

**IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE*  
PADA BMT BISMILLAH SUKOREJO**

**TUGAS AKHIR**

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



Oleh :

**AULIA JADYDATUL ADAWIYAH**

122503017

**PROGRAM STUDI (D3) PERBANKAN SYARI'AH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN WALISONGO SEMARANG**

**2015**

Drs. Zaenuri, MH  
Ds. Kedung Wungu RT 01/02  
Sumbersari Karang Rayung Grobogan

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks.

Hal : Naskah Tugas Akhir (TA)  
An. Sdri. Aulia Jadydatul Adawiyah

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Walisongo

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Aulia Jadydatul Adawiyah

NIM : 122503017

Judul : Implementasi *Service Excellence* Oleh *Customer Service* Pada BMT Bismillah Sukorejo

Mohon kiranya Tugas Akhir Saudari tersebut dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing,



Drs. Zaenuri, MH  
19610315 199703 1 001



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI D III PERBANKAN SYARIAH  
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan, Telp/Fax. (024)7601291/ 7624691

PENGESAHAN

Tugas Akhir Saudari : Aulia Jadydatul Adawiyah

NIM : 122503017

Judul : "IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PADA BMT BISMILLAH"

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

29 Mei 2015

dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya Perbankan Syariah tahun akademik 2014/2015.

Semarang, 29 Mei 2015

Ketua Sidang

Taufiq Hidayat, Lc., MIS.  
NIP. 19720307 200604 1 002

Penguji I

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



Sekretaris Sidang

Choirul Huda, M. Ag.  
NIP. 19760109 200501 1 002

Penguji II

H. Khoirul Anwar, M. Ag.  
NIP. 19690420 199603 1 001

Pembimbing

Drs. Zaenuri, MH.  
NIP. 19610315 199703 1 001

## MOTTO

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ ﴿٤٤﴾

“Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut”. (QS. At-thaha ayat [20]:44)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, Al-Qayyum Al-Qur'an dan Terjemahnya Disertai Transliterasi, Semarang: PT. Karya Toha Putra, h. 203

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah rabbil' alamin*

Dengan senantiasa memanjatkan Puji Syukur Kehadirat Allah SWT,

Saya persembahkan Tugas Akhir ini untuk :

1. Bapak dan Ibu saya tersayang (Bapak Mukhayim dan Ibu Jumarni) yang selalu tidak pernah putus memberikan do'a, motivasi, cinta dan kasih sayangnya sehingga membuat saya kuat dan optimis menatap masa depan, kemudian dua adik saya (Novita Nurul Huda dan Zidna Kholida Naf'a) yang selalu membuat saya tersenyum dan semangat berjuang untuk dapat menyekolahkan mereka serta memberi contoh yang baik kepada mereka, Insyaallah.
2. Sahabat-sahabat terbaik saya di kampus "geng guys" (Fina, Anita, Dyas, Elsa, Juli, Kiki, Okta, Risma, Devi, Andri, Cipta, Zahro, Arini, Denise dan Mbak Kiki) yang telah mewarnai hari-hari saya, saling menyemangati dan mengajari, dan saling berbagi senang maupun sedih.
3. Saudara seperjuangan saya kelas PBS B yang sudah menjadi keluarga kedua saya dan Dosen (Praktek Bank Syariah) yang selalu memberi motivasi Islami dan menginspirasi kehidupan saya Bapak Agus Setyawan.
4. Ahmad Arifudin yang selalu menjadi kakak dan sahabat terbaik untuk segala hal.
5. Terima kasih untuk semua pihak yang membantu saya dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
6. Almamater saya tercinta

Jurusan Diploma III Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Syariah

Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

## DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, penulis menyatakan bahwa Tugas Akhir ini tidak berisi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga Tugas Akhir ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan acuan.

Semarang, 18 Mei 2015



Deklarator,

**Aulia Jadydatul Adawiyah**

**122503017**

## ABSTRAK

Sebagai lembaga keuangan mikro yang ternama di Sukorejo, BMT Bismillah ingin selalu menjaga eksistensinya, dengan senantiasa memberikan *service excellence* kepada nasabahnya sehingga nasabah menjadi puas dan loyal. Agar *service excellence* tersebut dapat terlaksana, tentunya harus ada subjek atau pelaku yang dapat menyampaikan pelayanan prima yang menjadi tujuan utama. Subjek atau pelaku yang di maksud adalah seorang *customer service*. BMT Bismillah tentunya memiliki standar-standar *service excellence* yang harus di terapkan oleh *customer service*. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti mengenai bagaimana implementasi *service excellence* yang diterapkan oleh *customer service* BMT Bismillah Sukorejo dengan mengalisisnya menggunakan standar-standar yang ada. Yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi standar *service excellence* terhadap pelayanan yang sebenarnya terjadi di BMT Bismillah yang di laksanakan oleh *customer service*.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan mengambil lokasi penelitian di BMT Bismillah Sukorejo dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Data-data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang diperoleh dengan menggunakan metode *interview* (wawancara) dengan *customer service*, dokumentasi dan observasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer service* mampu mengimplementasikan standar-standar yang sudah ditetapkan oleh BMT Bismillah kedalam pelayanan yang sudah menjadi tugasnya, namun bukan sembarang pelayanan tapi pelayanan prima (*service excellence*) yang meliputi aspek dasar *Accountability* (Tanggung Jawab), *Action* (Tindakan), *Attention* (Perhatian), *Appearance* (Penampilan), *Attitude* (Sikap), *Ability* (Kemampuan) yang mampu memuaskan dan menarik hati nasabah agar tetap loyal kepada BMT Bismillah.

Kata Kunci : *Service Excellence*, *Customer Service*, BMT Bismillah, Standar Pelayanan Prima BMT Bismillah.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir (TA) ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan tuntunan dan bimbingan kepada umat manusia terhadap kehidupan yang lebih baikserta kepada keluarganya, para sahabatnya, dan umatnya.

*Alhamdulillah*, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini yang berjudul “IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PADA BMT BISMILLAH SUKOREJO”. Tugas Akhir ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan program Diploma III pada jurusan Perbankan Syari’ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan Tugas Akhir ini dapat selesai berkat bantuan dari berbagai pihak, bimbingan dan dorongan serta perhatiannya. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. H. Imam Yahya, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak H. Johan Arifin, S.Ag., MM selaku Ketua Program DIII Perbankan Syari’ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
4. Bapak Drs. Zaenuri, MH selaku Dosen Pembimbing yang bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh dosen pengajar Program Diploma III Perbankan Syari’ah UIN Walisongo Semarang.



6. Bapak Widi Mulyanta selaku direktur utama BMT Bismillah yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan dan penelitian di BMT Bismillah Sukorejo.
7. Pimpinan, staff, karyawan yang dengan tulus membimbing dan khususnya Ibu Lilik Nadliroh selaku *Customer Service* BMT Bismillah yang telah mengajarkan banyak ilmu untuk menjadi seorang *Customer Service*.
8. Seluruh keluarga besar saya yang selalu memberikan doa dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Atas jasa mereka, penulis sampaikan ucapan terimakasih semoga amal baik mereka mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Pada akhirnya penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangannya disebabkan oleh pengetahuan dan pengalaman yang terbatas. Maka kritik dan saran konstruktif sangat penulis harapkan. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan penulis khususnya.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Semarang, 18 Mei 2015

Penulis,

**Aulia Jadyatul Adawiyah**

**122503017**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>HALAMAN DEKLARASI</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Manfaat Hasil Penelitian .....	6
D. Tinjauan Pustaka .....	7
E. Metodologi Penelitian .....	9
F. Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II. PEMBAHASAN UMUM TENTANG TOPIK BAHASAN</b>	
A. <i>Customer Service</i> .....	14
1. Pengertian <i>Customer service</i> .....	14
2. Peranan dan Tugas <i>Customer Service</i> .....	14
3. Syarat-syarat yang harus di penuhi oleh <i>Customer Service</i> .....	15
B. <i>Service Excellence</i> .....	16
1. Pengertian <i>Service Excellence</i> .....	16
2. Tujuan <i>Service Excellence</i> .....	18
C. Landasan Hukum .....	20
1. Landasan Hukum Menurut <i>Al-Qur'an</i> .....	20

2. Landasan Hukum Menurut <i>Hadits</i> .....	20
D. Standar Pelayanan Prima BMT Bismillah Sukorejo .....	21
1. Pengertian <i>Service Excellence</i> .....	21
2. Tujuan <i>Service Excellence</i> .....	21
3. Ciri <i>Service Excellence</i> .....	21
4. Aspek Dasar Bagi <i>Service Excellence</i> .....	22
5. Orientasi <i>Service Excellence</i> .....	23
6. Strategi <i>Service Excellence</i> .....	19
7. Standar Terapan <i>Service Excellence</i> .....	26
<b>BAB III. GAMBARAN UMUM BMT BISMILLAH SUKOREJO</b>	
A. Sejarah Berdiri BMT Bismillah .....	37
B. Visi, Misi, Tujuan BMT Bismillah .....	40
C. Struktur Organisasi BMT Bismillah .....	41
D. Fungsi, Tugas dan Wewenang Pegawai .....	45
E. Produk-produk BMT Bismillah .....	39
F. Program Bantuan Sosial ( <i>Baitul Maal</i> ) BMT Bismillah .....	30
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Implementasi <i>Service Excellence</i> oleh <i>Customer Service</i> .....	61
B. Analisis .....	78
<b>BAB V. PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	80
B. Saran-saran .....	82
C. Penutup .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

3.2 Bagi Hasil Simpanan .....	55
-------------------------------	----

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Orientasi Pelayanan Prima.....	23
3.1 Struktur Organisasi BMT Bismillah .....	42

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

*Baitul Maal Wa Tamwil* atau BMT sebagai lembaga keuangan mikro kini telah berkembang dimana-mana dan mengalami persaingan yang ketat, Di barengi dengan datangnya wacana MEA (Masyarakat Ekonomi ASEAN) yang akan menambah kompleksnya permasalahan persaingan, sehingga menuntut lembaga keuangan untuk meningkatkan profesionalitas dan daya saing agar tidak tergeser oleh lembaga keuangan asing dalam mendapatkan nasabah untuk memasarkan produknya. Saat ini persaingan lembaga keuangan tidak hanya bertumpu pada produknya saja, melainkan bertumpu pada pelayanan yang disediakan. Hal ini dikarenakan dalam usaha lembaga keuangan konvensional maupun syariah berusaha mengemas sedemikian rupa dalam menjual produk maupun jasanya agar dapat menarik nasabah, maka dalam sebuah usaha lembaga keuangan pelayanan prima menjadi prioritas utama dalam kegiatan operasionalnya, sehingga mampu bertahan dalam iklim persaingan yang ketat.

Selain dari UUD 1945 pasal 33, BMT juga diatur khusus dengan Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia No.91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang petunjuk pelaksanaan kegiatan usaha koperasi jasa keuangan syariah. Keputusan ini berkaitan

dengan segala sesuatu yang terkait dengan pendirian dan pengawasan BMT berada di bawah Departemen Koperasi dan Usaha Kecil Menengah.

*Baitul maal wattamwil* (BMT) terdiri dari dua istilah, yaitu *baitul maal* dan *baitul tamwil*. *Baitul maal* lebih mengarah pada pengumpulan dana dan penyaluran dana yang bersifat *non profit*, seperti *zakat*, *infaq*, *sodaqoh*. Sedangkan *baitul tamwil* mengarah pada pengumpulan dan penyaluran dana yang bersifat komersial, kemudian usaha-usaha tersebut menjadi bagian yang tak terpisahkan dari BMT sebagai lembaga pendukung ekonomi masyarakat mikro dengan berlandaskan syariah.<sup>2</sup>

*Baitul Maal wat Tamwil* sebenarnya merupakan dua kelembagaan yang menjadi satu, yaitu lembaga *Baitul Maal* dan lembaga *Baitul Tamwil* yang masing-masing keduanya memiliki prinsip dan produk yang berbeda meskipun memiliki hubungan yang erat antara keduanya dalam menciptakan suatu kondisi perekonomian yang merata dan dinamis.<sup>3</sup>

BMT kini mengalami perubahan yang besar, dengan cara membuat peran bank sedikit tergeser karena kelebihan BMT sebagai penggerak keuangan mikro yang di minati masyarakat dan juga kebanyakan masyarakat yang bersifat *unbankable*, BMT berhasil mengakomodasi budaya lokal dalam aspek operasionalnya. Kini BMT tak sulit ditemui karena BMT ada disetiap sudut kota besar maupun kecil, di tengah kegiatan masyarakat maupun di pasar-pasar. Sehingga BMT mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat luas.

---

<sup>2</sup> Heri Sudarso, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia, 2003, h. 96.

<sup>3</sup> Jamal Lulail Yunus, *Manajemen Bank Syariah*, Malang: UIN Malang Press, 2009. h. 33.

BMT Bismillah adalah salah satu BMT yang bertempat di Sukorejo. Tentunya BMT Bismillah bukan satu-satunya lembaga keuangan mikro yang berdiri di wilayah Sukorejo, namun banyak BMT bahkan banyak Bank yang juga berada di wilayah tersebut. Setiap lembaga keuangan khususnya BMT tentunya ingin mencapai suatu keberhasilan. Untuk mencapai hal tersebut, BMT memerlukan strategi untuk menghadapi persaingan yang saat ini semakin lama semakin ketat.

Terdapat berbagai tantangan dalam mencapai keberhasilan. Untuk mengantisipasinya, BMT dituntut untuk dapat bekerja dengan baik dengan menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki, mulai dari *cleaning service*, satpam sampai direktornya. Mereka semua harus terlibat dalam memberikan sebuah pelayanan yang bermutu sehingga tidak hanya *front linner* saja yang dapat memberikan pelayanan namun masing-masing harus memiliki tekad yang kuat demi terciptanya sebuah pelayanan prima yang diberikan oleh BMT. Agar tercipta sebuah *service excellence* terdapat dua tujuan yang sama, nasabah menginginkan pelayanan yang memuaskan dan BMT selaku penyedia jasa harus memberikan kepuasan kepada nasabah. Saat kedua tujuan tersebut telah ada maka tugas BMT adalah melakukan upaya-upaya salah satunya menerapkan standar *service excellence* dengan inovasi dan kreasi agar kedua tujuan tersebut terlaksana. Agar *service excellence* terwujud dengan optimal pelayanan harus berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan para nasabah.



Keberhasilan dari pemberian kualitas pelayanan itu ditunjukkan para nasabah dengan adanya rasa puas dari para nasabah. Semakin tinggi tingkat kepuasan para nasabah, itu berarti semakin baik pengelolaan pelayanan yang diberikan BMT kepada nasabah. Kenyataannya, antara harapan nasabah dengan kenyataan pelayanan yang diberikan kepada nasabah sering kali terjadi sebaliknya. Tidak sedikit nasabah yang mengungkapkan kritikan dan keluhan karena pelayanan yang diberikan kurang atau bahkan tidak memuaskan. Bahkan ada juga nasabah yang tidak merasa puas namun tidak menyampaikan keluhan dan langsung beralih ke BMT lain. Kritikan dan keluhan tersebut yang dapat menimbulkan persepsi negatif nasabah. Apabila hal tersebut dibiarkan terus-menerus dapat menurunkan tingkat kepercayaan nasabah. Bukan menjadi hal yang tidak mungkin apabila nasabah beralih ke BMT lain karena mereka merasa BMT lain lebih mampu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan mereka. Tak hanya di bayangi akan kekhawatiran nasabah akan lebih memilih di layani oleh BMT pesaing namun kini Bank juga mulai membidik sasaran usaha mikro sebagai sumber pendapatannya, otomatis BMT harus memutar otak agar tidak tergeser oleh pesaing dan tetap eksis dan dapat melayani kebutuhan masyarakat mikro.

Dalam kegiatan operasionalnya, BMT hendaknya memiliki sumber daya yang diharapkan mampu menjalankan fungsi sebagai *resepsionis, deskman, salesman, customer relation officer, dan*

*komunikator*<sup>4</sup>. Sumber daya yang dimaksud adalah seorang *customer service*. Tak hanya dibutuhkan seorang *customer service*, namun juga seorang *customer service* yang profesional karena peran *customer service* sangat penting dan vital dalam meningkatkan pelayanan serta upaya mempromosikan citra baik BMT Bismillah. Oleh karena itu, *customer service* dituntut harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik didukung dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan nasabah, maka dibutuhkan *service excellence* atau disebut dengan pelayanan prima. Menurut Swastika definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu 1. adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, 2. upaya melayani dengan tindakan yang terbaik dan 3. ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka penulis memandang perlu untuk mengadakan penelitian dengan judul **“IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PADA BMT BISMILLAH SUKOREJO”**

---

<sup>4</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008, h. 23.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuarikan diatas, rumusan masalah yang diajukan adalah bagaimana Implementasi *service excellence* oleh *customer service* pada BMT Bismillah Sukorejo?

## **C. Tujuan Dan Manfaat Hasil Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan yang diharapkan yaitu untuk mengetahui implementasi *service excellence* oleh *customer service* dalam proses pelayanan pada BMT Bismillah Sukorejo.

Adapun manfaat yang diharapkan sebagai berikut :

1. Bagi Akademisi
  - a. Menerapkan ilmu pengetahuan dari materi kuliah ke dalam aplikasi dunia kerja yang sesungguhnya.
  - b. Mengevaluasi dan menyesuaikan metode dan materi kuliah agar lebih relevan dengan dunia kerja.
  - c. Memberikan pelajaran berharga bagi mahasiswa, sehingga memiliki keterampilan dan keahlian mengenai dunia kerja.
2. Bagi Praktisi dan Instansi
  - a. Mengembangkan kemitraan dan kerja sama melalui kegiatan magang kerja mahasiswa dan pelatihan kerja.
  - b. Membina hubungan kemitraan antara BMT Bismillah Sukorejo dan UIN Walisongo Semarang.

- c. Memberikan informasi dan evaluasi kinerja karyawan dari hasil observasi magang mahasiswa.

### 3. Bagi Pembaca

- a. Memberikan ilmu pengetahuan serta sebagai acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat.
- b. Memberikan wawasan tentang kegiatan BMT di Indonesia.

## **D. Tinjauan Pustaka**

Sejauh pengetahuan penulis ada beberapa penelitian yang berhubungan dengan pelaksanaan *service excellence* diantaranya adalah :

1. Penelitian dilakukan oleh Wahyu Setiyono dan Muhammad Yunanto yang berjudul *Hubungan Implementasi Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Kc Bank Dki Syariah Wahid Hasyim)*. Diperoleh kesimpulan bahwasannya secara umum hasil dari pengolahan data berdasarkan pendapat para responden Bank DKI Syariah dengan menggunakan uji korelasi spearman menunjukkan bahwa variabel-variabel dari pelayanan prima berhubungan signifikan terhadap kepuasan nasabah KC Bank DKI Syariah. Kemudian didapatkan hasil bahwa variabel yang paling dominan berhubungan signifikan terhadap kepuasan nasabah apabila diranking yaitu: tanggung jawab, ketepatan, tindakan, kemampuan, penampilan, sikap, perhatian dan kenyamanan. Selanjutnya implementasi program pelayanan prima yang dilakukan oleh pihak Bank DKI Syariah, sesuai dengan variabel–variabel pelayanan prima

yang diteliti, pada umumnya implementasi pelayanan prima yang dilakukan oleh pihak bank sudah baik dilakukan dalam melayani kebutuhan nasabah yang akan bertransaksi, apabila di lihat dari segi variabel pelayanan prima yang digunakan dalam penelitian ini, seperti: kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, kenyamanan dan ketepatan pegawai/staff Bank DKI Syariah.

2. Skripsi yang disusun oleh Rustam Taufik Mahasiswa jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanudin Makasar Tahun 2012, dengan judul:<sup>5</sup> *Analisis Penerapan Sistem Antrian Model M/M/S Pada PT.. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Universitas Hasanuddin Makassar.* Diperoleh kesimpulan bahwasannya: Jenis sistem antrian yang diterapkan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Universitas Hasanuddin Makassar adalah jenis sistem antrian model *Multiple Channel Query System* atau M/M/S. dimana terdapat beberapa teller yang dapat melayani para nasabahnya namun fase yang dilewati oleh nasabah untuk melakukan transaksi melalui teller hanya satu kali. Kemudian disiplin pelayanan yang diberlakukan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Universitas Hasanuddin Makassar adalah disiplin

---

<sup>5</sup> Rustam Taufik, “*Analisis Penerapan Sistem Antrian Model M/M/S Pada PT Bank BNI Syariah (Persero) TBK Kantor Cabang Pembantu*”, Skripsi Sarjana Ekonomi dan Bisnis, Makasar, <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1542/SKRIPSI%20LENGKAP20FEB-UH%20-%20A21108324-%20RUSTAM%20TAUFIK.pdf?sequence=1>, 2012, diakses tanggal 10 April 2015.

pelayanan *First Come First Served* (FCFS). Dimana nasabah yang datang terlebih dahulu mengambil nomor antrian diloket yang sudah disediakan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Universitas Hasanuddin Makassar, setelah itu menunggu dipanggil sesuai urutan yang telah didapatnya untuk mendapatkan pelayanan dari *teller*.

Pada skripsi yang pertama membahas pengujian satu persatu variabel dalam menerapkan pelayanan prima, dan hasil penilaian tersebut diambil dari penilaian nasabah, dan kedua, skripsi ini fokus kepada pelayanan sistem antrian model *Multiple Channel Query System* atau M/M/S. Sedangkan tugas akhir yang penulis paparkan ini hanya membahas fokus pada implementasi *service excellence* yang dilakukan oleh *customer service*, kemudian tidak juga membahas pelayanan pada jasa maupun salah satu produk BMT, dan tidak melibatkan nasabah dalam menilai kinerja *customer service*.

## **E. Metodologi Penelitian**

Untuk menyusun Tugas Akhir ini penulis menggunakan beberapa metode penelitian sebagai berikut:

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor adalah suatu prosedur penelitian yang bertujuan untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan

perilaku mereka yang dapat diamati.<sup>6</sup> Dalam penelitian ini penulis mengambil pokok bahasan *service excellence* di BMT Bismillah Sukorejo sebagai studi kasus penelitian.

## 2. Metode Pengumpulan Data

### a. Observasi

Observasi adalah sebagai suatu proses melihat, mengamati dan mencermati serta merekam perilaku secara sistematis untuk tujuan tertentu.<sup>7</sup> Dalam observasi ini penulis melihat, mengamati dan mencermati serta merekam perilaku *customer service* secara sistematis dalam menghadapi nasabah, misalnya menawarkan produk, menjelaskan syarat-syarat permohonan pembiayaan dan hal lain yang dibutuhkan nasabah.

### b. Wawancara

Wawancara adalah salah satu cara pengumpulan data, pencarian informasi dengan bertanya langsung kepada responden<sup>8</sup>. Wawancara dilakukan dengan Lilik Nadliroh S.EI selaku *customer service* BMT Bismillah Sukorejo.

---

<sup>6</sup>Dikutip dari Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007, h. 3.

<sup>7</sup>Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, dan Focus Group Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013, h. 131.

<sup>8</sup>Steven Effendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3S, 1989, h. 193.

### c. Dokumentasi

Metode dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya.<sup>9</sup>

Dengan metode ini penulis mendapatkan data yang mencatat diantaranya meliputi letak geografis, sejarah awal mula berdirinya, visi dan misi, tujuan, struktur organisasi, produk-produk BMT Bismillah Sukorjo, serta konsep *service excellence* (pelayanan prima) yang diterapkan oleh *customer service* dari buku-buku teks, artikel, dan sumber cetak lainnya.

## 3. Sumber data

### a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber yang diteliti, dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap masalah yang dihadapi.<sup>10</sup> Dengan data ini penulis mendapatkan langsung gambaran umum tentang BMT Bismillah dan mengetahui implementasi *service excellence* di BMT Bismillah Sukorejo.

### b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari atau berasal dari bahan kepustakaan. Data kepustakaan tidak hanya berupa teori-teori yang telah matang siap untuk dipakai tetapi dapat pula berupa hasil-hasil

---

<sup>9</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT. Renika Cipta, 2002, h. 206.

<sup>10</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, Yogyakarta: Andi Offset, 2004, h. 218.



penelitian yang masih memerlukan pengujian kebenarannya.<sup>11</sup>

Data sekunder dalam penelitian ini adalah buku, internet dan bahan acuan lainnya yang berhubungan erat dengan konsep *service excellence* (pelayanan prima).

#### 4. Analisis Data

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan deskriptif analisis yaitu analisis data yang diwujudkan bukan dalam bentuk angka melainkan dalam bentuk laporan dan uraian yang sifatnya deskriptif. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai objek penelitian. Penelitian ini digunakan untuk menganalisis data tentang pelaksanaan *service excellence* oleh *customer service* pada BMT Bismillah Sukorejo.

### **F. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan di dalam pembahasannya, penulis mencoba menyusun dengan sistematis. Pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari 5 bab, masing-masing terdiri dari beberapa sub bab dengan sistematika sebagai berikut:

#### **BAB I. PENDAHULUAN.**

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

---

<sup>11</sup> P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: PT. Melton Putra, 1991, h. 88.

BAB II. PEMBAHASAN UMUM TENTANG IMPLEMENTASI  
*SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PADA  
BMT BISMILLAH SUKOREJO.

Dalam bab ini berisi tentang pengertian *customer service*, peranan dan tugas *customer service*, syarat-syarat yang harus di penuhi oleh *customer service*, pengertian *service Excellence*, tujuan *service excellence*, penggolongan nasabah, dasar hukum pelayanan menurut Al-Qur'an dan Hadits, standar Pelayanan prima BMT Bismillah

BAB III. GAMBARAN UMUM BMT BISMILLAH SUKOREJO.

Dalam bab ini berisi tentang sejarah berdirinya BMT Bismillah Sukorejo, visi dan misi BMT Bismillah Sukorejo, struktur organisasi, *job description*, produk-produk serta *Baitul Maal* dan rangkaian kegiatan rutin BMT Bismillah Sukorejo.

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.

Dalam bab ini berisi tentang implementasi *service excellence* oleh *customer service* terhadap standar-standar yang sudah ditetapkan oleh BMT Bismillah Sukorejo.

BAB V. PENUTUP

Terdiri dari Kesimpulan, saran-saran, dan penutup.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

**BAB II**  
**PEMBAHASAN UMUM**  
**TENTANG *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE***

A. *Customer Service*

Pelayanan nasabah atau *customer service* di BMT merupakan jasa yang diberikan oleh BMT kepada nasabah pada khususnya dan masyarakat pada umumnya yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional BMT sehari-hari. Terjadinya persaingan antar lembaga mikro yang semakin ketat seperti sekarang ini, berdampak kepada semua nasabah berkeinginan atau dapat memilih pelayanan mana yang terbaik dari BMT melalui kemudahan berhubungan dengan BMT, pelayanan yang cepat, dan keramahan petugas BMT baik dari segi produk atau jasa yang ditawarkan maupun masalah pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya.

1. Pengertian *Customer Service*

*Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.<sup>12</sup>

2. Peranan dan Tugas *Customer Service*<sup>13</sup>

Tugas pokok *Customer Service* adalah:

- a. Membantu nasabah untuk memberikan informasi dan formulir
- b. Membantu menyelesaikan pengaduan nasabah

---

<sup>12</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta : Kencana Prenada Media Grup, 2004, h. 202.

<sup>13</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013, h. 204.

- c. Memperkenalkan produk-produk atau jasa-jasa perusahaan
  - d. Memberikan informasi mengenai fitur dan layanan perusahaan
  - e. Mempertahankan nasabah agar tetap setia pada perusahaan dan juga menarik nasabah yang baru
3. Syarat-syarat yang harus di penuhi oleh *Customer Service*<sup>14</sup>
- a. Persyaratan Fisik

Seorang *customer service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik. Ciri tersebut dilihat dari segi wajah, tinggi badan ideal, berat badan ideal. Selain itu *customer service* juga harus memiliki jiwa yang sehat, tak hanya jiwa tapi rohaninya pun juga harus sehat.
  - b. Persyaratan Mental

Persyaratan mental yang dimaksud adalah seorang *customer service* harus mempunyai sifat percaya diri sehingga dapat meyakinkan nasabah. Jika percaya diri sudah dimiliki maka perilaku sabar, ramah, murah senyum serta tanggung jawab akan mengikuti apapun kondisinya meski nasabah sedang menyampaikan kemarahan atau komplain.
  - c. Persyaratan Kepribadian

*Customer service* harus memiliki kepribadian yang baik saat bertemu dengan nasabah, sehingga muncul kesan pertama yang mengesankan (*first impression*). Kesan pertama tidak dapat di buat

---

<sup>14</sup> Kasmir, *Etika ...*, h. 194.

namun di upayakan dari hati berperilaku sopan, ramah, murah senyum, bersifat humor jika diperlukan, gesit, enerjik, mampu mengendalikan diri, tidak mudah terpancing emosi maupun terhadap hal-hal negatif, tidak mudah marah, dan gerakan tubuh yang sesuai.

d. Persyaratan Sosial

*Customer service* harus memiliki jiwa sosial yang tinggi, mudah bergaul dengan semua kalangan dan memiliki budi pekerti luhur.

**B. *Service Excellence***

Pelayanan yang baik memungkinkan BMT untuk memperkuat kesetiaan nasabah dan meningkatkan pangsa pasar (*market share*), karena itu pelayanan yang baik menjadi hal yang sangat penting dan berpengaruh dalam operasional BMT itu sendiri.

1. Pengertian *Service Excellence*

Pelayanan adalah bagian dari *marketing*. Falsafah yang mendasari kegiatan usaha bank adalah kepercayaan masyarakat. Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan, yang pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dengan nasabah, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas nasabah dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut.

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi / perusahaan.<sup>15</sup>

Pelayanan prima memiliki beberapa pengertian yaitu:<sup>16</sup>

- a. Layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Awalnya pelanggan memiliki harapan yang sederhana dan sementara dibenaknya yang bersifat biasa dengan standar yang umum yang banyak diberikan oleh perusahaan lainnya namun ternyata adanya pelayanan ekstra yang tidak diduga dan merupakan *surprise* dari pelayanan perusahaan seperti seorang nasabah mendapatkan email ucapan ulang tahun dari perusahaan perbankan tempat ia menabung, maka nasabah akan merasa diberikan perhatian khusus dan merasa dihargai.
- b. Layanan Prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan *emphaty* dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.
- c. Layanan Prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan

---

<sup>15</sup> A.A. Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2006, h. 20.

<sup>16</sup> Rahmayanty, *Manajemen ...*, h. 17.

setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal). Berorientasi kepada kepuasan pelanggan, selalu mengikuti perkembangan standar Internasional / ISO, dan menerapkan manajemen mutu total / konsistensi dan kesadaran mutu yang tinggi (*high quality consciousness*) seperti *customer orientation* (fokus pelanggan), *robotics*, *QC-Circles* (siklus kendali mutu), *automation* (otomatisasi), *discipline in the workplace* (disiplin), *quality improvement* (Perbaikan mutu), *zero defects* (kerusakan nol), dan sebagainya.

- d. Layanan Prima adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan. Kebutuhan praktis meliputi nilai yang dirasakan dengan bentuk berwujud fisik (*tangible*) dan kebutuhan emosional yang dirasakan kepada fisiologis pelanggan.

## 2. Tujuan *Service Excellence*

Tujuan dari *service excellence* atau pelayanan prima yaitu:<sup>17</sup>

- a. Tujuan pelayanan prima mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyalty*. Pembelotan pelanggan atau berpalingnya pelanggan disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan.

---

<sup>17</sup> Rahmayanty, *Manajemen ...*, h. 8.

- b. Tujuan pelayanan prima dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Dalam pelaksanaannya pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*). Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan pelanggan. Kebutuhan yang sesuai dengan rasa dan nilai subjektif kepada pelanggan. Dalam jangka waktu yang panjang perusahaan yang akan tetap bertahan hidup dalam menghadapi persaingan bisnis yang mengglobal adalah perusahaan yang terus melakukan perbaikan dalam kegiatan pelayanan, operasional dan jasa atau inovasi produk untuk selalu meningkatkan kualitas.
- c. Tujuan pelayanan prima tetap menjaga dan merawat (*maintenance*) agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya atau keinginannya. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (*handal*).
- d. Tujuan pelayanan prima merupakan upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.



### C. Landasan Hukum

#### 1. Landasan Hukum Menurut *Al-Quran*

Menjadi seorang *customer service* salah satu tugasnya adalah memberikan segala informasi yang di butuhkan nasabah maupun yang di amanatkan BMT untuk di sampaikan kepada nasabah.

Allah SWT berfirman :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.*”  
(QS. An Nisa:58)<sup>18</sup>

Allah SWT berfirman :

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَيِّنًا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ ﴿٤٤﴾

Artinya: “*Maka bicaralah kamu berdua kepadanya dengan yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut.*”  
(QS.Thaha:44)<sup>19</sup>

#### 2. Landasan Hukum Menurut *Hadits*

Seorang *customer service* dalam menjalankan tugasnya dituntut untuk selalu profesional.

<sup>18</sup> Departemen Agama RI, Al-Qayyum Al-Qur'an dan Terjemahannya Disertai Transliterasi, Semarang: PT. Karya Toha Putra, h. 162.

<sup>19</sup> Departemen Agama RI, Al-Qayyum Al-Qur'an dan Terjemahannya Disertai Transliterasi, Semarang: PT. Karya Toha Putra, h. 606.

Rasulullah SAW bersabda:

إِنَّ اللَّهَ تَبَارَكَ وَتَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُؤْتِيَهُ

“*Sesungguhnya Allah SWT mencintai jika seorang dari kalian bekerja, maka ia itqan (profesional) dalam pekerjaannya*” (HR. Baihaqi)

#### **D. Standar Pelayanan Prima BMT Bismillah Sukorejo<sup>20</sup>**

##### 1. Pengertian *Service Excellence* (Pelayanan Prima)

*Service Excellence* (Pelayanan Prima) adalah pemberian layanan terbaik yang dapat memberikan kepuasan dan mengesankan bagi nasabah.

##### 2. Tujuan *Service Excellence* (Pelayanan Prima)

- a. Agar nasabah mau kembali lagi berbisnis dengan kita
- b. Agar nasabah mejadi loyal bahkan fanatik dengan produk dan lembaga kita
- c. Agar nasabah terus bertambah
- d. Agar nasabah mau menjadi mitra bisnis yang baik
- e. Agar nasabah bisa menjadi mitra untuk memenangkan persaingan
- f. Agar nasabah dapat menjadi benteng yang kokoh dalam persaingan
- g. Agar nasabah dengan suka rela mau mejadi humas lembaga kita

##### 3. Ciri *Service Excellence* (Pelayanan Prima)

- a. Nasabah merasa dipentingkan
- b. Nasabah merasa diutamakan
- c. Nasabah merasa dihargai

---

<sup>20</sup> Standar Pemahaman *Service Excellence* (Pelayanan Prima) BMT Bismillah Sukorejo

- d. Nasabah merasa diperhatikan
  - e. Nasabah merasa dilayani dengan mudah
  - f. Nasabah merasa dilayani dengan cepat
  - g. Nasabah merasa dilayani dengan tepat/benar
  - h. Nasabah merasa dibantu dan diberi jalan keluar
  - i. Nasabah merasa mendapatkan apa yang diharapkan
  - j. Nasabah merasa puas dan terkesan
4. Aspek Dasar Bagi Pelayanan Prima
- a. *Ability* (Kemampuan)  
Memiliki kemampuan yang baik dalam bidang tugasnya (kemampuan menjelaskan dengan baik atas *product knowledge*), berkomunikasi, mengembangkan motivasi diri, dan kehumasan (*public relation*).
  - b. *Attitude* (Sikap)  
Perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan pada saat melayani atau pada saat di hadapan nasabah.
  - c. *Appearance* (Penampilan)  
Penampilan seseorang baik yang secara fisik maupun *non-fisik* yang mampu merefleksikan kepercayaan, kredibilitas, kehormatan diri dihadapan nasabah.
  - d. *Attention* (Perhatian)  
Perhatian atau kepedulian penuh kepada pelanggan baik terhadap kebutuhan, keinginan, kesulitan, keluhan saran dan kritiknya.

e. *Action* (Tindakan)

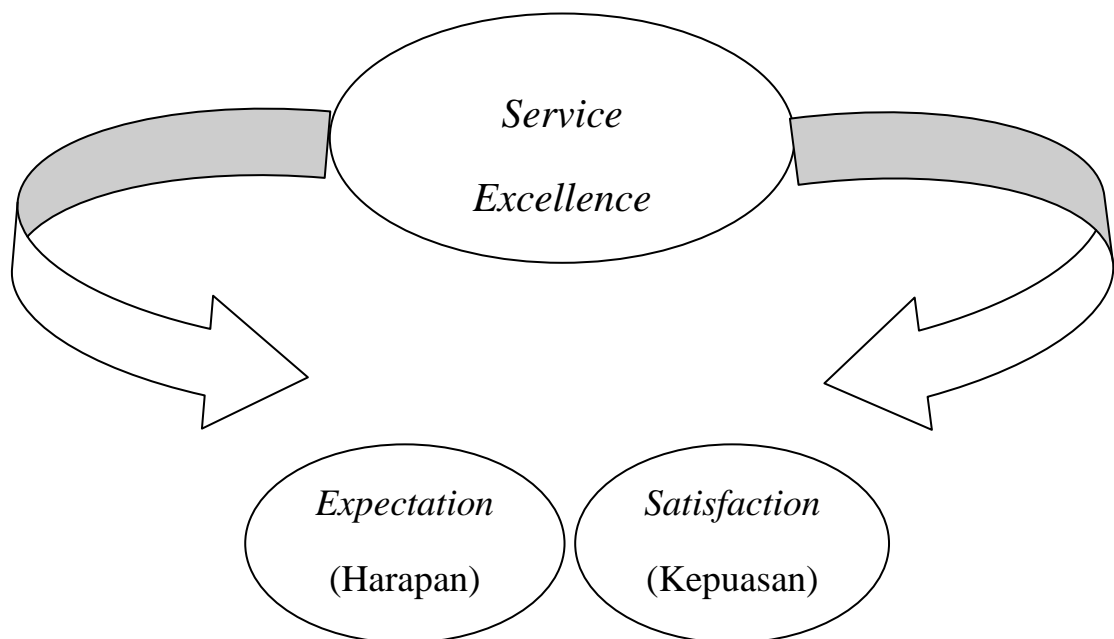
Tindakan atau kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

f. *Accountability* (Tanggung Jawab)

Sikap dan tindakan keberpihakan kepada nasabah atas hal-hal yang mungkin dapat menimbulkan kerugian, kesulitan, dan kekecewaan bagi nasabah.

5. Orientasi *Service Excellence* (Pelayanan Prima)

Gambar 1. Orientasi Pelayanan Prima



a. Pengukuran Kualitas Pelayanan

- 1) Kinerja < harapan = kualitas buruk
- 2) Kinerja = harapan = kualitas standar
- 3) Kinerja > harapan = kualitas prima

b. Harapan Nasabah

- 1) Ingin dilayani dengan cepat
- 2) Ingin dilayani dengan mudah
- 3) Ingin dilayani dengan benar
- 4) Ingin dilayani dengan ramah
- 5) Ingin dilayani dengan sopan
- 6) Ingin di hormati
- 7) Ingin dilayani dengan nyaman
- 8) Ingin diperhatikan
- 9) Ingin di utamakan
- 10) Ingin di istimewa
- 11) Ingin di pentingkan
- 12) Ingin di hargai

c. Yang Tidak Diinginkan Nasabah

- 1) Tidak ingin dilayani dengan lambat
- 2) Tidak ingin dipersulit
- 3) Tidak ingin disalahkan
- 4) Tidak ingin dilayani dengan muram
- 5) Tidak ingin dilayani dengan arogan
- 6) Tidak ingin gerah, gelisah dan lelah
- 7) Tidak ingin diacuhkan
- 8) Tidak ingin disepelekan
- 9) Tidak ingin diremehkan

10) Tidak ingin direndahkan

6. Strategi *Service Excellent* (Pelayanan Prima)

S-E-R-V-I-C-E

a. *S - elf Awareness & Self Esteem*

*Self Awareness & Self Esteem* yaitu menanamkan kesadaran diri bahwa melayani adalah tugasnya dan melaksanakannya dengan baik serta menjaga martabat diri dan orang lain adalah kehormatan.

d. *E - mpathy & Enthusiasm*

*Empathy & Enthusiasm* yaitu melayani dengan penuh kepedulian dan penuh kegairahan.

e. *R - eform & Recover*

*Reform & Recover* yaitu selalu berusaha untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanannya.

f. *V - alue & vactory*

*Value & vactory* yaitu pelayanannya mampu memberikan nilai tambah dan memberikan kemenangan bagi semua pihak.

g. *I - nitiative & Impressive*

*Initiative & Impressive* yaitu memberikan pelayanan dengan penuh inisiatif dan mengesankan bagi nasabah.

h. *C - are & corporativness*

*Care & corporativness* yaitu menunjukkan perhatian kepada nasabah dengan sungguh-sungguh dan membina kerja sama yang baik.

i. *E - valuation & Empowerment*

*Evaluation & Empowerment* yaitu melakukan penilaian, perenungan dan mengupayakan selalu untuk memberdayakan seluruh aset yang ada pada diri *customer service*.

7. Standar Terapan *Service Excellence* (Pelayanan Prima)

a. Standar *Ability* (Kemampuan) *Front Line*

Mampu berkomunikasi verbal dengan Bahasa Jawa Kromo Inggil dan Bahasa Indonesia Baku dengan baik. Mampu berkomunikasi dengan bahasa tubuh (mengekspresikan rasa hormat, menghargai, berterimakasih, tulus, senang melayani, dan sebagainya). Mampu menggunakan alat komunikasi (Telepon, HP, Fax, PABX, e-mail) dengan baik. Menguasai produk *Knowledge* dengan baik. Menguasai prosedur, alat, dan bukti transaksi.

b. Standar *Attitude* (Sikap)

Pada saat melayani nasabah tunjukkan sikap ramah dan senyum yang tulus walaupun nasabah marah namun sikap seorang *Customer Service* harus melayani dengan ramah dan penuh perhatian, perhatian dengan mata melihat dan memperhatikan dengan antusias, hormat dengan anggukan dan sedikit membungkukan tubuh bagian atas, menghargai dengan cara bertanya, mendengarkan dan membantu. Selain itu *Customer Service* juga harus tetap berpegang kepada SOP yang berlaku namun jangan sampai terlihat kaku dan terlalu formal, cairkan

suasana dengan sapaan-sapaan yang akrab tapi tetap sopan dan hormat.

c. Standar *Apearance* (Penampilan)

1) Pakaian Wanita

- a) Rapi, sesuai ukuran tubuh dan menutup aurat wanita, baju atas harus menutup sampai bagian pinggul dan tidak boleh dimasukkan ke dalam baju bagian bawah.
- b) Tidak boleh menggunakan kombinasi warna kontras dan mencolok atau kombinasi warna-warni lebih dari tiga warna dominan dan kontras.
- c) Bawahan bisa bermodel rok, blus (berkesan resmi), tidak diperkenankan memakai kulot (berkesan santai), dan yang utama tidak boleh ketat dan transparan.
- d) Baju harus berlengan panjang, kerah depan dan belakang tertutup, tidak transparan, tidak ketat, dan berwarna harmonis dengan bawahan.
- e) Jilbab atau kerudung harus menutup leher dan kerah depan sampai dada, warna harus serasi dan harmonis dengan warna baju.

2) Pakaian Seragam Wanita

- a) Pakaian seragam harus dikenakan sesuai dengan jadwal pemakaian dan harus dilengkapi dengan *Id-Card*.



- b) Pakaian seragam harus di jaga kerapiannya dan kebersihannya.
  - c) Pakaian seragam yang tidak layak pakai (rusak, sobek, berlubang, berwarna kusam) tidak boleh dikenakan lagi dan wajib mengenakan seragam yang baru.
- 3) Pakaian Bebas Wanita
- a) Rapi, sesuai ukuran tubuh dan menutup aurat wanita, baju diatas tidak boleh dimasukkan ke dalam baju bagian bawah/celana, dan baju atas harus menutup sampai bagian pinggul.
  - b) Tidak perlu memakai *Id-Card*
  - c) Tidak boleh menggunakan kombinasi warna kontras dan mencolok atau kombinasi warna-warni lebih dari tiga warna dominan dan kontras.
- 4) Sepatu Wanita
- a) Sepatu resmi atau pantofel, model baku polos tertutup hak 2cm sampai 5cm, warna gelap (hitam dan coklat), tanpa hiasan apapun.
  - b) Hindari sepatu dengan sol datar atau terlalu tinggi, bertali dan terbuka karena mengurangi kesan profesional.
  - c) Untuk menambah kerapian dan meningkatkan penampilan serta menutup aurat lebih sempurna disarankan untuk

mengenakan kaos kaki yang halus, lembut dan warna senada dengan warna kulit.

d) Sandal hanya digunakan pada area *wudhu*.

5) Asesoris Wanita

a) Asesoris tidak lebih dari 3 titik: jam tangan, cincin, gelang tangan. Hindari model yang dapat mengganggu aktifitas kerja (terlalu meriah atau mencolok).

b) Tidak diperkenankan memakai gelang kaki, kalung dikeluarkan dari jilbab, dan cincin di gunakan di ibu jari.

6) Tata Rias Muka Wanita

a) *Make up* muka tipis dan sesuai tatanan wajah.

b) Alis mata mengikuti alur garis mata secara halus.

c) Maskara dikenakan tipis.

d) *Eye Shadow* sesuai bentuk mata dengan warna yang senada dengan pakaian atau warna tidak mencolok.

e) *Lipstick* senada dengan warna bibir (tidak menyala dan terlalu tebal).

d. Standar *Attention* (Perhatian)

1) Memberi perhatian secara baik kepada setiap nasabah yang dihadapi tanpa pilih kasih

2) Bila ada nasabah yang kelihatan bingung atau mengalami kesulitan dengan administrasi transaksi, berilah perhatian

dengan menyapa dan menanyakan apa yang bisa dan perlu dibantu.

- 3) Bila ada nasabah yang kelihatan resah atau gelisah tidak sabar menunggu antri atau pelayanan, berilah perhatian dengan menyapa dan sampaikan permohonan maaf karena tidak dapat melayani dengan cepat dan mohon pengertiannya untuk sedikit bersabar.
- 4) Bila nasabah membawa serta anaknya yang masih kecil, berilah perhatian dengan menyapanya menanyakan namanya dan memberi pujian yang pas kepada anak tersebut.

e. Standar *Action* (Tindakan / Ucapan)

1) Standar Ucapan (*Greeting*)

- a) Menyampaikan ucapan salam (*Assalamualaikum*)
- b) Menjawab ucapan salam bagi muslim (*Wa'alaikum salam wa rahmatullahi wa barakatuh*)
- c) Menjawab ucapan salam bagi *non muslim* (*Wa'alaikum salam*)

2) Standar *Direct Contact* (Tatap Muka)

- a) Ucapkan salam
- b) Dibuka dengan *magic word* (Keinginan untuk membantu)
- c) Ditutup dengan ucapan terima kasih
- d) Sebutkan nama bila telah mengenal

- 3) Standar *External Indirect Contact* (Pertelepon)
  - a) Ucapkan salam
  - b) Sebutkan nama kantor
  - c) Sebutkan nama
  - d) Sebutkan keinginan untuk membantu
- 4) Standar *Internal Call* (Telepon *Internal*)
  - a) Ucapkan salam
  - b) Sebutkan nama
  - c) Sebutkan keinginan untuk membantu
  - d) Sebutkan nama bila tahu
- 5) Standar Oper Panggilan Telepon
  - a) Ucapkan salam
  - b) Sebutkan nama kantor
  - c) Sebutkan nama
  - d) Sebutkan keinginan untuk membantu
  - e) Tanyakan keperluannya
  - f) Dipersilahkan menunggu
  - g) Tekan *hold*
  - h) *Call* PBX ke pesawat yang dituju
  - i) Ucapkan salam / jawab salam
  - j) Tanyakan kepada yang berkepentingan apakah mau menerima telepon dan jelaskan keperluannya

- k) Bila dapat diterima pesawat *Customer Service* langsung ditutup
  - l) Bila tidak dapat diterima maka tekan *hold* dan sampaikan alasan tidak dapat menerima telepon
- 6) Standar Etika Bertelepon
- a) Angkat gagang telepon tanpa menimbulkan suara
  - b) Berbicara dengan nada sopan dan lembut
  - c) Berbicara dengan aksen dan intonasi yang jelas
  - d) Berbicara sesuai keperluan, hindari bergurau dan berdebat serta tertawa lepas.
  - e) Saat berbicara bibir atau mulut tidak boleh menempel ke gagang telepon atau di depan hidung.
  - f) Saat berbicara pangkal *microphone* harus berada tepat di depan bibir atau mulut dengan jarak antara 3cm sampai 10 cm
  - g) Saat berbicara di telepon tidak boleh sambil makan
  - h) Tutup atau taru gagang telepon setelah lawan bicara menaruh gagang telepon dengan ditandai terdengarnya nada putus atau *off*
- 7) Standar Saat Berdiri
- a) Posisi tubuh tegak lurus, bila mempersilahkan nasabah tubuh bagian atas agak dibungkukkan  $\pm 75$  derajat

- b) Posisi tangan lepas ke bawah (tidak berkacak pinggang atau dibelakang), bila berhadapan langsung dengan nasabah tangan di bawah pusar.
  - c) Rentang kaki tidak melebihi lebar bahu
- 8) Standar Saat Duduk
- a) Posisi tegak tidak bersandar di sandaran kursi atau bibir meja
  - b) Posisi tangan di atas meja
  - c) Kaki rapat
  - d) Seluruh tubuh dan wajah menghadap nasabah
- 9) Standar Jabat Tangan
- a) Tubuh agak membungkuk
  - b) Menatap mata nasabah dengan wajah tersenyum
  - c) Jabat tangan dengan tangan kanan, posisi tangan kiri lepas kebawah
  - d) Jabat tangan nasabah dengan penuh hangat sekitar 3 sampai 4 detik dan sebut nama anda dengan jelas
  - e) Bila *Customer Service* dalam posisi duduk maka harus berdiri
- 10) Standar Saat Berbicara
- a) Antusias, intonasi sedang, tenang, ramah, sopan dan siap membantu

- b) Tetap tersenyum, tidak mendominasi pembicaraan dan tidak berdebat
  - c) Menjadi pendengar yang baik
  - d) Perhatikan atau lihat lawan bicara dengan pandangan ke arah dahi sampai hidung
  - e) Berikan selingan pujian dengan *magic word*
- f. Standar *Accountability* (Tanggung Jawab)
- 1) Bila Melakukan Kesalahan
    - a) Tidak diperbolehkan ngotot membela diri
    - b) Tunjukkan ekspresi penyesalan
    - c) Sampaikan permohonan maaf atas yang telah diperbuat dan berjanji tidak terulang kembali
    - d) Segera lakukan perbaikan atau pembetulan sesuai dengan prosedur
    - e) Tidak melemparkan masalah kepada orang lain
  - 2) Bila Mengecewakan nasabah
    - a) Tunjukkan ekspresi penyesalan
    - b) Sampaikan permohonan maaf karena membuat nasabah merasa kecewa
    - c) Segera lakukan perbaikan pelayanan
    - d) Tidak melemparkan masalah kepada orang lain

3) Bila Membuat Nasabah Lama Menunggu

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

4) Bila Tidak Bisa Menepati Janji

- a) Tunjukkan ekspresi penyesalan dan rasa bersalah anda kepada nasabah karena tidak dapat menepati janji serta prioritaskan untuk segera menemuinya dalam kondisi sesibuk apapun.
- b) Sampaikan permohonan maaf dan penyesalan tidak dapat menepati janji.
- c) Sampaikan penjelasan dan pahami serta memohon untuk mengerti atas suatu persoalan yang menyebabkan tidak dapat menepati janji.
- d) Setelah selesai melayaninya sekali lagi sampaikan permohonan maaf



5) Bila Mendapat Komplain Nasabah

- a) Layani dengan tetap bersikap ramah dan antusias.
- b) Dengarkan dengan tenang dan sabar apa yang menjadi persoalan nasabah, tidak diperbolehkan menyela pembicaraan nasabah sampai nasabah tuntas menyelesaikan keluhannya.
- c) Bila anda memang yang harus bertanggung jawab atau memang memahami persoalan dan mampu menyelesaikan maka layani dengan tenang, ramah dan sabar.
- d) Bila anda bukan pihak yang berkompeten atau tidak memahami dan tidak dapat menyelesaikan, maka sampaikan permohonan maaf untuk menunggu sebentar dan mohon ijin kepada nasabah untuk dikonsultasikan ke atasan atau pihak yang berkompeten dan menguasai permasalahannya.

6) Bila Mendapat Kritik Dan Saran Dari Nasabah

- a) Terima dan dengarkan dengan tenang dan sabar serta penuh antusias.
- b) Ucapkan terima kasih atas kritik dan sarannya.
- c) Memohon kepada nasabah untuk tidak sungkan memberikan masukan, kritik dan saran lagi.
- d) Ekspresikan rasa senang dan terbuka untuk menerima kritik dan saran.

### **BAB III**

#### **GAMBARAN UMUM BMT BISMILLAH SUKOREJO**

##### **A. Sejarah Berdirinya BMT Bismillah<sup>21</sup>**

Pesatnya pertumbuhan ekonomi di wilayah Kabupaten Kendal yang merupakan daerah pertanian dan industri kecil membuat semakin meningkatnya taraf hidup penduduk Kendal. Namun pada kenyataannya masih banyak kaum muslimin yang belum memperoleh berkah dari pertumbuhan ekonomi tersebut. Pemerataan ekonomi yang selama ini ditunggu belum kunjung tiba, akibat dari sistem yang tidak berjalan sebagai mana mestinya. Situasi ini membuat masyarakat dan para pengusaha kecil kesulitan dalam mengembangkan potensi yang dimilikinya.

Para pengusaha kecil dalam pengembangan potensinya banyak terbentur permasalahan yang rumit, diantaranya kekurangan modal serta lemahnya manajemen. Sudah saatnya diperlukan suatu bentuk pembiayaan yang menyalurkan dana dari yang mampu kepada yang membutuhkan dengan cara saling menguntungkan yaitu bentuk pembiayaan tanpa riba dan berlandaskan sistem syariah.

Sejak ditetapkannya UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan berprinsip bagi hasil, telah memberikan peluang untuk berdirinya lembaga-lembaga keuangan syariah berdasarkan sistem bagi hasil. Kondisi tersebut telah

---

<sup>21</sup> [www.bmtbismillah.co.id](http://www.bmtbismillah.co.id)

dimanfaatkan sebaik-baiknya oleh umat Islam dengan didirikannya Perbankan Islam yang diberi nama Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada bulan Mei 1992, kemudian banyak didirikan Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS) dan disusul dengan kehadiran asuransi berdasarkan Syari'ah Islam atau *Takaful* serta menjamurnya *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT).

Lembaga-lembaga keuangan syari'ah seperti BMI, BPRS, dan *Takaful* lebih banyak diminati oleh umat Islam yang ekonominya tinggi, sedangkan umat Islam yang ekonominya lemah dan kekurangan modal lebih banyak memilih BMT . BMT merupakan salah satu alternatif yang paling menarik pelayanannya yang tidak terlalu birokrasi dan lebih fleksibel.

BMT Bismillah Sukorejo mempunyai dua tempat pelayanan kepada nasabah supaya nasabah tidak kesulitan dalam memperoleh pelayanan, yaitu di Jl.Bunderan No.1 Sukorejo Kendal dan Jl. Lingkar pasar Blok C Sukorejo Kendal.

Sekilas perjalanan embrio BMT BISMILLAH dimulai dari kegelisahan akan kemiskinan, kesenjangan sosial dan keterbelakangan umat Islam, serta sistem kapitalis yang telah begitu mengakar dan sangat familier dalam kehidupan masyarakat yang mayoritas muslim mendorong para aktivis dakwah untuk ikut terjun memperbaiki kondisi.

Atas peran serta dan dorongan dari DD (Dompot Dhuafa) Republika melalui FES (Forum Ekonomi Syariah), pada tanggal 4 Februari 1996 di sebuah kota kecamatan bernama Sukorejo yang jauh dari kota kabupaten

Kendal diresmikanlah LKM BMT Bismillah sebagai bagian dari gerakan dakwah ekonomi Islam yang dimotori para Da'i penggiat da'wah pedesaan, dengan Visi “ Menjadi Lembaga Keuangan Mikro terpercaya, sesuai nilai Islam, yang mampu melayani anggota dan masyarakat lingkungannya mencapai kehidupan yang penuh rahmat dan kesejahteraan” dan Misinya adalah “ Mengembangkan BMT Bismillah sebagai 3G (Gerakan pembebasan dari ekonomi ribawi, Gerakan Pemberdayaan, dan Gerakan Keadilan). Sebagai salah satu Lembaga Keuangan Syariah, BMT BISMILLAH merasa turut bertanggung jawab untuk menumbuhkan partisipasi masyarakat dalam bidang sosial, ekonomi, budaya, lingkungan, teknologi dan informasi, serta memberdayakan dan memajukan perekonomian rakyat yang dilandasi semangat kerjasama dan dijiwai sifat profesionalisme dengan berpegang teguh kepada prinsip kejujuran, kebenaran, keadilan dan tanggung jawab.

BMT BISMILLAH resmi melakukan operasionalnya pada tanggal 4 Februari 1996, dengan modal awal untuk operasional sebesar Rp. 2.000.000,- dikelola 3 (tiga) orang pengelola. Berkat rahmat dan karunia Allah SWT, BMT BISMILLAH cabang Sukorejo per di tahun 2014 telah membukukan asset sebesar Rp 30 Milyar.

Sampai saat ini BMT Bismillah telah beroperasi melayani 6 kantor yaitu:

1. Jl. Raya No. 10 Sukorejo-Kendal, Telp. (0294) 45239, yang didirikan pada tahun 1996.

2. Kantor kas jl. Lingkar Selatan Pasar Sukorejo-Kendal, Telp. (0294) 5792391, yang didirikan pada tahun 2008.
3. Jl. Raya Ngadirejo Ruko Manggung No.4 Ngadirejo-Temanggung Telp. (0294) 591351, yang didirikan pada tahun 2000.
4. Jl. Soekarno-Hatta Karangayu Cepiring-Kendal, Telp. (0294) 387450, yang didirikan pada tahun 2011.
5. Jl. Stasiun (sebelah barat pasar) Weleri-Kendal, Telp. (0294) 642801, yang didirikan pada tahun 2013.
6. Jl. Pahlawan No.10 Jubuk Parakan Temanggung, Telp. (0294) 598996, yang didirikan pada tahun 2013.

#### **B . Visi dan Misi serta Tujuan BMT Bismillah Sukorejo**

BMT Bismillah sebagai bagian dari gerakan dakwah ekonomi Islam yang dimotori para da'i penggiat dakwah pedesaan, dengan visi "Menjadi Lembaga Keuangan Mikro terpercaya, sesuai nilai Islam, yang mampu melayani anggota dan masyarakat lingkungannya mencapai kehidupan yang penuh rahmat dan kesejahteraan". Dari Visi tersebut BMT Bismillah membentuk Misi sebagai berikut:

1. Menjadi lembaga yang dapat memberikan pelayanan prima, profesional dan akuntabel.
2. Menjalin sinergi yang baik dengan lembaga pemberdayaan lain.
3. Memberikan pendampingan dan permodalan kepada *dhuafa* potensial menuju usaha yang mandiri.

4. Membangun masyarakat sadar syariah yang memiliki solidaritas dan kepedulian sosial.
5. Menciptakan *muzaki-muzaki* baru dari *dhuafa* potensial

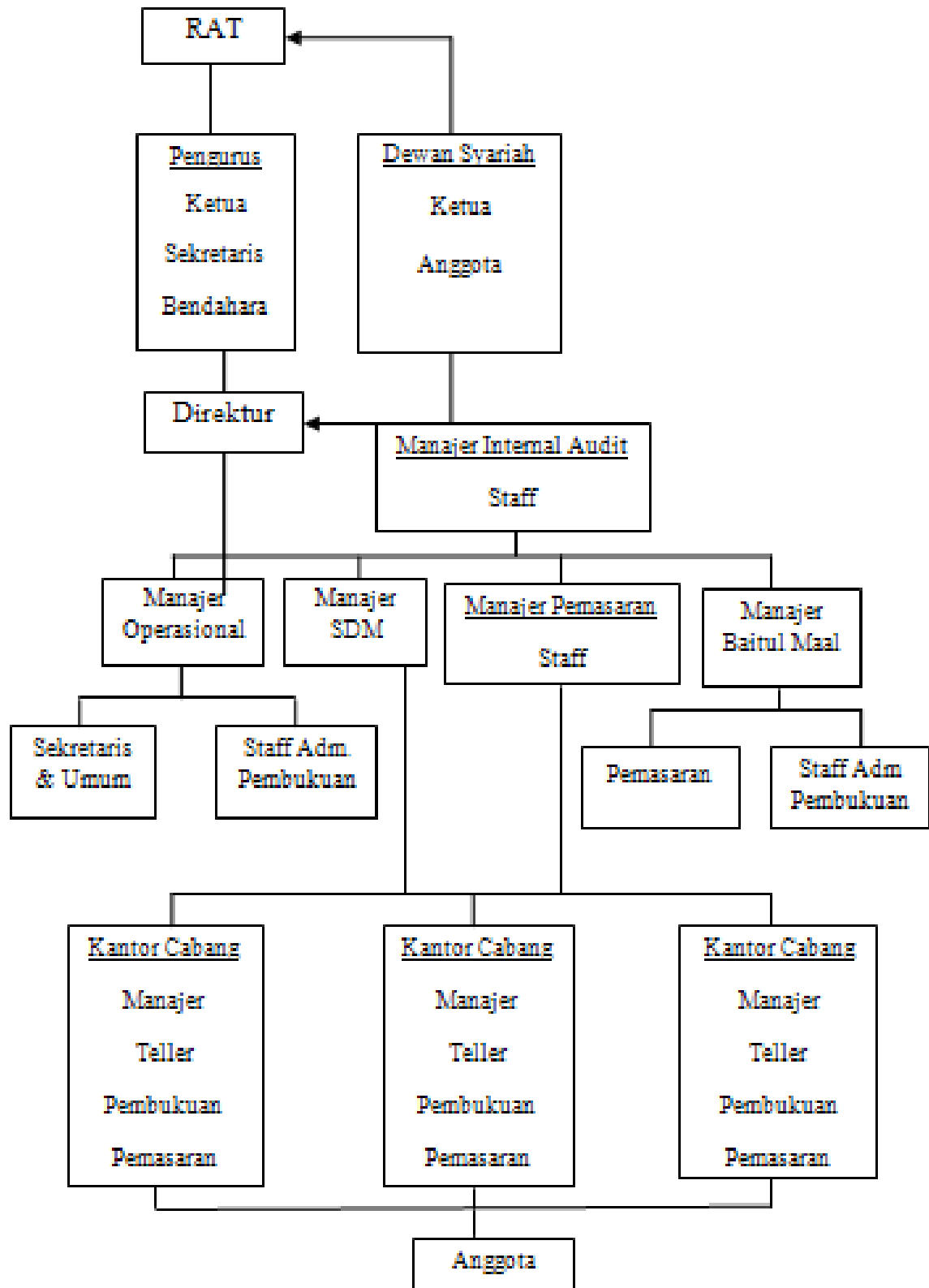
Atas dasar visi dan misi disusunlah tujuan BMT Bismillah Sukorejo yaitu:

1. Meningkatkan kesejahteraan anggota masyarakat khususnya kaum *dhuafa*.
2. Mensosialisasikan ekonomi syariah.
3. Membentuk lembaga kerjasama untuk membantu kepentingan ekonomi dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

### **C. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi menunjukkan garis wewenang dan tanggung jawab, serta posisi bidang pekerjaan masing-masing. Struktur organisasi ini menjadi sangat penting agar tidak terjadi benturan pekerjaan serta memperjelas fungsi dan peran masing-masing bagian dalam organisasi. Berikut ini adalah struktur organisasi BMT Bismillah Sukorejo

Gambar 1. Struktur Organisasi



## Keterangan

### 1. Pendiri Bmt Bismillah

- |                             |                        |
|-----------------------------|------------------------|
| a. H.Kasman Abdullah .Alm   | k. Ahmad Nur Umam      |
| b. H.Asril .Alm             | l. Nur Aziz Jazim      |
| c. Djahllo Adi Susanto .Alm | m. Nurudin             |
| d. Masrun Dwiyono .Alm      | n. Joko                |
| e. Drs.H.Iskhaq             | o. Harno               |
| f. H.Sutiyono               | p. H.Udin Wahyudin     |
| g. H.Syamsudin              | q. Hj.Siti Nur Markesi |
| h. H.Abdull Jamil           | r. M.Yasin Hidayat     |
| i. H.Ibnu Sodiq             | s. Widi Mulyanta       |
| j. Hj.Partiyem              | t. Bayu Suwarno        |

### 2. Badan Pengawas

- a. Drs. H. Iskhaq
- b. Darsono
- c. H.Sutiono

### 3. Susunan Pengurus

- |            |                     |
|------------|---------------------|
| Ketua      | : Widi Mulyanta     |
| Sekretaris | : Bayu Suwarno      |
| Bendahara  | : Moyong Surono     |
| Anggota 1  | : H. Suwignyo       |
| Anggota 2  | : Hj. Baroroh Barit |



## 4. Badan Pengelola Pusat

Manager Umum	: Widi Mulyana
Manager Operasional	: Moyong Surono
Manager Bisnis	: Bayu Suwarno
Manager Maal	: Hj. Baroroh Barit
Staff Maal	: Naskhin
IT & Litbang	: Sigit Ari Widodo
Admin Umum	: Astri Purwani
Kesekretariatan	: Galih Enggar Widigda
IC	: N. Kurniastuti
ACC	: Sunarti

## 5. Susunan Pengelola Cabang Sukorejo

Manager	: M. Choirudin
Akunting	: Puji Nasiatun
Teller	: Lavi Wiqoyatun ,Tur Yanti
Inputing	: Eli Nurlaeli
Account Officer	: Susianto ,Supriyanto,Kuswanto
Marketing	Tarmono,Choirul amin,Algon Ariyulianto, Ridwan Agung Ardiyanto, Aziz Arifaeni, Rizqi Ayu Lestari
Administrasi Legal	: Salamah zulaidah
Baitull Mall	: Ahmad Basuni
FO	: Susanto
CS	: Lilik Nadliroh

#### **D. Fungsi, Tugas dan Wewenang Pegawai:<sup>22</sup>**

##### 1. Ketua

- a. Melakukan kontrol atau pengawasan secara keseluruhan atas aktifitas lembaga dalam rangka menjaga kekayaan BMT dan memberikan arahan dalam upaya lebih mengembangkan dan meningkatkan kualitas BMT.
- b. Bertanggung jawab atas aktifitas BMT dan melaporkan perkembangan unit BMT kepada seluruh anggota melalui mekanisme rapat yang disepakati. Menyeleksi calon karyawan sesuai dengan formasi yang dibutuhkan dan mengeluarkan Surat Keputusan Pengangkatan atau pemberhentian karyawan.

##### 2. Sekretaris

- a. Melakukan pengelolaan pengadministrasian segala sesuatu yang berkaitan dengan aktifitas badan pengurus.
- b. Mengadministrasikan semua surat-surat masuk dan keluar yang berkaitan dengan aktifitas pada pengurus.
- c. Merencanakan rapat rutin koordinasi dan evaluasi kegiatan badan pengurus.
- d. Mendistribusikan hasil notulasi rapat pada seluruh pihak yang berkepentingan.

---

<sup>22</sup> Company Profile BMT Bismillah

3. Bendahara

- a. Memberikan laporan mengenai perkembangan simpanan wajib dan simpanan pokok anggota.
- b. Melakukan koordinasi dengan sekretaris bila diperlukan mengenai kondisi anggota.
- c. Mengeluarkan laporan keuangan BMT kepada pihak yang berkepentingan.
- d. Membuat laporan keuangan BMT (simpan pinjam dan sektor riil).

4. Manager Cabang

- a. Merencanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan seluruh aktifitas lembaga yang meliputi penghimpunan dana dari pihak ketiga serta penyaluran dana yang secara langsung berhubungan dengan aktifitas utama dalam upaya target dikantor cabang yang dikelolanya.
- b. Menemukan dan menentukan strategi-strategi baru dalam upaya mencapai target.
- c. Memimpin rapat komite untuk memberikan keputusan terhadap pengajuan pembiayaan.
- d. Bersama manager utama mengusulkan promosi, dan PHK sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5. Staff *Baitul Maal*

- a. Merencanakan, mengarahkan, mengontrol, serta mengevaluasi seluruh aktifitas dibidang maal baik yang berhubungan dengan pihak

internal maupun eksternal yang dapat meningkatkan profesionalisme pengelolaan *zakat, infaq, sodaqoh*.

- b. Melakukan penilaian terhadap potensi dan pengembangan masyarakat dan atau kelompok binaan.
- c. Melakukan *survei, verifikasi*, wawancara dan analisa pengajuan pembiayaan atau penyaluran *baitul maal* sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.
- d. Melakukan koordinasi dengan *manager* untuk mensinergikan program *baitul maal* dengan *baitul tamwil*.

#### 6. Staff Operasional

- a. Merencanakan, mengarahkan, mengontrol, serta mengevaluasi seluruh aktifitas dibidang operasional baik yang berhubungan dengan pihak *internal* maupun *eksternal* yang dapat meningkatkan profesionalisme BMT, khususnya dalam pelayanan terhadap mitra maupun anggota BMT.
- b. Memperhatikan masukan serta keluhan mitra atas pelayanan BMT dan membahasnya pada tingkat rapat operasional untuk mendapatkan jalan keluar.
- c. Memeriksa laporan mengenai perkembangan pembiayaan, singkat kelancaran pembiayaan dan laporan mengenai mitra-mitra yang bermasalah.
- d. Membuat rekapitulasi kehadiran karyawan, berkenaan dengan pengajuan gaji yang dibuat.

## 7. Teller

- a. Menyusun bukti-bukti transaksi keluar dan masuk dan memberikan nomor bukti.
- b. Membuat rekapitulasi transaksi masuk dan keluar dan meminta validasi dari pihak yang berwenang.
- c. Melakukan *cross check* antara rekapitulasi kas dengan mutasi *vault* dan neraca.
- d. Melakukan penghitungan kas pada pagi dan sore hari saat akan dimulai hari kerja dan akhir hari kerja yang harus disaksikan oleh petugas yang berwenang.
- e. Meneliti setiap uang masuk akan keaslian uang agar terhindar dari uang palsu.

## 8. Pembukuan

- a. Membuat laporan keuangan harian meliputi neraca dan laba rugi.
- b. Membuat laporan keuangan akhir bulan, *cash flow* dan buku besar.
- c. Mengarsipkan seluruh berkas keuangan sesuai dengan kebijakan pengarsipan yang digunakan.
- d. Menerbitkan laporan keuangan atas persetujuan manager untuk keperluan publikasi.

## 9. Marketing

- a. Merencanakan, mengarahkan serta mengevaluasi target *lending* dan *funding*.

- b. Memastikan strategi yang digunakan sudah tepat dalam upaya mencapai sasaran termasuk dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah.

#### 10. *Account Officer*

- a. Melayani pengajuan pembiayaan, melakukan analisis kelayakan serta memberikan rekomendasi atas pengajuan pembiayaan sesuai dengan hasil analisis yang telah dilakukan.
- b. Melakukan *monitoring* atas ketetapan alokasi dana serta ketepatan angsuran pembiayaan mitra.

#### 11. *Administrasi Legal*

- a. Mengelola administrasi pembiayaan mulai dari pencairan hingga pelunasan dan membuat surat-surat perjanjian lain.
- b. Membuat surat-surat perjanjian dengan pihak lain.
- c. Membuat surat teguran dan peringatan kepada mitra yang akan dan telah jatuh tempo.

#### 12. *Customer Service*

- a. Menerima tamu atau nasabah yang datang ke BMT
- b. Mengenalkan, menjual, menginformasikan produk-produk kepada nasabah
- c. Membuat buku tabungan maupun deposito untuk nasabah
- d. Melayani pengajuan pembiayaan
- e. Mempersiapkan berkas-berkas realisasi pembiayaan
- f. Penjadwalan realisasi pembiayaan

- g. Menginformasikan jadwal realisasi pembiayaan kepada nasabah
- h. Pusat informasi
- i. Mengelola komplain

#### **F. Produk-Produk BMT Bismillah<sup>23</sup>**

Produk-produk BMT Bismillah terdiri dari penghimpunan dana (*funding*) dan penyaluran dana atau pembiayaan (*lending*).

##### 1. Penghimpunan Dana

Dalam penghimpunan dana BMT Bismillah menggunakan akad *wadi'ah yadh amanah* dan *wadiah yadh dhamanah* dimana nasabah menitipkan dana kepada BMT Bismillah dan bertanggung jawab untuk menjaga serta mengembalikan dana kepada nasabah kapan saja apabila nasabah menghendakinya

Syarat :

- a. *Fotocopy* KTP/Identitas Diri
- b. *Fotocopy* KTP Suami/Istri
- c. *Fotocopy* Kartu Keluarga
- d. *Fotocopy* Surat Nikah (jika tidak ada Kartu Keluarga)
- e. *Fotocopy* Agunan

Ketentuan :

- a. Jika agunan berupa BPKB disertai *fotocopy* STNK
- b. Jika agunan berupa Sertifikat Tanah disertai *fotocopy* Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT)

---

<sup>23</sup> Brosur produk BMT Bismillah

- c. Mengisi Formulir pengajuan pembiayaan yang disediakan dengan jelas, lengkap dan ditandatangani suami/istri. Memberikan nomor HP/telepon yang bisa dihubungi.

Adapun produk-produk penghimpunan dana pada BMT Bismillah Sukorejo antara lain:

- 1) Simpanan Bismillah adalah simpanan dari nasabah yang dapat diambil sewaktu-waktu tanpa ada ketentuan dari BMT.

Ketentuan dan syarat :

- a) Telah menjadi anggota BMT Bismillah dan membayar simpanan pokok
  - b) Mendaftar dengan melampirkan *fotocopy* KTP yang masih berlaku dan membayar biaya administrasi
  - c) Setoran awal minimal Rp. 10.000,-
  - d) Simpanan dapat diambil sewaktu-waktu
  - e) Batas saldo minimal pengambilan Rp. 10.000,-
  - f) Mendapatkan bagi hasil setiap bulan
- 2) Simpanan Qurban adalah simpanan sebagai sarana untuk memantapkan niat untuk melaksanakan ibadah qurban pada hari raya Idul Adha.

Syarat dan ketentuan :

- 1) Telah menjadi anggota BMT Bismillah dan membayar simpanan pokok



- 2) Mendaftar dengan melampirkan *fotocopy* KTP yang masih berlaku dan membayar biaya administrasi
  - 3) Setoran minimal Rp. 10.000,-
  - 4) Simpanan dapat diambil menjelang Hari Raya Idul Adha
  - 5) Batas saldo minimal pengambilan Rp. 10.000,-
  - 6) Mendapatkan bagi hasil setiap bulan
- 3) Simpanan Pendidikan adalah simpanan yang diperuntukkan sebagai biaya pendidikan dan dapat di ambil untuk pembayaran pendidikan sesuai kesepakatan.

Syarat dan ketentuan :

- a) Telah menjadi anggota BMT Bismillah dan membayar simpanan pokok
  - b) Mendaftar dengan melampirkan *fotocopy* KTP yang masih berlaku dan membayar biaya administrasi
  - c) Setoran minimal Rp. 10.000,-
  - d) Simpanan dapat diambil dengan jangka waktu minimal 1 tahun atau kelipatannya
  - e) Batas saldo minimal pengambilan Rp. 10.000,-
  - f) Mendapatkan bagi hasil setiap bulan
- 4) Simpanan Tahapan adalah simpanan yang diperuntukkan sebagai biaya misalnya pernikahan.

Syarat dan ketentuan :

- a) Telah menjadi anggota BMT Bismillah dan membayar simpanan pokok
  - b) Mendaftar dengan melampirkan *fotocopy* KTP yang masih berlaku dan membayar biaya administrasi
  - c) Setoran minimal Rp. 10.000,-
  - d) Simpanan dapat diambil dengan jangka waktu minimal 1 tahun atau kelipatannya
  - e) Batas saldo minimal pengambilan Rp. 10.000,-
  - f) Mendapatkan bagi hasil setiap bulan
- 5) Simpanan *Haji* dan *Umrah* adalah simpanan yang diperuntukkan bagi yang berkeinginan untuk menunaikan ibadah *haji* dan *Umrah*.

Syarat dan ketentuan :

- 1) Telah menjadi anggota BMT Bismillah dan membayar simpanan pokok
  - 2) Mendaftar dengan melampirkan *fotocopy* KTP yang masih berlaku dan membayar biaya administrasi
  - 3) Setoran minimal Rp. 100.000,-
  - 4) Simpanan dapat diambil sewaktu mendaftar *Haji/Umrah*
  - 5) Batas saldo minimal pengambilan Rp. 10.000,-
  - 6) Mendapatkan bagi hasil setiap bulan
- 6) Simpanan Berjangka adalah simpanan yang bisa ditarik atau diambil berdasarkan jangka waktu yang sudah disepakati, misalnya 3,6,12 bulan.

Syarat dan ketentuan :

- 1) Telah menjadi anggota BMT Bismillah dan membayar simpanan pokok
  - 2) Mendaftar dengan melampirkan *fotocopy* KTP yang masih berlaku dan membayar biaya administrasi
  - 3) Simpanan berjangka dapat diambil kembali sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati
  - 4) Apabila sebelum jatuh tempo simpanan berjangka diambil, maka akan dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di BMT Bismillah
- 7) Tabungan Wisata adalah simpanan berjangka yang besarnya Rp 200.000,- per bulan dalam jangka waktu 20-21 bulan, dan bagi hasilnya diwujudkan dalam bentuk wisata bersama.

Syarat dan Ketentuan :

- a) Telah menjadi anggota BMT Bismillah dan membayar simpanan pokok
- b) Mendaftar disertai *fotocopy* KTP yang masih berlaku dan membayar biaya administrasi
- c) Jumlah peserta 50 orang tiap kelompok
- d) Jangka waktu 20 bulan setiap periode
- e) Besar setoran Rp. 150.000,- per bulan
- f) Penyetoran simpanan maksimal tanggal 5 setiap bulannya
- g) Total simpanan per periode Rp. 3.000.000,-

- h) Simpanan dapat diambil pada bulan ke 21 pada setiap periodenya
  - i) Peserta wajib membayar setoran setiap bulannya hingga periode tabungan wisata selesai
  - j) Keanggotaan peserta simpanan wisata tidak dapat di pindah tangankan di ganti orang lain tanpa pemberitahuan kepada BMT Bismillah.
  - k) Peserta akan mendapat satu paket wisata yang ditentukan oleh BMT Bismillah
  - l) Jika peserta meninggal dunia atau tidak mampu membayar, maka kewajibannya ditanggung oleh ahli warisnya.
- 8) Arisan Motor

Arisan motor adalah produk BMT Bismillah yang membantu nasabahnya yang berkeinginan untuk memiliki sepeda motor dengan prinsip lelang.

Tabel 2. Bagi Hasil Simpanan

No	Jenis Simpanan	Februari		Maret	
		Nisbah	Indikasi	Nisbah	Indikasi
1.	Bismillah	70 : 30	0,35	70 : 30	0,38
2.	Qurban	65 : 35	0,41	65 : 35	0,44
3.	Haji & Umroh	63 : 37	0,43	63 : 37	0,47
4.	Tarbiyah	57 : 43	0,50	57 : 43	0,54
5.	Tahapan	50 : 50	0,59	50 : 50	0,63
6.	Simka 3 Bulan	55 : 45	0,53	55 : 45	0,57
7.	Simka 6 Bulan	53 : 47	0,53	53 : 47	0,59

8.	Simka	12	50 : 50	0,59	50 : 50	0,63
	Bulan					

## 2. Penyaluran Dana

Pembiayaan mitra usaha dengan konsep *musyarakah*, *mudhorabah* dan *murabahah* BMT Bismillah berupaya membantu dalam mengembangkan usaha dengan cara pembiayaan pembelian barang atau peralatan usaha, namun belum memiliki dana yang mencukupi. Porsi bagi hasil dalam pembiayaan ditentukan berdasarkan kesepakatan dengan nasabah, namun BMT Bismillah juga menentukan minimal dan maksimal porsi bagi hasilnya.

Adapun produk-produk yang disalurkan BMT Bismillah antara lain :

- a. Pembiayaan *Musyarakah* merupakan pembiayaan berupa sebagian modal yang diberikan kepada anggota dari modal keseluruhan masing-masing pihak dan memiliki hak untuk turut serta mewakili atau menggugurkan haknya dalam manajemen usaha tersebut. Keuntungan dibagi menurut proporsi penyertaan modal sesuai dengan kesepakatan bersama.
- b. Pembiayaan *Mudharabah* merupakan pembiayaan yang diberikan BMT kepada nasabah dan BMT memberikan modal sepenuhnya kepada nasabah untuk mendirikan usaha. Bagi hasil di bagi sesuai kesepakatan bersama.
- c. Pembiayaan *Murabahah* merupakan pembiayaan yang objeknya berupa barang dan pembayarannya dilakukan pada saat jatuh tempo beserta *mark-up* keuntungan sesuai dengan kesepakatan bersama.

- d. Pembiayaan *Qardhul Hasan* merupakan pembiayaan yang disediakan BMT yang bersifat sosial, dan nasabah hanya mengembalikan pokok pinjamannya saja.

**F. Program Bantuan Sosial (*Baitul Maal*)<sup>24</sup>**

1. Santunan Dhuafa merupakan salah satu program *Baitul Maal* di BMT Bismillah yang diperuntukkan bagi kalangan akir miskin, anak yatim dan muallaf.
2. Santunan Beras merupakan kegiatan membagikan beras kepada yatim dan janda miskin guna membantu meringankan beban mereka akan kebutuhan hidupnya dan santunan tersebut diberikan setiap bulan.
3. Beasiswa “MISTER” Miskin Tapi Pinter adalah beasiswa yang diberikan kepada anak berprestasi yang kurang beruntung dari segi ekonomi, sehingga program ini bisa membantu masyarakat yang kurang mampu dalam menyekolahkan anaknya

Target program :

- a. Terbantunya anak yatim dan ibunya / walinya dalam mengatasi kesulitan yang dialaminya
- b. Bertambahnya pengetahuan keislaman.
- c. Terbukanya kemudahan untuk urusan kaum muslimin

Tujuan program :

- a. Membantu anak yatim
- b. Membangkitkan semangat hidup muallaf

---

<sup>24</sup> [www.bmtbismillah.co.id](http://www.bmtbismillah.co.id)

- c. Meningkatkan keimanan dan bekal keislaman untuk muallaf
- d. Mempermudah jalan bagi kemajuan dan kemashlahatan muslimin
- e. Menjalin persaudaraan sesama muslim

Sasaran program :

- a. Anak yatim miskin yang tidak memiliki penyanggah dana.
- b. Anak yatim miskin yang memiliki penyanggah dana namun masih hidup kekurangan.

#### 4. Pinjaman *Qardhul Hasan*

Pinjaman ini termasuk pinjaman lunak, dimana pinjaman yang harus dikembalikan sejumlah dana yang diterima tanpa adanya tambahan. Kecuali anggota mengembalikan lebih tanpa persyaratan dimuka maka kelebihan dana tersebut diperbolehkan diterima Koperasi dan dikelompokkan kedalam Qardh (atau Baitulmaal). Umumnya dana ini diambil dari simpanan pokok.

#### 5. Santunan Ramadhan

Merupakan kegiatan rutin yang di selenggarakan oleh BMT Bismillah, acara tersebut berupa Pembagian paket sembako dan buka bersama.

#### 6. Tebar Hewan Qurban

Merupakan kegiatan *Baitul Maal* BMT Bismillah Sukorejo untuk memberikan tambahan hewan qurban ke desa-desa di daerah Sukorejo yang mayoritas warganya berekonomi menengah kebawah.

#### 7. Bedah Rumah Kaum Dhuafa

Merupakan program dari *Baitul Maal* BMT Bismillah Sukorejo yang memperbaiki rumah kaum dhuafa agar rumah yang tadinya tidak layak huni menjadi rumah yang layak dihuni.

#### 8. Kajian Ahad Pagi

Adalah forum kajian rutin yang dilaksanakan setiap hari ahad diperuntukkan bagi masyarakat luas yang diharapkan menjadi alternatif utama dalam peningkatan keilmuan dan ibadah. Kajian tersebut dilaksanakan setiap hari ahad, mulai dari jam 05.30 sampai jam 07.30 dengan pemberi materi ustadz dari berbagai daerah, sesuai dengan bidang keilmuan masing – masing diantaranya berkaitan dengan materi ibadah mahdhoh, membentuk keluarga sakinah, ekonomi syariah, dan ibadah sosial yang lainnya. Kajian ahad pagi merupakan salah satu program utama BMT Bismillah yang dimulai sejak pertengahan tahun 1999 yang diawali dengan kehadiran 1 (satu) orang jamaah dari luar pengelola BMT Bismillah, Uatadz Iskhaq sebagai pemberi materi perdana di ahad pagi. Seiring dengan perjalanan waktu sampai saat ini dihadiri oleh kurang lebih berjumlah 450 jamaah dan telah terbentuk kajian yang serupa di wilayah eks kawedanan Selokaton dan sekitarnya sejumlah 4 forum ahad pagi diluar kajian BMT. Kajian Ahad pagi BMT Bismillah menjadi inspirasi orang lain untuk mengadakan kajian yang serupa di wilayah lain. Segenap keluarga BMT Bismillah menyadari bahwa pelaksanaan



kajian tersebut masih jauh dari harapan dan kesempurnaan, oleh karenanya kami senantiasa mengharapkan saran, kritik dan masukan yang membangun demi peningkatan mutu dan kualitas dari kajian tersebut Untaian kata terimakasih dan doa kami haturkan kepada para pemerhati dan jamaah yang telah memberikan dukungan kepada kami sehingga kajian tersebut bisa terlaksana dengan baik.

#### 9. Tanggap Bencana

Adalah program *Baitul Maal* BMT Bismillah Sukorejo untuk membantu masyarakat didaerah Sukorejo dan sekitarnya yang mengalami musibah atau bencana.

#### 10. Gerakan Mukena Bersih

Adalah program *Baitul Maal* BMT Bismillah Sukorejo memberikan mukena baru ke masjid-masjid dan setiap satu bulan sekali mukena tersebut di ambil dan di *loundry* dari dana *sadaqoh* yang berasal dari kotak GMB (Gerakan Mukena Bersih).

## BAB IV

### PEMBAHASAN DAN ANALISIS

#### A. Implementasi *Service Excellence* oleh *Customer Service*

##### 1. Implementasi *Service Excellence* (Pelayanan Prima)

###### a. *Ability* (Kemampuan) *Front Line*

Sesuai standar yang dikeluarkan oleh BMT Bismillah, *customer service* berkomunikasi dengan nasabah, selalu menggunakan Bahasa Jawa Kromo Inggil, kecuali nasabah menginginkan menggunakan Bahasa Indonesia maka *customer service* harus mengikuti keinginan nasabah.<sup>25</sup> Selain berkomunikasi secara verbal, *customer service* BMT Bismillah sudah mampu menerapkan berkomunikasi dengan bahasa tubuh, yaitu mengekspresikan rasa hormat, menghargai, berterimakasih, tulus, senang melayani. Kemampuan lainnya yaitu menggunakan alat komunikasi sudah barang tentu dikuasai dan sudah sesuai standar, kemudian menguasai produk-produk BMT seperti, apa saja produk BMT, berapa masing-masing bagi hasilnya, apa saja manfaatnya, bagaimana syarat untuk mendapatkan produk tersebut sudah sangat dikuasai oleh *customer service*. Berikut adalah pada saat *customer service* melaksanakan pelayanan:

###### 1) Pada saat nasabah mengajukan pembiayaan:

Pada saat nasabah datang ke BMT Bismillah, biasanya nasabah sudah mengerti bagaimana prosedur di BMT atau dengan kata

---

<sup>25</sup> Hasil wawancara dengan ibu Lilik Nadliroh Customer Service BMT Bismillah Sukorejo, tanggal 25 April 2015, pukul 12.00.

lain nasabah yang datang adalah nasabah yang sudah bermitra lama atau minimal sudah menjadi nasabah yang memiliki simpanan di BMT. Jika bila ada nasabah baru, maka *customer service* menjelaskan apa saja persyaratan untuk menjadi anggota dan sebagainya.

- a) Menyampaikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam)
- b) Mempersilahkan nasabah duduk
- c) Menyampaikan keinginan untuk membantu
- d) Bertanya siapa nama nasabah.
- e) Berbincang hangat dengan nasabah.
- f) Bertanya kepada nasabah, sudah pernah mengambil pembiayaan di BMT atau baru pertama kali.
- g) Jika sudah pernah bermitra (sudah pernah mengambil pembiayaan sebelumnya) dengan BMT Bismillah maka meminta nasabah menyerahkan persyaratan pembiayaan
- h) Jika belum pernah bermitra (belum pernah mengambil pembiayaan sebelumnya), dengan BMT Bismillah maka diberikan brosur yang berisi syarat-syarat pembiayaan.
- i) Bertanya kepada nasabah, berapa jumlah pembiayaan yang akan diajukan.
- j) Bertanya kepada nasabah, rencana dana pembiayaan akan digunakan untuk apa.
- k) Melihat kelengkapan persyaratan pembiayaan dengan teliti

- l) Memberikan informasi kepada nasabah untuk menunggu ±satu minggu untuk mengetahui hasil permohonan pembiayaan akan di setujui atau tidak.
  - m) Bertanya kepada nasabah, informasi atau kebutuhan lain yang di inginkan nasabah yang belum terpenuhi.
  - n) Saat nasabah berdiri untuk berpamitan, maka *customer service* ikut berdiri, berjabat tangan dan mengucapkan salam.
- 2) Pada saat *customer service* memperkenalkan produk-produk BMT Bismillah.
- a) Menyampaikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam)
  - b) Mempersilahkan nasabah duduk
  - c) Menyampaikan keinginan untuk membantu
  - d) Bertanya siapa nama nasabah.
  - e) Berbincang hangat dengan nasabah
  - f) Mengumpulkan informasi dari kebutuhan nasabah.
  - g) Menjelaskan mengenai produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan memperlihatkan brosur serta bagi hasil produk tersebut.
  - h) Membuat rekomendasi produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.
  - i) Mendapatkan komitmen bahwa nasabah menyetujui untuk menggunakan produk BMT Bismillah.

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

- j) Saat nasabah berdiri untuk berpamitan, maka *customer service* ikut berdiri, berjabat tangan dan mengucapkan salam.
- 4) Pada saat *customer service* menginformasikan kepada nasabah mengenai jadwal realisasi pembiayaan (Melalui telepon).
- a) Mengucapkan salam.
  - b) Menyebutkan nama *customer service*.
  - c) Menyebutkan dari BMT Bismillah
  - d) Menjelaskan jadwal realisasi pembiayaan kepada nasabah (Dilakukan pada jam 2 siang minimal sehari sebelum realisasi).
  - e) Menanyakan sudah paham dengan jadwal realisasi.
  - f) Mengucapkan salam
  - g) Tidak menutup telepon sebelum nasabah menutup telepon.

b. *Attitude* (Sikap)

Sikap yang seharusnya ditunjukkan kepada nasabah yaitu ramah, murah senyum, lemah lembut dalam bertutur kata, jujur dalam memberikan setiap informasi kepada nasabah, hormat selalu menganggukkan kepala dan membungkukkan badan saat bersapaan dengan nasabah, selalu antusias saat nasabah berbicara, pandai bergaul sehingga nasabah baru dapat dengan cepat akrab dengan *customer service*. Namun semua sikap yang di tunjukkan

harus berasal dari hati, intinya tidak di buat-buat atau sesuai standar jadi terlihat kaku.<sup>26</sup>

c. *Apearance* (Penampilan)

Jika berhubungan dengan penampilan, *customer service* hanya mengikuti sesuai arahan dari manajemen atau sesuai standar yang ada dan tidak berpenampilan berpenampilan yang berlebihan karena akan mengganggu pekerjaan dan kemungkinan nasabah tidak akan fokus terhadap apa yang di jelaskan namun akan fokus pada penampilan *customer service* yang berlebihan.

1) *Pakaian Customer Service Wanita*

Pakaian wanita adalah aturan yang digunakan, misalnya pada saat karyawan mengikuti acara Ahad pagi, tanggap bencana, dan acara BMT lain.

- a) Sudah menutup aurat dan baju tidak di masukkan ke dalam baju bagian bawah dengan kata lain sudah menutup pinggul.
- b) *Customer servive* selalu mengenakan kerudung dan baju dengan warna senada.
- c) Di BMT Bismillah, karyawan wanita selalu di wajibkan memakai rok.
- d) Budaya karyawan wanita di BMT Bismillah selalu menggunakan baju dengan legan panjang dan tidak ketat serta transparan.

---

<sup>26</sup> Hasil wawancara dengan ibu Lilik Nadliroh Customer Service BMT Bismillah Sukorejo, tanggal 25 April 2015, pukul 12.00.

e) Diwajibkan oleh BMT Bismillah, seluruh karyawan wanita untuk memakai kerudung yang menutup dada.

2) Pakaian Seragam Wanita

a) *Customer service* selalu mengenakan seragam sesuai jadwal pemakaian dan menggunakan *Id-Card*.

b) *Customer service* selalu mengenakan baju seragam yang disetrika, namun terkadang jilbab yang dikenakan masih terlihat ada lekukan atau tidak licin dalam menyetrika.

c) *Customer service* menggunakan seragam yang masih layak pakai dan warnanya tidak kusam.

3) Sepatu Wanita

a) Sepatu yang dikenakan *Customer service* sudah sesuai standar yaitu berwarna gelap dan tingginya sekitar 4cm, tidak terlalu datar maupun tinggi, tidak bertali namun masih ada yang belum sesuai standar yaitu sepatu pantofelnya mempunyai hiasan (tidak polos) dan punggung kakinya terbuka.

b) *Customer service* selalu mengenakan kaos kaki sesuai warna kaki.

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



#### 4) Asesoris Wanita

1) Asesoris yang dikenakan *customer service* BMT Bismillah hanyalah bros kerudung, jam tangan dan cincin. Selain asesoris yang dikenakan cukup sederhana dan tidak mencolok, modelnya pas untuk lingkungan kerja.

#### 5) Tata Rias Muka Wanita

a) *Make up* muka yang dikenakan *customer service* tipis dan sesuai tatanan wajah.

b) *Customer service* tidak menggunakan alis mata.

c) *Maskara* dikenakan tipis.

d) *Customer service* mengaplikasikan *eye Shadow* sesuai bentuk mata dengan warna yang senada dengan pakaian atau warna tidak mencolok.

e) *Lipstick* senada dengan warna bibir (tidak menyala dan terlalu tebal).

#### d. *Attention* (Perhatian)

Perhatian yang diberikan oleh *customer service* BMT Bismillah yaitu pada saat nasabah terlihat bingung atau resah dengan antrian yang lama maka *customer service* akan menyapa dan memberi pengertian untuk menunggu sebentar, dan karena di BMT Bismillah tidak ada nomor antrian untuk mendapatkan pelayanan *customer service* maka *customer service* harus tetap memperhatikan *customer* mana yang datang lebih dulu. Perhatian lain di tunjukkan dengan menanyakan kabar (jika sudah mengenal

nasabah) atau usaha maupun pekerjaan yang di geluti nasabah agar nasabah lebih merasa dihargai dan diperhatikan, selain itu jika nasabah membawa serta anaknya, maka *customer service* tak segan untuk memberi pujian yang pas atau menanyakan nama maupun sedang duduk di kelas berapa, perhatian lain yang dapat ditunjukkan yaitu jika nasabah, tidak terlihat datang ke BMT Bismillah untuk beberapa hari, maka *customer service* biasanya menanyakan keberadaan nasabah beberapa hari lalu, bukan bermaksud ingin tahu namun itu menunjukkan perhatian kepada nasabahnya.<sup>27</sup>

e. *Action* (Tindakan / Ucapan)

Tindakan maupun ucapan oleh *customer service* sangat penting di jaga, karena jika *customer service* salah memilih kata-kata maka nasabah akan tersinggung dan enggan untuk kembali di layani oleh *customer service*. Maka konsentrasi dan fokus saat bekerja itu sangat penting agar tidak bertindak atau mengucapkan kata-kata yang dapat menyinggung perasaan nasabah.<sup>28</sup>

1) Ucapan (*Greeting*)

- a) Menyampaikan ucapan salam (*Assalamualaikum*) pada saat nasabah datang. Namun terkadang *customer service* tidak mengucapkan salam dan langsung menawarkan bantuan untuk mengetahui keperluan nasabah.

---

<sup>27</sup> Hasil wawancara dengan ibu Lilik Nadliroh Customer Service BMT Bismillah Sukorejo, tanggal 25 April 2015, pukul 12.00.

<sup>28</sup> Hasil wawancara dengan ibu Lilik Nadliroh Customer Service BMT Bismillah Sukorejo, tanggal 25 April 2015, pukul 12.00.

b) Menjawab ucapan salam (*Wa'alaikum salam wa rahmatullahi wa barakatuh*) selalu di ucapkan *customer service*.

2) *External Indirect Contact* (Pertelepon)

a) Mengucapkan salam (*Assalamu'alaikum*)

b) Menyebutkan nama kantor (BMT Bismillah)

c) Sebutkan nama (Dengan Lilik)

d) Sebutkan keinginan untuk membantu (Bisa dibantu ?)

3) *Internal Call* (Telepon *Internal*)

a) Mengucapkan salam (*Assalamu'alaikum*)

b) Menyebutkan nama, jarang dilakukan oleh *customer service*.

c) Menyebutkan keinginan untuk membantu, jarang dilakukan oleh *customer service*.

d) Sebutkan nama bila tahu (Baik, nanti akan saya sampaikan Pak Bayu)

4) Oper Panggilan Telepon

a) Mengucapkan salam (*Assalamu'alaikum*)

b) Menyebutkan nama kantor (BMT Bismillah)

c) Menyebutkan nama (Dengan Lilik)

d) Menyebutkan keinginan untuk membantu (Bisa dibantu Bapak / Ibu ?)

e) Bila ingin berbicara dengan karyawan lain maka tanyakan namanya (Boleh kami tahu ini dengan Bapak/ Ibu siapa ?)

- f) Menanyakan keperluannya (Boleh kami tahu keperluannya apa Bapak / Ibu ?)
- g) Mempersilahkan menunggu (Baik, tunggu sebentar Pak / Bu (dan sebutkan namanya))
- h) Tekan *hold*
- i) *Call PBX* ke pesawat yang dituju
- j) Ucapkan salam / jawab salam (Assalamu'alaikum / Wa'alaikumsalam)
- k) Menanyakan kepada yang berkepentingan apakah mau menerima telepon dan jelaskan keperluannya (Maaf Pak Udin ada telepon dari Pak Bayu, ingin berbicara dengan bapak mengenai proposal....apakah bisa di terima Bapak?)
- l) Bila dapat diterima pesawat *Customer Service* langsung ditutup, sehingga pihak luar dapat langsung berbicara.
- m) Bila tidak dapat diterima maka tekan *hold* dan sampaikan alasan tidak dapat menerima telepon (Maaf sekali bapak Bayu, Pak Udin sedang ada *meeting*, barang kali ada pesan yang dapat kami sampaikan ?)
- n) Menutup telepon dengan salam (*Wassalamu'alaikum*).

Pada saat menerima telepon, bahasa yang di gunakan adalah Bahasa Indonesia tapi jika lawan bicara berbicara dengan Bahasa Jawa, maka *customer service* beralih ke Bahasa Indonesia.

## 5) Etika Bertelepon

- a) Saat *customer service* mengangkat dan menutup gagang telepon kadang menimbulkan suara karena biasanya saat melayani nasabah di meja dan telepon berdering, hingga mungkin *customer service* merasa tidak enak hati melayani sambil menerima telepon sampai menimbulkan suara karena tergesa-gesa ingin menutup teleponnya.
- b) *Customer service* selalu berbicara dengan nada sopan dan lembut, terlebih memang karakter yang dimiliki *customer service* sudah sesuai standar.
- c) Saat berbicara *customer service* menggunakan volume yang sedang namun dengan aksan dan intonasi yang jelas.
- d) *Customer service* selalu berbicara sesuai keperluan, menghindari bergurau dan berdebat serta tidak pernah tertawa lepas.
- e) Saat berbicara bibir atau mulut *customer service* tidak menempel ke gagang telepon atau di depan hidung.
- f) Saat berbicara pangkal *microphone* berada tepat di depan bibir atau mulut *customer service* dengan jarak 4 cm.
- g) Saat berbicara di telepon *customer service* tidak pernah sambil makan.
- h) Terkadang *customer service* tidak menutup atau taruh gagang telepon setelah lawan bicara menaruh gagang telepon (mendahului menutup telepon lawan bicara).

#### 6) Etika Saat Berdiri

- a) Posisi tubuh tegak lurus, bila mempersilahkan nasabah duduk, tubuh bagian atas agak dibungkukkan  $\pm 75$  derajat. Namun biasanya saat nasabah datang dan mempersilahkan nasabah duduk, *customer service* tidak berdiri. *Customer service* berdiri hanya pada saat nasabah akan pulang.
- b) Posisi tangan lepas ke bawah, saat berhadapan langsung dengan nasabah tangan lepas ke bawah.
- c) Posisi rentang kaki tidak terlalu di perhatikan oleh *customer service*.

#### 7) Etika Saat Duduk

- a) Posisi *customer service* tegak tidak bersandar di sandaran kursi atau bibir meja
- b) Posisi tangan *customer service* di atas meja
- c) Merapatkan kaki tidak terlalu diperhatikan oleh *customer service*.
- d) Seluruh tubuh dan wajah *customer service* menghadap nasabah.

#### 8) Etika Jabat Tangan

- a) Tubuh *customer service* tidak membungkuk dengan apa yang sesuai standar.
- b) Menatap mata nasabah dengan wajah tersenyum.
- c) Bila nasabah pria mengajak berjabat tangan, maka *customer service* harus mau di ajak berjabat tangan dengan tangan kanan, posisi tangan kiri *customer service* lepas kebawah. Namun terkadang

nasabah pria juga mengerti jika sebaiknya jika bukan muhrim tidak berjabat tangan.

- d) Jabat tangan nasabah dengan penuh hangat sekitar 3 sampai 4 detik dan jarang menyebutkan nama *customer service*.
- e) Bila *Customer Service* dalam posisi duduk maka harus berdiri selalu di laksanakan.

#### 9) Etika Saat Berbicara

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

f. Standar *Accountability* (Tanggung Jawab)

Semua bidang pekerjaan, tidak terkecuali sebagai seorang *customer service* memiliki tanggung jawab masing-masing. *Customer service* dituntut harus memiliki tekad kuat untuk memenuhi semua hak nasabah, seperti berusaha tidak melakukan kesalahan, berusaha memberikan informasi yang jujur, dan lain sebagainya. Walaupun dalam kenyataannya kita tidak dapat memberikan pelayanan yang benar-benar sesuai standar tapi setidaknya kita sudah mempunyai tekad sebagai perwujudan tanggung jawab terhadap bidang pekerjaan *customer service* ini.<sup>29</sup>

1) Bila Melakukan Kesalahan

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

2) Bila Mengecewakan nasabah

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

3) Bila Membuat Nasabah Lama Menunggu

---

<sup>29</sup> Hasil wawancara dengan ibu Lilik Nadliroh Customer Service BMT Bismillah Sukorejo, tanggal 25 April 2015, pukul 12.00.



- a) Tunjukkan perhatian dan rasa resah anda kepada nasabah bahwa anda juga ikut merasakan keresaan nasabah (rasa empati)
  - b) Sampaikan permohonan maaf dan penyesalan tidak dapat melayani dengan cepat
  - c) Sampaikan penjelasan dan pahami serta memohon untuk mengerti atas suatu persoalan yang menyebabkan lambannya pelayanan
  - d) Setelah selesai melayaninya sekali lagi sampaikan permohonan maaf
- 4) Bila Tidak Bisa Menepati Janji
- a) Tunjukkan ekspresi penyesalan dan rasa bersalah anda kepada nasabah karena tidak dapat menepati janji serta prioritaskan untuk segera menemuinya dalam kondisi sesibuk apapun.
  - b) Sampaikan permohonan maaf dan penyesalan tidak dapat menepati janji.
  - c) Sampaikan penjelasan dan pahami serta memohon untuk mengerti atas suatu persoalan yang menyebabkan tidak dapat menepati janji.
  - d) Setelah selesai melayaninya sekali lagi sampaikan permohonan maaf
- 5) Bila Mendapat Komplain Nasabah
- a) Berprasangka baik kepada nasabah, sambut dengan baik setiap masalah.

- b) Mendengarkan setiap keluhan, lebih banyak mendengarkan dari berbicara dan tunjukkan bahasa tubuh yang sesuai.
  - c) Berempati, dengan cara menyatakan penyesalan seolah *customer service* ada pada posisi nasabah dan memohon maaf atas ketidaknyamanan yang dialami nasabah.
  - d) Memberikan penjelasan yang masuk akal dan tidak menyalahkan nasabah. Menyakinkan kepada nasabah bahwa masalah akan segera di tangani.
  - e) Bila *customer service* bukan pihak yang berkompeten atau tidak memahami dan tidak dapat menyelesaikan, maka sampaikan permohonan maaf untuk menunggu sebentar dan mohon ijin kepada nasabah untuk dikonsultasikan ke atasan atau pihak yang berkompeten dan menguasai permasalahannya.
  - f) Bila masalah bisa di tangani langsung oleh *customer service* maka akan langsung di selesaikan oleh *customer service*.
  - g) Bertanya kepada nasabah, informasi atau kebutuhan lain yang di inginkan nasabah yang belum terpenuhi.
  - h) Kembali mengucapkan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami nasabah
- 6) Bila Mendapat Kritik Dan Saran Dari Nasabah
- a) Bila mendapat kritik maupun saran *customer service* selalu menerima dan mendengarkan dengan tenang dan sabar serta penuh antusias.

- b) Tidak memasukkan ke dalam hati apa saja perkataan nasabah yang mungkin menyinggung perasaan *customer service*.
- c) Mencatat setiap kritik dan saran agar kedepan dapat diaplikasikan dalam pelayanan yang masih mempunyai kekuarangan
- d) Ucapkan terima kasih atas kritik dan sarannya.
- e) Memohon kepada nasabah untuk tidak sungkan memberikan masukan, kritik dan saran lagi.
- f) Ekspresikan rasa senang dan terbuka untuk menerima kritik dan saran

## **B. Analisis**

Sikap yang ditunjukkan oleh customer service BMT Bismillah jika di lihat memang tidak kaku, customer service selalu ramah kepada siapa saja baik nasabah yang lama maupun baru. Baik nasabah yang sudah kenal maupun yang belum kenal. Dan customer service tidak segan di ajak diskusi mengenai hal apa saja pada saat tidak ada pekerjaan, tentunya selama diskusi tersebut masih dalam batas pekerjaan maupun kegiatan BMT lain.

Namun pada poin menyebutkan nama diri (customer service), mempersilahkan nasabah duduk dan menyampaikan keinginan untuk membantu terkadang tidak disampaikan oleh customer service. Hal tersebut terjadi karena, sebelum customer service menawarkan bantuan terkadang nasabah sudah mendahului menyampaikan kepada customer service tentang kebutuhannya datang ke BMT misalnya untuk mengajukan pembiayaan, atau untuk memperbarui buku tabungan dan kebutuhan lain. Faktor lain

disebabkan karena jarak tempat tunggu nasabah dengan meja customer service hanya berjarak tiga langkah sehingga pergantian nasabah pertama ke nasabah selanjutnya, customer service tidak dapat memberikan sapaan dengan berdiri. Kekurangan lain akibat terlalu dekat jarak antara tempat tunggu nasabah dengan meja customer service sehingga semua pembicaraan nasabah dan customer service bisa di dengar oleh nasabah lain, oleh karena itu privasi nasabah tidak bisa di jaga oleh BMT.

Kemudian pada saat menerima telepon, bahasa yang digunakan adalah Bahasa Indonesia tapi jika lawan bicara berbicara dengan Bahasa Jawa maka customer service wajib beralih ke Bahasa Jawa.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian Tugas Akhir yang telah penulis paparkan sebelumnya, maka kesimpulannya adalah sebagai berikut:

1. *Ability* (Kemampuan)

Seorang *customer service* harus memiliki kemampuan mengatasi setiap keluhan nasabah, menguasai produk-produk BMT, berkomunikasi yaitu mampu mengerti harapan dan keinginan nasabah, berkemampuan menjelaskan informasi apa saja yang di butuhkan nasabah.

2. *Attitude* (Sikap)

Seorang *customer service* harus ramah, murah senyum, lemah lembut dalam bertutur kata, jujur dalam memberikan setiap informasi kepada nasabah, hormat selalu menganggukkan kepala dan membungkukkan badan saat bersapaan dengan nasabah, selalu antusias saat nasabah berbicara, pandai bergaul.

3. *Appearance* (Penampilan)

Penampilan yang ditunjukkan oleh *customer service* BMT Bismillah baik secara fisik (pakaian, sepatu, asesoris, tata rias muka) maupun *non-fisik* (kepribadian positif) yaitu rapi dan sederhana namun mampu merefleksikan kepercayaan, kredibilitas, kehormatan diri dihadapan nasabah.

#### 4. *Attention* (Perhatian)

Perhatian atau kepedulian penuh kepada nasabah sudah di terapkan oleh *customer service* BMT Bismillah mulai dari memberi perhatian pada saat nasabah resah menunggu antrian dan memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah yang lain.

#### 5. *Action* (Tindakan / Ucapan)

*Action* yang harus dilaksanakan meliputi ucapan (*greeting*), *external indirect contact* (per telepon), *internal call* (telepon *internal*), oper panggilan telepon, etika bertelepon, etika saat berdiri, etika saat duduk, etika jabat tangan, etika saat berbicara semuanya harus di lakukan dengan benar agar apa yang di lakukan oleh *customer service* dapat membuat nasabah merasa dilayani dengan baik.

Tindakan atau ucapan yang ditunjukkan oleh *customer service* BMT Bismillah hampir sudah memenuhi standar walaupun ada beberapa yang terkadang belum di laksanakan oleh *customer service*.

Tindakan atau kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

#### 6. *Accountability* (Tanggung Jawab)

Tanggung Jawab *customer service* meliputi bila melakukan kesalahan, bila mengecewakan nasabah, bila membuat nasabah lama menunggu, bila tidak bisa menepati janji, bila mendapat komplain nasabah , bila mendapat kritik dan saran dari nasabah. Kesalahan-kesalahan tersebut memang tidak dapat dihindari namun sebagai *customer service* harus

dapat mengambil hati nasabah dengan menangani langsung masalah yang timbul.

## **B. Saran**

Saran yang dapat disampaikan penulis dari penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Perlu ditingkatkan lagi penerapan terhadap standar pelayanan prima yang ada oleh *customer service*, jika pelayanan sudah baik maka nasabah akan puas dan loyal sehingga pendapatan BMT juga akan meningkat.
2. Perlu adanya sanksi atau teguran saat *customer service* tidak memenuhi standar pelayanan prima yang sudah ditetapkan oleh BMT Bismillah.
3. Pada meja *customer service* hendaknya dilengkapi semua fasilitas yang dibutuhkan guna memperlancar pelayanan kepada nasabah, khususnya *printer+fotocopy* yang rusak hendaknya segera diperbaiki agar *customer service* tidak kesulitan masuk ke *back office* untuk memfotocopy berkas nasabah yang perlu di gandakan.
4. BMT Bismillah perlu menggunakan sistem nomor antrian untuk nasabah yang akan menggunakan layanan *customer service* agar para nasabah dapat disiplin antri dan jelas kapan nasabah akan mendapat layanan.
5. BMT Bismillah perlu menambah kursi tunggu bagi nasabah agar saat antri tidak berdiri serta menambah kenyamanan nasabah.

6. BMT Bismillah perlu menambah buletin agar rak buku tidak terlihat kosong dan agar nasabah tidak bosan saat mengantri untuk mendapatkan pelayanan.
7. BMT Bismilla perlu menambah pengharum ruangan agar menambah rasa nyaman nasabah.
8. BMT Bismillah perlu menggunakan jasa *security* atau petugas yang membukakan pintu masuk, agar nasabah tidak perlu kesulitan lagi saat membuka pintu masuk yang agak berat.

### **C. Penutup**

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan petunjuk-Nya pada penulis sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Shalawat serta salam tak lupa penulis aturkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa jalan kebenaran bagi umat manusia. Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kebaikan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat dan dapat menjadi bahan referensi dalam bidang akademik.



**e) DAFTAR PUSTAKA**

**f)**

- g) Barata A.A., *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2006.
- h) Brosur produk BMT Bismillah
- i) Company Profile BMT Bismillah
- j) Departemen Agama RI, *Al-Qayyum Al-Qur'an dan Terjemahannya Disertai Transliterasi*, Semarang: PT. Karya Toha Putra.
- k) Effendi Steven, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3S, 1989.
- l) Hadi Sutrisno, *Metodologi Research*, Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
- m) Herdiansyah Haris, *Wawancara, Observasi, dan Focus Group Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- n) Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- o) Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta : Kencana Prenada Media Grup, 2004.
- p) Martin William B. , *Quality Customer Service: Cara Jitu Memikat Hati Pelanggan*, penerjemah: Bonifacius Sindyarta, Jakarta: PPM, 2005.
- q) Moleong Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.

- r) Rahmayanty Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- s) Sadrah, Engkos. *BMT Bank Islam Instrumen Lembaga Keuangan Syariah*, Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2004.
- t) Standar Pemahaman Service Excellence (Pelayanan Prima) BMT Bismillah Sukorejo Subagyo P. Joko, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: PT. Melton Putra,
- u) 1991.
- v) Sudarso, Heri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia, 2003. Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT. Renika
- w) Cipta, 2002.

Taufik Rustam,

*“Analisis Penerapan Sistem Antrian Model M/M/S Pada PT Bank BNI*

- x) *Syariah (Persero) TBK Kantor Cabang Pembantu”*, Skripsi Sarjana Ekonomi dan Bisnis, Makasar, <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1542/SKRIPSI%20LENGKAP%20FEB-UH%20-%20A21108324%20RUSTAM%20TAUFIK.pdf?sequence=1>, 2012.

- y) [Www.bmtbismillah.co.id](http://www.bmtbismillah.co.id)

Yunus Jamal

Lulail, *Manajemen Bank Syariah*, Malang: UIN Malang Press, 2009

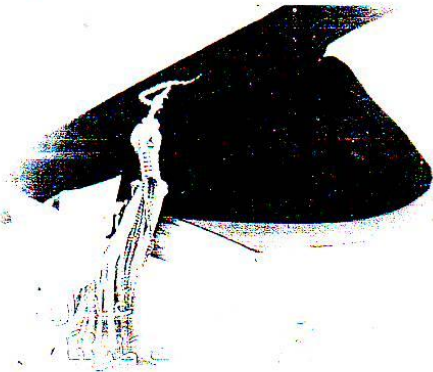
z)

aa)

**Simpanan  
PENDIDIKAN**

Untuk masa depan yang cerah bagi generasi penerus perencanaan hari depan haruslah dimulai dari sekarang. Rencanakan masa depan dengan Simpanan Pendidikan

**B  
T  
BISMILLAH**



*Arabaya "Demi Abu Ruvantah B.T Bismillah  
S.M. berakhlak Dan berprestasi wanjalaah akan  
sukses jelaah, untuk mencaai dlm pengetahuan, maka  
Allah akan memudahkan baginya jalan menuju  
sukses". (P. R. Wulita)*

**KETENTUAN DAN SYARAT :**

1. Telah menjadi anggota BMT Bismillah dan membayar simpanan pokok
2. Mendaftar dengan melampirkan fotocopy KTP yang masih berlaku dan membayar biaya administrasi
3. Setoran minimal Rp. 10.000,-
4. Simpanan dapat diambil dengan jangka waktu minimal 1 tahun atau kelipatannya
5. Batas saldo minimal pengambilan Rp. 10.000,-
6. Mendapatkan bagi hasil setiap bulan

**BMT BISMILLAH**

Jl. Raya Sapen no. 10 Sukorejo Kendal Telp. 0294 452331  
 Jl. Lingkar Selatan Pasar Blok C. 17 Sukorejo Kendal Telp. 0294 5704828  
 Jl. Raya Ngadirejo Ruko Manggong no. 4 Ngadirejo Temanggung Telp. 0293 591351  
 Jl. Soekarno Hatta Karangayu no. 47 Cepiring Kendal Telp. 0294 387450  
 Jl. Stasiun (sebelah barat pasar) Weleri Kendal Telp. 0294 642801  
 Jl. Pahlawan no. 10 Jubuk Parakan Temanggung Telp. 0293 598996

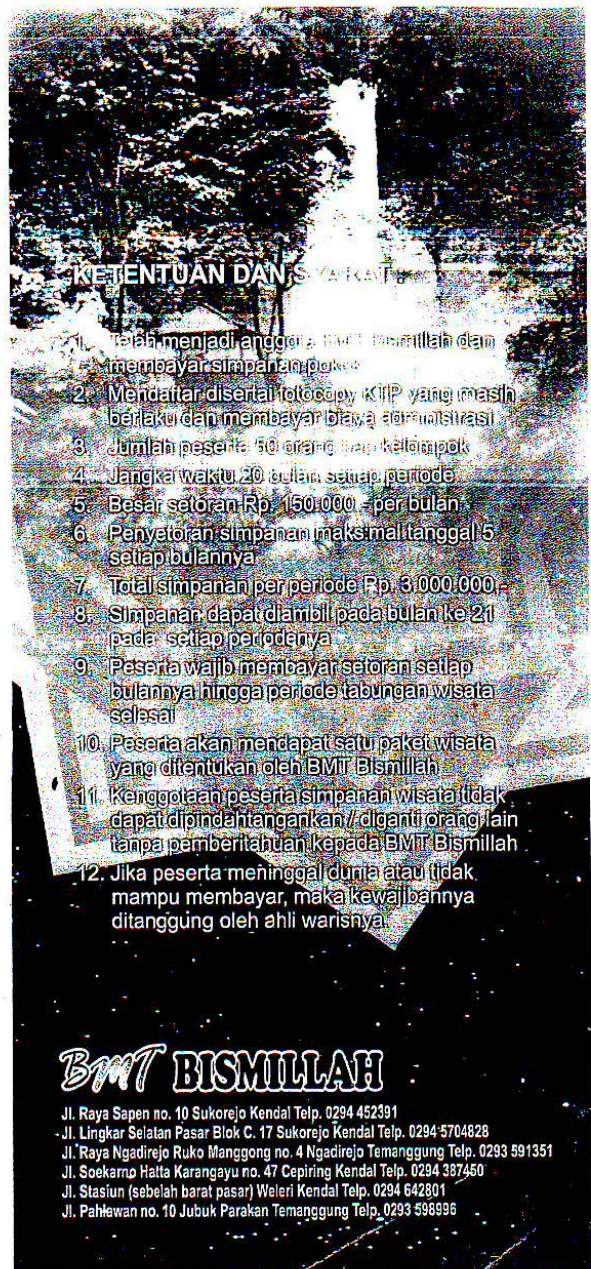


*Simpanan*  
**WISATA**

Simpanan wisata adalah simpanan dengan setoran bulanan dalam jangka waktu tertentu. Dalam 1 periode peserta akan mendapatkan satu paket wisata gratis.



**BMT  
BISMILLAH**

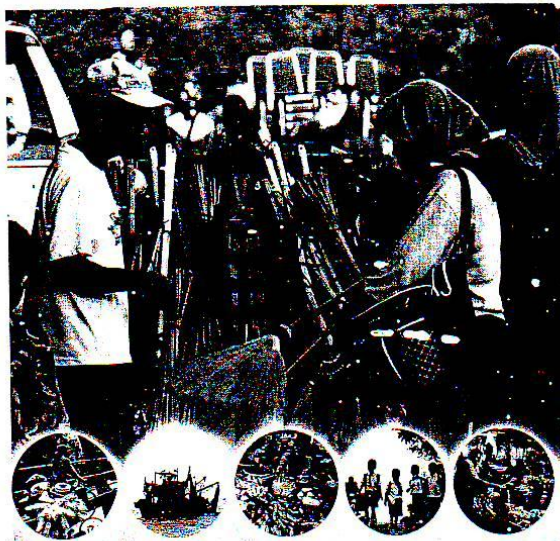


**KETENTUAN DAN SYARAT:**

1. Lebih menjadi anggota BMT Bismillah dan membayar simpanan bulanan
2. Mendaftar disertai fotocopy KTP yang masih berlaku dan membayar biaya administrasi
3. Jumlah peserta 50 orang tiap kelurahan
4. Jangka waktu 20 bulan setiap periode
5. Besar setoran Rp. 150.000,- per bulan
6. Panyetoran simpanan maksimal tanggal 5 setiap bulannya
7. Total simpanan per periode Rp. 3.000.000,-
8. Simpanan dapat diambil pada bulan ke 21 pada setiap periodenya
9. Peserta wajib membayar setoran setiap bulannya hingga periode tabungan wisata selesai
10. Peserta akan mendapat satu paket wisata yang ditentukan oleh BMT Bismillah
11. Kenggotaan peserta simpanan wisata tidak dapat dipindahtangankan / diganti orang lain tanpa pemberitahuan kepada BMT Bismillah
12. Jika peserta meninggal dunia atau tidak mampu membayar, maka kewajibannya ditanggung oleh ahli warisnya

**BMT BISMILLAH**

Jl. Raya Sapen no. 10 Sukorejo Kendal Telp. 0294 452391  
 Jl. Lingkar Selatan Pasar Blok C. 17 Sukorejo Kendal Telp. 0294-5704828  
 Jl. Raya Ngadirejo Ruko Manggong no. 4 Ngadirejo Temanggung Telp. 0293 591351  
 Jl. Soekarno Hatta Karangayu no. 47 Cepiring Kendal Telp. 0294 387450  
 Jl. Stasiun (sebelah barat pasar) Weluri Kendal Telp. 0294 642801  
 Jl. Pahlewan no. 10 Jubuk Parakan Temanggung Telp. 0293 598996



## Simpanan BISMILLAH

Produk simpanan yang dikemas sesuai kebutuhan perencanaan keuangan Anda. Dengan menggunakan prinsip wadi'ah, dana yang disisihkan akan diinvestasikan ke berbagai sektor usaha. Simpanan Bismillah dapat diambil setiap saat sesuai kebutuhan Anda.



**B T**  
**BISMILLAH**



*Rasul bersabda: "Allah akan membelikan nikmat kepada seseorang yang berakhlak baik, mengeluarkan dengan kejujuran dan dapat mengesahkan kebajikan untuk menjaga pada hati ia untuk dan membelakannya."*  
(R.R. Ahmad dan Mustafa).

### KETENTUAN DAN SYARAT :

1. Telah menjadi anggota BMT Bismillah dan membayar simpanan pokok
2. Mendaftar dengan melampirkan fotocopy KTP yang masih berlaku dan membayar biaya administrasi
3. Setoran awal minimal Rp. 10.000,-
4. Simpanan dapat diambil sewaktu-waktu
5. Batas saldo minimal pengambilan Rp. 10.000,-
6. Mendapatkan bagi hasil setiap bulan

## BMT BISMILLAH

Jl. Raya Sapen no. 10 Sukorejo Kendal Telp. 0294 452391  
 Jl. Lingkar Selatan Pasar Blok C. 17 Sukorejo Kendal Telp. 0294 5704828  
 Jl. Raya Ngadirejo Ruko Manggong no. 4 Ngadirejo Temanggung Telp. 0293 591351  
 Jl. Soekarno Hatta Karangayu no. 47 Cepiring Kendal Telp. 0294 387450  
 Jl. Stasiun (sebelah barat pasar) Weleri Kendal Telp. 0294 642801  
 Jl. Pahlawan no. 10 Jubuk Parakan Temanggung Telp. 0293 598996

# Simpanan BERJANGKA

**3 bulan**  
**6 bulan**  
**12 bulan**

Jangan biarkan uang Anda hanya tergeletak tak berguna. Manfaatkan di BMT Bismillah melalui Simpanan Berjangka 3 bulan, 6 bulan atau 12 bulan.

Insya Allah dana Anda akan lebih bermanfaat.



*BMT*  
**BISMILLAH**

*Sabhatun Rajim: "Seorang yang beramal saleh meninggalkan hartanya untuk beramal saleh, maka ia akan mendapatkan pahala yang lebih banyak daripada orang yang beramal saleh dengan hartanya." (Matahari: 10-11)*

## KE TENTUAN DAN SYARAT

1. Telah menjadi anggota BMT Bismillah dan membayar simpanan pokok
2. Mendaftar dengan melampirkan fotocopy KTP yang masih berlaku dan membayar biaya administrasi
3. Simpanan berjangka dapat diambil kembali sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati
4. Apabila sebelum jatuh tempo simpanan berjangka diambil, maka akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di BMT Bismillah

## *BMT* BISMILLAH

Jl. Raya Sapen no. 10 Sukorejo Kendal Telp. 0294 452391  
 Jl. Lingkar Selatan Pasar Blok C. 17 Sukorejo Kendal Telp. 0294 5704828  
 Jl. Raya Ngadirejo Ruko Manggong no. 4 Ngadirejo Temanggung Telp. 0293 591351  
 Jl. Soekarno-Hatta Karangayu no. 47 Cepiring Kendal Telp. 0294 367450  
 Jl. Stasiun (sebelah barat pasar) Weleri Kendal Telp. 0294 642801  
 Jl. Pahlawan no. 10 Jubuk Parakan Temanggung Telp. 0293 598996



**BMT BISMILLAH**

## **PERSYARATAN PENGAJUAN PEMBIAYAAN**

1. Fotocopy KTP/Identitas Diri
2. Fotocopy KTP Suami/Istri
3. Fotocopy Kartu Keluarga
4. Fotocopy Surat Nikah (jika tidak ada Kartu Keluarga)
5. Fotocopy Agunan
  - Jika agunan berupa BPKB disertai fotocopy STNK
  - Jika agunan berupa Sertifikat Tanah disertai fotocopy Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT)
6. Mengisi Formulir Pengajuan Pembiayaan yang disediakan dengan jelas, lengkap dan ditandatangani suami/istri
7. Memberikan nomor HP/telepon yang bisa dihubungi

Masing-masing persyaratan rangkap 1 (satu)



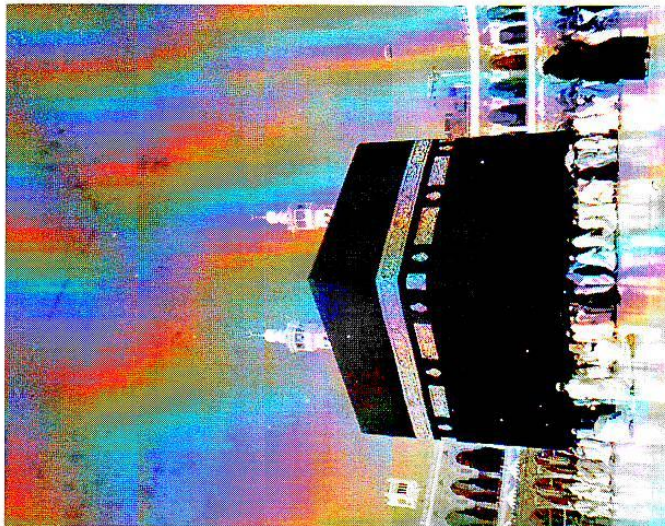


**BURUAN BERANGKAT SELAGI SEMPAT**

Simpanan Haji & Umroh BMT Bismillah  
 "Terasa Ringan Terarah Bimbingan"

JANGKA WAKTU	SETORAN PER BULAN	
	HAJI	UMROH
2 tahun	1.042.000	984.000
3 tahun	695.000	656.000
4 tahun	521.000	492.000
5 tahun	417.000	394.000

- Setoran terjangkau
- Bebas biaya bimbingan
- Pendampingan sampai tujuan



Jl. Raya Sragen no. 10 Sukorejo Kendal Telp. 0234 452391  
 Jl. Lingkar Selatan-Pasar Blok C, 17 Sukorejo Kendal Telp. 0234 570428  
 Jl. Sualih - Sebelah Barat Pasar Weleri Kendal Telp. 0234 428811  
 Jl. Sukarno Hata Karangayu no. 27 Cepiring Kendal Telp. 0234 397450  
 Jl. Raya Ngadipulo - Komplek Ruko Manggung no. 4 Ngadipulo Temanggung Telp. 0223 591351  
 Jl. Pahlawan no. 10 Jabut Parakan Temanggung Telp. 0233 598956  
 BMT Muamalat Rowasan - Jl. Bhanu no.3 Rowasan Kendal Telp. 0234 642887

hh)

**FORMULIR PERMOHONAN PEMBUKAAN REKENING****BMT BISMILLAH****ANGGOTA PERORANGAN**

Nama Lengkap : .....

Tempat &amp; Tanggal Lahir : .....

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Alamat Tempat Tinggal : .....

Telepon Rumah : ..... HP : .....

Alamat Sesuai KTP : .....

Pekerjaan : .....

Agama : .....

Nama Ibu Kandung : .....

Dengan ini kami mohon untuk dapat membuka rekening di BMT Bismillah :

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Simpanan Pokok      | <input type="checkbox"/> Simpanan Wajib   |
| <input type="checkbox"/> Simpanan Bismillah  | <input type="checkbox"/> Simpanan Qurban  |
| <input type="checkbox"/> Simpanan Haji       | <input type="checkbox"/> Simpanan Idul Fitri  |
| <input type="checkbox"/> Simpanan Pendidikan | <input type="checkbox"/> Simpanan Masa Depan / Tahapan  |
| <input type="checkbox"/> Simpanan Wisata     | <input type="checkbox"/> Simpanan Berjangka <input type="checkbox"/> 3 bulan <input type="checkbox"/> 6 bulan <input type="checkbox"/> 12 bulan |

dan kami setuju dengan ketentuan yang tercantum dalam syarat-syarat umum simpanan yang berlaku di BMT Bismillah.

.....

Pemohon

\_\_\_\_\_

Keterangan :

Apabila ada perubahan nisbah simpanan, maka akan diumumkan melalui papan pengumuman di kantor-kantor BMT Bismillah

**DIISI OLEH PETUGAS**Dengan ini BMT Bismillah menyetujui / menolak \*) permohonan pembukaan rekening anggota tersebut di atas dengan nomor rekening : 

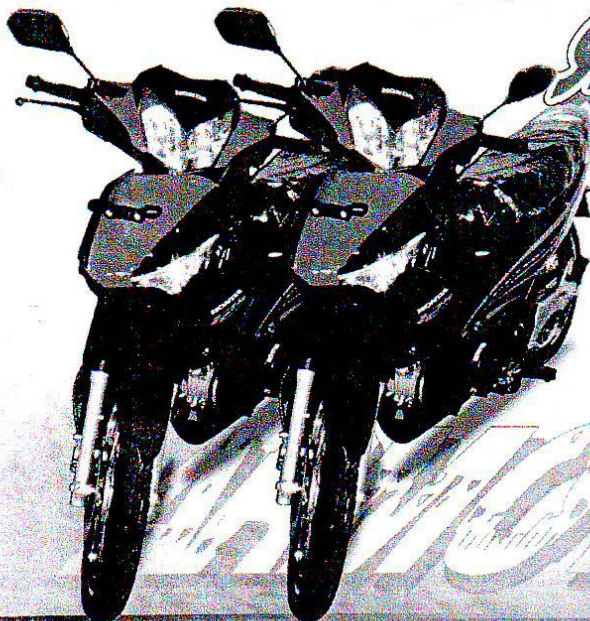
.....

Petugas

\_\_\_\_\_



# Arisan SEPEDA MOTOR



**Lelang Minimal  
Rp. 2.610.000,- \*)**

(Lelang minimal bulan Mei 2014)

**BURUAN DAFTAR  
PESERTA TERBATAS**

**SETORAN HANYA  
Rp. 280.000,- / bulan**

\*) besarnya lelang minimal tergantung dari harga pokok Honda Supra X 125 type Spoke pada bulan dilakukannya lelang

### PERBANDINGAN HARGA SUPRA X 125 SPOKE HARGA DEALER PRICE LIST MEI 2014 Rp. 16.050.000,-

#### Kredit / Leasing

Uang Muka = Rp. 3.000.000,-  
 Angsuran/bulan = Rp. 481.000,-  
 Jangka Waktu = 48 bln

#### Perhitungan :

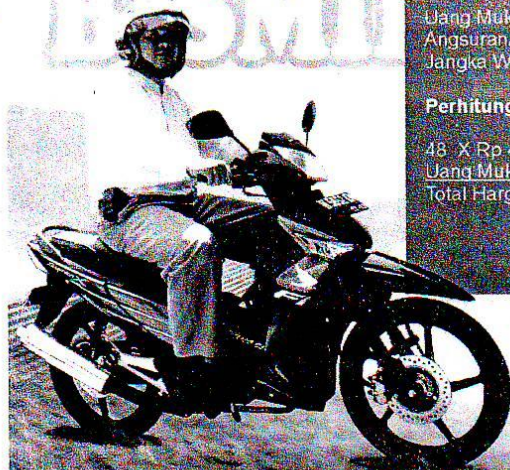
48 X Rp 481.000 = Rp. 23.088.000  
 Uang Muka = Rp. 3.000.000  
 Total Harga = Rp. 26.088.000

#### Arisan

Uang Lelang = Rp. 5.000.000,-  
 Angsuran/bulan = Rp. 280.000,-  
 Administrasi = Rp. 300.000,-  
 Jangka Waktu = 48 bln

#### Perhitungan :

48 X Rp 280.000 = Rp. 13.440.000  
 Uang Lelang = Rp. 5.000.000  
 Administrasi = Rp. 300.000  
 Total Harga = Rp. 18.740.000



### KELEBIHAN UANG LELENG

Kelebihan uang lelang akan menjadi kas bersama untuk dibelikan sepeda motor lagi sehingga dimungkinkan arisan motor ini selesai lebih cepat / kurang dari 48 bulan dan semua peserta sudah mendapatkan sepeda motor

Jl. Raya Sapen Sukorejo Kendal Telp. 0294 452391  
 Jl. Lingkar Pasar Blok C. 17 Sukorejo Kendal Telp. 0294 5792391

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Aulia Jadydatul Adawiyah  
NIM : 122503017  
Jurusan : D3 Perbankan Syariah  
TTL : Kendal, 25 Pebruari 1994  
Alamat : Kp. Jagalan Tengah Rt04/Rw02 Ds. Kutoharjo Kec. Kaliwungu  
Kota Kendal, prov. Jawa Tengah  
Judul skripsi : Implementasi Service Excellence oleh Customer Service Pada  
BMT Bismillah Sukorejo  
No. Telp : 082136123254  
Email : auliajady@yahoo.com

**Data keluarga**

Nama Ayah : Mukhayim  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Nama ibu : Jumarni  
Pekerjaan : ibu rumah tangga  
Almat ortu : Kp.Jagalan Tengah Rt: 04 Rw:02 Ds.Kutoharjo Kec. Kaliwungu  
Kab. Kendal Prov. Jawa Tengah