya buku tabungan atau buku angsuran maka harus membawa slip bukti pengambilan, Tanda tangan dan harus membawa KTP, Misalnya nasabah Kehilangan Buku tabungan dan buku angsura maka Costumer Service akan melihatkan terakhir kali ketika nasabah melakukan transaksi. Sesudah itu Nasabah akan diberikan slipnya sebagai buktinya. Kalau masalah angsuran Costumer Service mencari masalahnya terlebih dahulu mengapa angsuran nya terjadi kemacetan. Nanti Costumer Service akan Mengonfirmasi masalah penyebab terjadi kemacetan misalnya nasabah memiliki pinjaman Tetapi tidak mengangsur maka akan ditindak lanjuti sesuai prosedur,

Tetapi kalau nasabah tetap mengalami kemacetan dalam pembiayaan yang disebabkan kesulitan keuangan maka dari pihak BMT akan melakukan restrukturisasi pembiayaan, dengan cara

- a. Menyampaikan informasi di BMT Al-Hikmah

“ Penyampaian informasi yang dilakukan melalui brosur-brosur yang sudah di sediakan di BMT”

Dari pemaparan yang diberikan ibu wahyuni selagi Customer Service BMT Al-Hikmah cabang babadan adalah ketika nasabah ingin

mengetahui tentang informasi yang ada di BMT maka nasabah bisa langsung datang di BMT dengan melihat brosur-brosur yang sudah disediakan..⁵³

b. Apa saja kendala yang di hadapi oleh nasabah

“Kendala yang sering di hadapi oleh nasabah adalah ketika melakukan pengajuan dan sistem monitoring nya eror”

Dari Pemaparan diatas bahwa ketika nasabah mengajukan pembiayaan proses nya terkadang tidak sesuai yang diharapkan. Terkadang proses nya lama sehingga nasabah sering menghubungi Cs diluar jam kerja dan sering datang ke nasabah untuk menanyakan perihal tersebut. Dan ketika nasabah melakukan penabungan biasanya sistem nya eror maka dari itu nasabah memberikan slip dulu sebagai bukti . Lalu buku Tabunganya bisa di ambil ke esokan harinyaa.⁵⁴

2. Hasil Wawancara dengan nasabah BMT Al-Hikmah Cabang Babadan

a. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Customer Service di BMT Al-Hikmah

“ Selama saya menjadi nasabah di BMT Al-Hikmah Cabang Babadan. Saya merasa pelayanan yang diberikan kepada nasabah sudah bagus pelayanan nya sudah sesuai SOP”

Dari pemaparan yang disampaikan oleh nasabah yang bernama ibu Eni bahwa dia sudah puas dengan pelayanan yang diberikan kepada

⁵³ Wawancara Kepada ibu wahyuni selaku customer service di BMT Al-Hikmah pada tanggal 7

⁵⁴ Wawancara dengan ibu wahyuni selaku Customer Service BMT Al-Hikmah Pada tanggal 2 Juni 2022

nasabah. Karena dia melayani dengan sabar dan ketelatenan. Jika ada nasabah yang bertanya maka akan dijelaskan sampai nasabah nya paham.⁵⁵

- b. Apakah Costumer Service Sudah memberikan pelayanan yang maksimal.

“ Pelayanan yang diberikan terkadang belum maksimal karena kekurangan SDM Sama sering trobel nya jaringan”

Dari pemaparan yang disampaikan kepada ibu Diyah Selama dia menjadi nasabah di BMT terkadang pelayanan nya belum maksimal karena kurang sumber daya manusia dengan minimnya pegawai di BMT. Dan sering eror layanan transaksinya yang membuat nasabah belum maksimal dalam pelayanan. Semaksimal mungkin bisa ditingkatkan lagi.⁵⁶

- c. Apakah anda puas dengan pelayanan di BMT

“ Saya merasa puas karen saya dibantu dari awal sampai akhir saat melakukan transaksi di BMT Al-Hikmah Cabang Babadan . Menurut saya karyawan di BMT sangat pintar-pintar dan tanggung jawab dalam menyelesaikan tugasnya sampek akhir”

Dari pemaparan Bapak Yanto bahwa saat itu beliau pernah merasakan kesulitan, kemudian dia datang ke BMT untuk menyelesaikan permasalahannya. Dan Costumer Service membantu permasalahan nya

⁵⁵ Wawancara dengan ibu Eni selaku nasabah di BMT Al-Hikmah cabang babadan pada tanggal 7 juni 2022

⁵⁶ Wawancara kepada Ibu Diah Selaku nasabah di BMT Ak-Hikmah cabang babadan pada tanggal 7 juni 2022

sampai selesai dan memberikan solusi.⁵⁷

Dari hasil wawancara Tersebut dapat diartikan bahwa nasabah BMT Al-Hikmah Sudah merasakan kenyamanan dalam pelayanan yang diberikan, Meskipun terkadang terdapat kendala

BAB V

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa strategi *COSTUMER SERVICE* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BMT Al-Hikmah adalah sebagai berikut :

1. *Responsiveness* (cepat tanggap) yang diberikan masing-masing customer service adalah menyelesaikan secara cepat dan tepat serta tidak terburu-buru, memberikan solusi yang cerdas, berempati, sopan dan lemah lembut dalam berkomunikasi dengan nasabah.
2. *Competence* (kompetense) yang diberikan adalah keterampilan berkomunikasi, keterampilan berakting dan memberikan perhatian kepada nasabah serta kemampuan untuk memberikan solusi terhadap setiap masalah yang dialami oleh nasabah.
3. *Creadibillity* (kredibilitas) yang diberikan adalah mempromosikan berbagai produk menarik untuk menarik nasabah,
4. *Contribution* (kontribusi) yang diberikan adalah memberikan kontribusi positif pada perusahaan dengan menunjukkan sikap bai

⁵⁷ Wawancara Kepada Bapak Yanto selaku nasabah di BMT Al-Hikmah cabang babadan pada tanggal 7 juni 2022

5. *Honestty* (kejujuran) yang diberikan adalah jujur dalam menyampaikan informasi produk-produk yang diinginkan nasabah,
6. *Service evcellent* (pelayanan prima) yang diberikan adalah peduli terhadap nasabah, melayani dengan cepat dan tepat serta pelayanan yang sesuai dengan standar kualitas.

2. **Saran**

1. Kepada pihak BMT diharapkan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi seperti cepat tanggap dan memberikan solusi yang cerdas;.
2. Mempertahankan dan mengasah keterampilan yang dimiliki oleh *Costumer Service* ;
3. Pertahankan kepercayaan nasabah;
4. Mempertahankan pelayanan yang sesuai dengan standar kualitas, berpenampilan menarik serta disiplin dalam menjalankan tugas *costumer service* , dan
5. Bagi Pembaca atau peneliti selanjutnya diharapkan memberikan penjelasan yang lebih detail mungkin dan bisa menjelaskan lebih lengkap terhadap materi yang ingin dijelaskan. Dan dapat bermanfaat sebagai sumber informasi dan dijadikan sebagai ilmu pengetahuan dalam melakukan pelayanan yang maksimum dalam melayani nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan . 2010, *Marketing Bank Syari'ah* , Bogo: Graha indo , h.29
- A.M Kadarmai. 2001, *Pengantar Ilmu Manajemen* (Jakarta Prenhalindo), h.58
- Adiwarna karim.2013, *Bank Islam*, (Jakarta : Rajawali pres). h, 60
- Bintoro. 2017, *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan* (Yogyakarta : Gava Media) .h, 93
- Daryanto dan Ismanto : *Setyobudi konsumen dan pelayanan*, (Yogyakarta : Gava media), h, 135
- Company, KJKS BMT Al-Hikmah
- Company, KJKS BMT Al-Hikmah
- Company, KJKS BMT Al-Hikmah
- Edisi Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Rawangmangun kencana)
- Fready Rangkuti, *Pengukuran Kepuasan Konsumen...h.24*
- Hardiansyah 2011,*Kualitas pelayanan publik*(Yogyakarta: Gava Media.), h..105
- Hasibun Malayu, 1997 *Manajemen Perbankan* (Jakarta : PT Toko Gunung Agung,),h.53.
- Ikatan Bankir Indonesia 2014, *Mengelola Kualitas Pelayanan Perbankan*,(Jakarta Gramedia pustaka utama.),h.64
- Irawan, 2009: 31
- Intan Cahyasari 2019, *Strategi Pelayanan Costumer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan nasabah pada PT Bank Tabungan Negara(Persero) Tbk*

Kantor Cabang pekanbaru (Laporan Akhir :Fakultas Syariah dan hukum: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasm Riau Pekanbaru),h.36

Jonatan Sarwono 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta: Graha ilmu),h.16

Jonatan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan kualitatif* h,12.

Kasmir, *Etika Costumer Service*,

Kasmir. *Manajemen Perbankan* 2010 (Jakarta: Rajawali Press) Edisi Revisi Cet.4.h

Kasmir, *Etika Costumer Service* (Jakarta PT: Raja Grafindo Persada,),h.180

Kasmir, *Pemasaran...*h.209

Lexy J.M, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: Rosda, 2004,h.186.

Lexy J.M *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi.....*h. 121-122.

M, Nur Rianto 2012, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah* (Bandung : Alfabeta),h 197

M, Nur Rianto, *Dasar- dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, h.222

Medcom.id,selasa 31 Mei 2022 23: 00

M.Nurianto Al-Arif,op.Cit.h,271

M. Nur Rianto 2010 *Dasar-dasar pemasaran Bank Syari'ah*, Bandung: Alfabeta),h 211-212

M. Nurianto Al-Arif,op.Cit.h.271

Moenir, 2010 *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara)h.275

Nurul Huda dan Mohamad Heykal 2010 *,Lembaga Keuangan Islam* (Jakarta : Kencana Premada Media Group,),h.363

Nur Rianto Al Arif 2010 *Dasar- dasar Pemasaran Bank Syari'ah. Bandung : Alfabeta* , h.212

Philip Kotler , 2010 *Manajemen Pemasaran: Analisis perencanaan dan implementasi dan kontrol* (jakarta : erlangga,),h.83

Ratminto, 2010 Atik septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan pengembangan Model Konseptional penerapan cilizen's dan standar pelayanan minimal*,(Yogyakarta pelajar),h.212

Ridwan” *Kualitas Pelayanan-dalam –islam “*. [http:// Woardpress.com/1](http://Woardpress.com/1) Juni 2022: Diakses tanggal 24 Mei 1026 Pukul 01.12

Toto Tasmara, 2010 *Membudayakan Etos Kerja islami*, (Jakarta: Gema Insani press,cet,kel) h,97.

Vino Sri Yuanita, 2015 *Perilaku nasabah*, (Bandung: Pustaka).h.239

Wawancara Kepada Bapak Awing selaku ketua Cabang BMT Al-Hikmah pada Tanggal 17 Juni 2022 12.00

Wawancara dengan bapak awing selaku kepala operasioanl Cabang BMY Al-Hikma Ungaran 7 Juni 2002 Pukul 12.00

Wawancara kepada ibu wahyuni Selaku Costumer Service BMT Al-Hikmah pada Tanggal 7 Juni 2022 Pukul 13.00

Wawancara dengan bapak awing selaku kepala operasioanl Cabang BMY Al-Hikma Ungaran 7 Juni 2002 Pukul 12.00

Wawancara kepada ibu wahyuni Selaku Costumer Service BMT Al-Hikmah pada Tanggal 7 Juni 2022 Pukul 13.00

Wawancara kepada ibu wahyuni Selaku Costumer Service BMT Al-Hikmah pada Tanggal 2 Juni 2022 Pukul 13.00

Wawancara kepada ibu wahyuni Selaku Costumer Service BMT Al-Hikmah pada Tanggal 2 Juni 2022 Pukul 13.00

Wawancara kepada ibu wahyuni Selaku Costumer Service BMT Al-Hikmah pada Tanggal 2 Juni 2022 Pukul 13.00

Wawancara kepada ibu Eniy Selaku Nasabah BMT Al-Hikmah pada Tanggal 7 Juni 2022

Wawancara kepada ibu Diah Selaku Nasabah BMT Al-Hikmah pada Tanggal 7 Juni 2022

Yolanda Darma Fernandes dan Doni Marlius, 2017 *Peranan Costumer Service dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah PT Pembangunan daerah sumatera Barat Cabang Utama Padang, Jurnal Ekonomi*,(Padang: akademi keuangan dan perbankan padang),h.5

Yusuf Wibisono, *Republik Online*: 25 Desember 2010.

LAMPIRAN



SLIP PENCAIRAN DEBET

Tanggal : _____

KREDIT

NO. PERKIRAAN

DEBET

NO. PERKIRAAN

Rp. _____

Keterangan

Supervisor	Kasir
------------	-------



SLIP PENARIKAN

Tanggal / /

<p>JENIS PENARIKAN</p> <p><input type="checkbox"/> Si Relu <input type="checkbox"/> Si Wadiah <input type="checkbox"/> Si Suka <input type="checkbox"/> S. Pokok <input type="checkbox"/> Si Suqur <input type="checkbox"/> S. Wajib <input type="checkbox"/> Saras <input type="checkbox"/> Simsus <input type="checkbox"/> Simpel <input type="checkbox"/> CR <input type="checkbox"/> Si Haji <input type="checkbox"/> _____</p>	<p>Nama :</p> <p>Alamat :</p> <p>No. Rek. :</p> <p>Cabang :</p>	<p>Jumlah Penarikan</p> <p>Rp. _____</p> <p>Terbilang</p> <p>_____</p>	
Supervisor	Kasir	Tanda Tangan Penarik	Ket. :



BMT^{K S P P S} AL HIKMAH
UNGERAN - KAB. SEMARANG

SLIP ANGSURAN

Tanggal / /

JENIS ANGSURAN		Nama :	Uraian		Nominal
<input type="checkbox"/> BBA	<input type="checkbox"/> RAHN		1. Pokok	Rp.
<input type="checkbox"/> MBA	<input type="checkbox"/> MBA Angs.	2. Bahas	Rp.	
<input type="checkbox"/> PARAS	<input type="checkbox"/> MBA PARAS	Alamat :	3. CR	Rp.	
<input type="checkbox"/> QH	<input type="checkbox"/>	No. Pby. :	4. Denda	Rp.	
<input type="checkbox"/> Al Ijarah	<input type="checkbox"/>	Cabang :	Jumlah	Rp.	
Angsuran Ke	Supervisor	Tanda Tangan Kasir	Tanda Tangan & Nama Jelas	Ket. :	

Lembar 1 : BMT
2 : Anggota



BMT^{K S P P S} AL HIKMAH
UNGERAN - KAB. SEMARANG

SLIP SETORAN

Tanggal / /

JENIS SETORAN		Nama :	Jumlah Setoran	
<input type="checkbox"/> Si Reli	<input type="checkbox"/> Si Wadiah		Rp.
<input type="checkbox"/> Si Suka	<input type="checkbox"/> Simp. Pokok		
<input type="checkbox"/> Si Suqur	<input type="checkbox"/> Simp. Wajib	Alamat :		
<input checked="" type="checkbox"/> Saras	<input type="checkbox"/> Simsus		
<input checked="" type="checkbox"/> Simpel	<input type="checkbox"/> Adm. Pemby	No. Rek. :		
<input checked="" type="checkbox"/> Si Haji	<input type="checkbox"/>	Cabang :		
Supervisor	Tanda Tangan Kasir	Tanda Tangan Penyetor	Ket. :	

Lembar 1 : BMT
2 : Anggota



BMT^{K S P P S} AL HIKMAH
UNGERAN - KAB. SEMARANG

SLIP PENCAIRAN KREDIT

Tanggal :

DEBET

NO. PERKIRAAN

KREDIT

NO. PERKIRAAN

Rp. _____

Keterangan

.....

.....

.....

.....

Supervisor	Kasir
------------	-------

Tanggal Pengajuan :
 Jenis Pengajuan : Baru Lama

I. DATA PEMOHON

Nama-Lengkap :
 Nama Panggilan :
 Nama Ibu Kandung :
 Tempat Tgl. Lahir :
 Status : Menikah Belum Menikah Janda/ Duda
 Identitas : KTP SIM Nomor :
 Alamat Sekarang :
 Telephon : Rumah : Kantor : HP :
 Alamat Lain Yang Bisa Dihubungi :
 Telephon :
 Waktu Bisa Dihubungi : Di Rumah pukul : Di Kantor pukul :
 Status Rumah Yang Ditempati : Milik sendiri/ Kontrak/ Milik keluarga/ Kredit* (coret yang tidak perlu)

II. DATA KELUARGA

Nama Suami/ istri :
 Tempat Tgl. Lahir :
 Pekerjaan :
 Jumlah Anak :Orang
 TK :Orang
 SD :Orang
 SLTP :Orang
 SLTA :Orang
 PT :Orang

KEKAYAAN/ INVENTARIS		
Jenis	Jumlah	Keterangan
Rumah		
Tanah		
Mobil		
Kendaraan		

III. DATA USAHA/ PEKERJAAN

Untuk Pengusaha/ pedagang
 Nama Usaha :
 Bidang Usaha :
 Alamat Usaha :
 Status Tempat Usaha : Milik Sendiri/ Kontrak
 Rp.Per Bln/ Thn

Untuk Karyawan
 Nama Perusahaan :
 Alamat :
 Telephon :
 Jabatan :
 Lama Bekerja :

IV. DATA KEUANGAN/ PENGHASILAN

Pendapatan Per Bulan : Rp.
 Pendapatan Suami/istri : Rp.
 Pendapatan lain : Rp.
 Jumlah Pemasukan : Rp.
 Biaya Hidup Per Bulan : Rp.
 Pinjaman lain : Rp.
 Jumlah Pengeluaran : Rp.
 Sisa Penghasilan : Rp.

Pinjaman Lain
 Pinjaman Di :
 Jumlah Pinjaman :
 Jangka Waktu :
 Angs. Per bulan :
 Sisa Pokok :



KEMENTERIAN AGAMA RI

Nomor Urut :
 Nomor SPPH :

SURAT PENDAFTARAN PERGI HAJI

1 Nomor KTP :
 2 No. Rekening THH :
 3 Nama Lengkap :
 4 Tempat Tgl Lahir : Tgl. Bl. Th.
 5 Jenis Kelamin : 1. Pria 2. Wanita
 6 Kewarganegaraan : I N D O N E S I A
 7 Alamat : No. Rt. Rw.
 8 Desa / Kelurahan :
 9 Kecamatan :
 10 Kabupaten : S E M A R A N G
 11 Provinsi : J A W A T E N G A H
 12 Kode Pos :
 13 No Telpn / HP :
 14 Pendidikan : 1. SD 2. SLTP 3. SLTA 4. D1/D2/D3/SM 5. S1 6. S2 7. S3
 15 Pekerjaan : 1. Pelajar/Mahasiswa 2. PNS 3. PEG.SWASTA
 4. Ibu Rumah tangga 5. Pensiun 6. TNI/Polri
 7. Dagang 8. Tani 9. Pegawai BUMN/BUMD
 16 Pergi Haji : 1. Pernah 2. Belum
 17 Nama Mahram / Pendamping :
 18 Hubungan Mahram : 1. Ayah 2. Anak 3. Suami 4. Cucu 5. Kakak 6. Adik
 19 Golongan Darah : 1. O 2. A 3. B 4. AB
 20 Status Perkawinan : 1. Belum Menikah 2. Menikah 3. Duda 4. Janda
 21 Ciri - ciri : 1. Rambut 2. Alis 3. Hidung
 4. Muka 5. Tinggi Cm 6. Berat Kg
 22 Identitas Orang tua
 Nama Ayah Kandung :
 Tempat Tgl Lahir : Tgl. Bl. Th.
 Nama Ibu Kandung :
 Tempat Tgl Lahir : Tgl. Bl. Th.

Ungaran,



DOKUMEN MAGANG





INSTRUMEN WAWANCARA

1. Wawancara Dengan Bu Wahyuni Selaku Customer Service di BMT Al-Hikmah Cabang Babada,
 7. Bagaimana cara mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh nasabah?
 8. Bagaimana cara menyampaikan informasi di BMT Al-Hikmah ?
 9. Apa saja kendala yang dihadapi oleh Nasabah?
2. Wawancara dengan ibu Eniy Selaku Nasabah di BMT Al-Hikmah
 - a. Bagaimana pelayanan yang diberikan Customer Service di BMT Al-Hikmah ?
 - b. Apakah Customer Service sudah memberikan pelayanan yang maksimal ?
 - c. Apakah anda puas dengan pelayanan di BMT?

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Bahwa yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Winda maulidatun ni'mah
Tempat Tanggal Lahir : Rembang, 19 Januari 2001
Agama : Islam
Status : Mahasiswa
Alamat : Ds Kragan Kec Kragan Kab Rembang
Nomor Handphone : 081393071895
Email : maulidatunnikmah@gmail.com

Pendidikan Formal

- | | |
|---------------------------|-----------------|
| 1. TK Masyitho Nurul Huda | Tahun 2005-2006 |
| 2. MI Darus Sholeh | Tahun 2006-2013 |
| 3. MTS N Lasem | Tahun 2013-2016 |
| 4. MAN 2 Rembang | Tahun 2016-2019 |
| 5. UIN Walisongo Semarang | Tahun 2019-2011 |

Pengalaman Magang

- | | |
|--------------------------|------------|
| 1. BMT Al-Hikmah Ungaran | Tahun 2022 |
|--------------------------|------------|

Demikian daftar riwayat hidup ini penulis buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 17 Juni 2022

Winda Maulidatun Ni'mah

