

**IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE*
PADA BMT BUS CABANG MRANGGEN**



TUGAS AKHIR

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

Disusun Oleh:

DUTA PUTRA ASWANDA

132503124

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

2016

Taufiq Hidayat, Lc., MIS.
Perum PEPABRI Rt/Rw 02/05 Boro Kulon
Banyu Urip Purworejo

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 4 (empat) eks.
Hal : Naskah Tugas Akhir
An. Sdr. Duta Putra Aswanda

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Walisongo Semarang

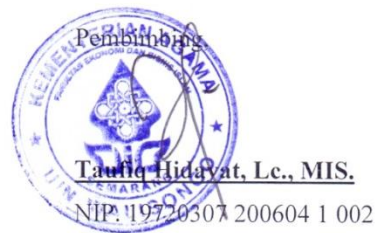
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Duta Putra Aswanda
NIM : 132503124
Judu : **“IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* OLEH
CUSTOMER SERVICE PADA BMT BUS CABANG
MRANGGEN”**

Mohon kiranya Tugas Akhir saudara tersebut dapat segera diujikan.
Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.





KEMENTERIAN AGAMA ISLAM RI
UNIVERSITAS AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp/Fax. (024) 7605454

PENGESAHAN

Tugas Akhir Saudara : Duta Putra Aswanda
NIM : 132503124
Judul : **Implementasi Service Excellence oleh Customer Service
Pada BMT BUS Cabang Mranggen**

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

15 Juni 2016

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya
Perbankan Syariah tahun akademik 2015/2016.

Semarang, 15 Juni 2016

Penguji I

Dr. Saekhu, MH.

NIP. 19690120 199403 1 004

Penguji II

Dr. Ali Murtadho, M.Ag.

NIP. 19710830 199603 1 003

Penguji III

Dr. H. Imam Yahya, M.Ag.

NIP. 19700410 199503 1 001

Penguji IV

H. Muchammad Fauzi, SE., M.M.

NIP. 19730217 200604 1 001

Pembimbing

Taufiq Hidayat, Lc., MIS.

NIP. 19720307 200604 1 002

MOTTO

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

“Maka bicaralah kamu berdua kepadanya dengan yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut.”

(QS. Thaha: 44)

Seorang pemimpin belum dikatakan memimpin sampai dia meletakkan pelayanan dalam kepemimpinannya.

“Sri Sultan Hamengkubono VIII”

PERSEMBAHAN

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

1. Ibu tercinta yang melahirkanku, meskipun tidak sebanding dengan pemberianmu selama ini, semoga ini menjadi salah satu hadiah terindah untukmu. Penulis berjanji untuk tidak akan menyia-nyiakan perjuanganmu selama ini, aku akan selalu menyayangimu ibu.
2. Kakak tersayang kita tumbuh bersama dalam keluarga sederhana yang selalu memberi keceriaan, walaupun sering merepotkan, penulis akan selalu menyayangimu.
3. Keluarga besar yang berada di dalam kota maupun di luar kota, terimakasih atas do'a, perhatian, dan kesabarannya.
4. Keluarga besar BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Mranggen yang membantu penulis dalam memberikan data dan pengalaman Lembaga Keuangan Syariah.
5. Semua kawan-kawan seperjuangan angkatan 2013 D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang yang dengan rela memberikan kritik, saran dan motivasi serta membantu dalam proses pembentukan pola pikir penulis, serta rela berbagi dalam suka maupun duka selama menuntut ilmu.
6. Sahabat-sahabatku, Kevin, Angga, Maulida, Nuning, Susanti, Linda, Rofi'i, Khaedar, terimakasih telah memberi semangat dan memberi warna-warni hidup ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam selesainya proses Tugas Akhir ini. Penulis hanya mampu mengucapkan terimakasih dan do'a semoga Allah SWT memberikan rahmat dan keberkahan hidup pada kita semua, amin.

DEKLARASI

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

Semarang, 18 Mei 2016

Deklarator,



Duta Putra Aswanda

132503124

ABSTRAK

Sebagai lembaga keuangan mikro yang ternama di pulau Jawa bahkan Kalimantan, BMT Bina Ummat Sejahtera ingin selalu menjaga eksistensinya dengan senantiasa memberikan *service excellence* kepada nasabahnya. Dengan menjaga pelayanan diharapkan nasabah menjadi puas dan loyal. Agar *service excellence* dapat terlaksana, maka harus ada pelaku yang dapat menyampaikan pelayanan prima yang menjadi tujuan utama. Pelaku yang dimaksud adalah *customer service*. BMT Bina Ummat Sejahtera tentunya mempunyai standar pelayanan prima yang harus diterapkan oleh *customer service*. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi *service excellence* oleh *customer service* pada BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Mranggen.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan mengambil lokasi penelitian di BMT Bina Ummat sejahtera Cabang Mranggen 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 pelayanan yang sudah ditetapkan oleh BMT Bina Ummat Sejahtera kedalam pelayanan yang sudah menjadi tugasnya, namun bukan sembarang pelayanan tapi pelayanan prima (*service excellence*). Tanggung jawab *customer service* dilaksanakan dengan baik, tindakan yang dilakukan *customer service* BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Mranggen hampir memenuhi standar yang ada, perhatian kepada nasabah secara penuh, berpenampilan rapi dan sederhana, sikap yang ditunjukkan ramah dan tidak kaku, mempunyai kemampuan mengatasi setiap keluhan nasabah dan mampu memuaskan serta menarik hati nasabah agar tetap loyal kepada BMT Bina Ummat sejahtera.

Kata kunci: *service excellence*, *customer service*, BMT Bina Ummat Sejahtera.

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat, hidayah dan inayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir D3 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang di BMT Bina Ummat Sejahtera.

Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad saw pembawa rahmat bagi makhluk sekalian alam, keluarga, dan para sahabat serta seluruh umatnya. Semoga kita mendapat pertolongan di hari akhir nanti, amin.

Alhamdulillah, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini. 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 diselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak, bimbingan dan dorongan serta perhatiannya. Untuk itu 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.
3. Bapak H. Johan Arifin, S.Ag., MM, selaku Ketua Program D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
4. Bapak Taufiq Hidayat, Lc., MIS, selaku Dosen Pembimbing.
5. Seluruh dosen dan Staf Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
6. Bapak Untung Sutrisno selaku *sub branch manager* BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Mranggen yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan dan penelitian di BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Mranggen.

7. Karyawan yang dengan tulus membimbing dan khususnya Mbak Nur Aisah selaku *Customer Service* BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Mranggen yang telah mengajarkan banyak ilmu untuk menjadi seorang *Customer Service*.
8. Seluruh keluarga besar saya yang selalu memberikan do'a 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.

Semoga Allah membalas segala amal baik mereka dengan balasan yang berlipat ganda, amin.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca agar dalam penulisan Tugas Akhir ini dapat menuju ke arah yang lebih baik. Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan. Amin.

Semarang, 18 Mei 2015

Penulis,

Duta Putra Aswanda

132503124

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Hasil Penelitian	5
D. Tinjauan Pustaka	6
E. Metodologi Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan	10
BAB II. LANDASAN TEORI	
A. <i>Customer Service</i>	12
1. Pengertian <i>Customer Service</i>	12
2. Peranan dan Tugas <i>Customer Service</i>	12
3. Syarat-syarat yang Harus Dipenuhi oleh <i>Customer Service</i>	13
B. <i>Service Excellence</i>	14
1. Pengertian <i>Service Excellence</i>	14
2. Tujuan <i>Service Excellence</i>	15
3. Ciri <i>Service Excellence</i>	15
C. Landasan Hukum	16
1. Landasan Hukum Menurut <i>Al-Qur'an</i>	16
2. Landasan Hukum Menurut <i>Hadits</i>	16

D. Standar Pelayanan Prima	17
1. Aspek Dasar Bagi <i>Service Excellence</i>	17
2. Orientasi <i>Service Excellence</i>	18
3. Strategi <i>Service Excellence</i>	19
4. Standar Terapan <i>Service Excellence</i>	20
BAB III. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Sejarah BMT BUS	31
B. Visi, Misi, dan Tujuan BMT BUS	33
C. Struktur Organisasi BMT BUS	36
D. Fungsi, Tugas, dan Wewenang Pegawai	37
E. Produk-produk BMT BUS	38
F. Program Bantuan Sosial BMT BUS	48
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Implementasi <i>Service Excellence</i> oleh <i>Customer Service</i> BMT BUS Cabang Mranggen	50
B. Orientasi <i>Service Excellence</i> di BMT BUS Cabang Mranggen	63
C. Analisis	65
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67
C. Penutup	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	