

**IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENT* DALAM LAYANAN
PICKUP TABUNGAN PADA BMT NU CABANG KALISAT
JEMBER**

SKRIPSI



Oleh:

Nur 'Afniyatul Karomah

NIM: 204105010036

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JUNI 2024**

**IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENT* DALAM LAYANAN
PICKUP TABUNGAN PADA BMT NU CABANG KALISAT
JEMBER**

SKRIPSI



Oleh:

Nur 'Afniyatul Karomah

NIM: 204105010036

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JUNI 2024**

**IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENT* DALAM LAYANAN
PICKUP TABUNGAN PADA BMT NU CABANG KALISAT
JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

Nur 'Afniyatul Karomah
NIM: 204105010036

Disetujui Pembimbing:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Luluk Musfiroh, M. Ak.
NIP. 198804122019032007

**IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENT DALAM LAYANAN
PICKUP TABUNGAN PADA BMT NU CABANG KALISAT
JEMBER**

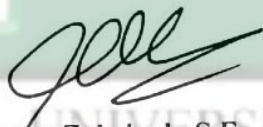
SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Selasa
Tanggal : 12 Juni 2024

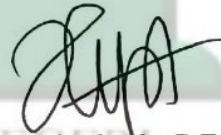
Tim Penguji

Ketua





Aminatuz Zahriyah, S.E., M.Si
NIP: 198907232019032012

Sekretaris




Nur Alifah Fajaridah, S.E., M.S.A
NUP: 201603133

Anggota:

1. Dr. HJ. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.Sos., M.Si ()
2. Luluk Musfiroh, M.Ak ()

Menyetujui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. H. Ubaidillah, M. Ag
NIP: 196812261996031001

MOTTO

إِنَّ الْمُبَدِّرِينَ كَانُوا إِخْوَانَ الشَّيْطَانِ وَكَانَ الشَّيْطَانُ لِرَبِّهِ كَفُورًا ۚ ٢٧

Artinya: "Sesungguhnya para pemboros adalah saudara saudara-saudara setan-setan (sifat-siat setan sama dengan siat mereka), sedangkan setan terhadap Tuhan pemeliharannya sangat ingkar." (QS. Al-Isra': 27)¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

¹ M. Quraish Shihab, *Al-Quran dan Maknanya* (Tangerang: PT. Lentera Hati, 2021), 284.

PERSEMBAHAN

Sebagai bentuk apresiasi maka skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Kedua orang tua Bapak Moh. Nasir dan Ibu Waki'atun Nisak, yang selalu mendoakan, memberikan nasihat, serta cinta dan kasih sayangnya yang tiada henti.
2. Kakak Risqiyatul Karomah dan keluarga yang selalu memberikan dukungan, perhatian dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Teman-teman terbaik di perantauan yaitu Anisa Amalia, Istifadatul Laili, Khosyi Fauziah, Isti Rosanah, Imroatul Fadilah, Amanda Putri, Della Citra dan Tarisa yang telah banyak membantu, kebersamai dan mau direpotkan sampai terselesaikannya skripsi ini.
4. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah 02 yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu bahwa kalian telah menjadi saksi perjalanan penulis selama masa kuliah.
5. Almamater kebanggaan UIN KH Achmad Siddiq Jember.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbil'alamin puji syukur penulis ucapkan kepada Allah Swt, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, sholawat serta salam tidak lupa kepada junjungan Nabiullah Muhammad saw.

Dengan izin dan rahmat Allah Swt penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Implementasi *Service Excellent* Dalam Layanan *Pickup Tabungan* Pada BMT NU Cabang Kalisat Jember”**. Adapun tujuan dari skripsi ini untuk memenuhi persyaratan untuk mendapat gelas Sarjana Ekonomi pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember.

Terselesaikannya skripsi ini tidak luput dari bimbingan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Dengan segala keterbatasan dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya sekaligus permohonan maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S. Ag, M.M. CPEM. selaku Rektor UIN KHAS Jember.
2. Bapak Dr. H. Ubaidillah, M. Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember
3. Bapak Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I selaku Kajur Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember.

4. Ibu Ana Pratiwi, SE., Ak., MSA. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah
5. Ibuk Luluk Musfiroh, M. Ak. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember yang telah memberi ilmu kepada penulis.
7. Bapak Mohammad Rofiki, S.E. selaku Ketua Cabang BMT NU Cabang Kalisat beserta seluruh karyawan BMT NU Cabang Kalisat.

Serta penulis ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember, 14 Mei 2024

Nur 'Afniyatul Karomah
NIM: 204105010036

ABSTRAK

Nur 'Afniyatul Karomah, 2024. *Implementasi Service Excellent Dalam Layanan Pickup Tabungan Pada KSPPS BMT NU Cabang Kalisat Jember.*

Kata kunci: *Implementasi, Service excellent, Pickup tabungan*

Penelitian ini dilatarbelakangi *service excellent* pada KSPPS BMT NU Cabang Kalisat yang sangat berpengaruh penting terhadap pihak nasabah. *Service excellent* merupakan upaya pihak bank dalam memberikan sebuah pelayanan yang terbaik terhadap kepuasan nasabah. Adanya pelayanan prima atau *service excellent* yang kemudian akan mampu mewujudkan kepuasan dalam diri konsumen, dapat membuat klien setia kepada BMT. Selain itu, *service excellent* harus menjadi bagian penting bagi budaya BMT yang tercermin dalam visi, misi, dan tanggung jawab. Lembaga keuangan salah satunya koperasi harus memberikan pelayanan terbaik (*excellent service*) untuk memenangkan persaingan dalam situasi yang bergerak maju dengan cepat serta semakin kompetitif. Salah satunya pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU yaitu adanya sistem *pickup* tabungan oleh karyawan tabungan yang datang langsung kepasar, kerumah-rumah nasabah. *Pickup tabungan* memberikan kemudahan, meningkatkan loyalitas anggota dan memberikan rasa kekeluargaan yang terjalin antara pihak lembaga dengan anggotanya.

Fokus masalah yang diteliti adalah bagaimana implementasi *service excellent* dalam layanan *pickup* tabungan pada KSPPS BMT NU Cabang Kalisat Jember.

Tujuan masalah dalam skripsi ini untuk mengetahui implementasi *service excellent* dalam layanan *pickup* tabungan pada KSPPS BMT NU Cabang Kalisat Jember.

Untuk mengidentifikasi permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini bahwa implementasi *service excellent* dalam layanan *pickup* tabungan yang terdapat di BMT NU Cabang Kalisat bahwa penelitian ini menyoroti pelayanan yang luar biasa di BMT NU Cabang Kalisat, terutama dalam hal *pickup* tabungan. Karyawan BMT menunjukkan sikap yang baik, sopan, dan ramah, mencerminkan pelayanan prima. Mereka tanggap terhadap keadaan dan keluhan nasabah, serta fleksibel dalam menyesuaikan layanan sesuai situasi lapangan. Program menjemput tabungan langsung ke rumah nasabah menjadi bukti nyata komitmen BMT dalam memberikan layanan unggul. Karyawan tabungan menampilkan profesionalisme dan efisiensi, dengan manajemen waktu yang baik dan penampilan yang rapi. Semua ini berkontribusi pada pencapaian standar *service excellent* dan memperkuat hubungan antara nasabah dan BMT.

DAFTAR ISI

	Hal
COVER	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
E. Definisi Istilah	12
F. Sistematika Pembahasan	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
A. Penelitian Terdahulu	18
B. Kajian Teori	30
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	45

B. Lokasi Penelitian.....	45
C. Subyek Penelitian.....	45
D. Teknik Pengumpulan Data.....	46
E. Analisis Data.....	48
F. Keabsahan Data.....	49
G. Tahap-tahap Penelitian.....	50
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....	56
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	56
B. Penyajian Data dan Analisis.....	64
C. Pembahasan Temuan.....	69
BAB V PENUTUP.....	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran-saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Matriks Penelitian
2. Surat Pernyataan Keaslian Tulisan
3. Pedoman Wawancara
4. Surat Permohonan Izin Penelitian
5. Surat Keterangan Selesai Penelitian
6. Jurnal Kegiatan Penelitian
7. Dokumentasi Penelitian
8. Surat Keterangan Screening Turnitin 25%
9. Surat Keterangan Selesai Bimbingan
10. Biodata Penulis

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 Aset Berdasarkan Bentuk Badan Hukum dan Jenis Kegiatan Usaha Tahun 2018-2022	2
Tabel 1.2 Tingkat Kepuasan Nasabah/Anggota BMT NU Cabang Kalisat Jember	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	26
Tabel 4.1 Susunan Struktur Pengelola KSPPS BMT NU Cabang Kalisat Jember	60



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BAB I

PENDUHLUAN

A. Konteks Penelitian

Saat ini persaingan pada sektor jasa tidak hanya pada penjualan produk yang semata-mata hanya untuk mendapatkan laba, tetapi juga lebih ditekankan kepada layanan yang baik. Peran bank dalam ekonomi sangat penting karena membantu dalam perdagangan dan pembayaran, baik di dalam maupun di luar negeri, serta dalam menarik dana dari masyarakat untuk investasi dan pertumbuhan ekonomi.² Lembaga keuangan yang fokus mencari keuntungan perlu melakukan kegiatan pemasaran. Setiap perusahaan berupaya untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat keuntungan karena hal tersebut sangat penting bagi kelangsungan dan perluasan suatu perusahaan.³ Bank sebagai perusahaan yang menyediakan jasa layanan kepada nasabah. Nasabah adalah kunci utama dalam meraih keuntungan. Dalam jangka waktu yang panjang perusahaan yang akan tetap bertahan hidup dalam menghadapi persaingan bisnis yang mengglobal adalah perusahaan yang terus menerus melakukan perbaikan dalam kegiatan pelayanan, inovasi produk untuk selalu meningkatkan kualitas.⁴

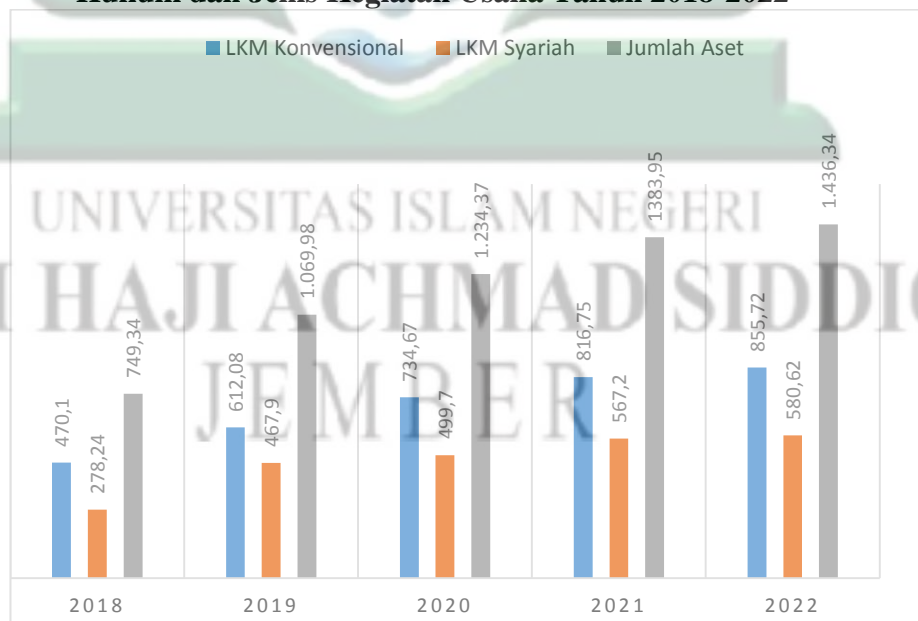
² Ana Pratiwi, Ayubi Yahya Bimantara, Ansori Makruf dan As 'adur Rofiq Alfaritsi, "Alur Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada", *Gudang Jurnal Mutidisiplin Ilmu* Volume 2, No. 2 (2024): 281. <https://gudangjurnal.com/index.php/gjmi>

³ M.F. Hidayatullah, Rendi Andika Putra, dan Adelia Gita Silviana Putri, "Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Produk Pembiayaan KPR di Bank BTN KC Jember", *Journal Of Indonesian Social Society* Volume 2, No. 1 (PT Padang Tecno Crop 2024): 18. <https://doi.org/10.59435/jiss.v2i1.217>.

⁴ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2013), 3.

Lembaga keuangan merupakan lembaga/perusahaan yang bergerak dibidang keuangan. Lembaga keuangan bertugas untuk menghimpun dana, menyalurkan dana, atau keduanya. Lembaga keuangan dapat digolongkan ke dalam dua golongan besar yaitu lembaga keuangan bank dan keuangan non-bank. Kehadiran lembaga keuangan inilah yang memfasilitasi arus peredaran uang dalam perekonomian, dimana uang dari individu investor dikumpulkan dalam bentuk tabungan, sehingga risiko dari para investor ini beralih pada lembaga keuangan yang kemudian menyalurkan dana tersebut dalam bentuk pinjaman utang kepada yang membutuhkan.⁵

Tabel 1.1
Aset Berdasarkan Bentuk Badan
Hukum dan Jenis Kegiatan Usaha Tahun 2018-2022



Sumber : Statistik Pembiayaan Mikro 2021 dan Statistik Lembaga Keuangan Mikro Agustus 2022, OJK

⁵ Ni Luh Dona Astriyanti, *Kepuasan Nasabah Pada Lembaga Keuangan Non Bank*, (Bali: CV. Intelektual Manifes Media, 2023), 1.

Lembaga Keuangan (LKM) didirikan dalam upaya mendorong pemberdayaan. Jumlah aset LKM pada Agustus 2022 mencapai 1.436,34 miliar rupiah, meningkat 3,79 persen dibandingkan Desember 2021. LKM Konvensional memiliki porsi aset terbesar, yaitu 59,58 persen atau sebesar 855,72 miliar rupiah. Nilai ini meningkat 4,77 persen dibandingkan Desember 2021.

Sedangkan aset LKM Syariah sebesar 580,62 miliar rupiah, meningkat 2,37 persen dibandingkan Desember 2021. Pertumbuhan jumlah nasabah peminjam meningkatkan jumlah pembiayaan yang disalurkan LKM. Total pinjaman yang diberikan pada Agustus 2022 tumbuh 8,79 persen dari 836,18 miliar rupiah menjadi 909,68 miliar rupiah dibandingkan Desember 2021. Pinjaman yang diberikan LKM konvensional mencapai 663,34 miliar rupiah, persinya mencapai 72,92 persen dari total pinjaman yang diberikan pada periode Agustus 2022. Sedangkan pembiayaan yang diberikan LKM Syariah sebesar 246,34 miliar rupiah.⁶

Salah satu lembaga keuangan non bank adalah koperasi syariah, berbeda dengan koperasi konvensional, koperasi syariah memiliki kualitas dan kapasitas tersendiri yang menjadi andalan dalam memainkan perekonomian daerah berbasis Baitul Maal Wa Tamwil (BMT). Lembaga keuangan mikro Islam Baitul Maal wat Tamwil (BMT) sangat bagus dalam memecahkan masalah ekonomi dasar ekonomi mikro. Pengaplikasian BMT menggunakan

⁶ Widyani-grum, *Statistik Lembaga Keuangan*, (Indonesia: Badan Pusat Statistik, 2022), 17.

aturan syariah dan bebas unsur riba yang dilarang dalam Islam.⁷ Salah satu karakter Koperasi Syariah BMT yang berperan penting dalam upaya bantuan kepada klien adalah adanya beberapa staf yang langsung turun ke lapangan mencari klien, menarik, dan menyerahkan dana kepada klien, menyimpan aset ke dalam BMT, mengamati dan mengawasi.⁸ Koperasi Syariah dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dan dapat membantu daerah setempat dalam menjalankan usahanya, menumbuhkan kecintaan menabung, memberikan dana dan dana cadangan administrasi kepada daerah dan perorangan.⁹

Baitul Maal wal Tamwil (BMT) yaitu suatu lembaga yang terdiri dari dua istilah *Baitul Maal* dan *Baitul Tamwil*. *Baitul Maal* lebih mengarah pada usaha-usaha penghimpunan dan penyaluran dana yang *non profit*, seperti Zakat, Infaq, dan Sedekah. Adapun *Baitul Tamwil* sebagai usaha penghimpunan dan penyaluran dana komersial. *Baitul Maal wa Tamwil* BMT merupakan kelembagaan yang menjadi satu yaitu lembaga *Baitul Mal* dan lembaga *Baitul Tamwil* yang keduanya memiliki prinsip dan produk yang berbeda akan tetapi memiliki hubungan yang erat diantara keduanya dalam menciptakan suatu kondisi perekonomian yang dinamis dan merata.¹⁰

Baitul Maal Wa Tamwil adalah lembaga keuangan dengan ide syariah yang di bawa ke dunia sebagai pilihan yang menggabungkan ide-ide *Maal* dan

⁷ Retna Anggitaningsih, "HR Development to Enhance BMTUGT Nusantara Capem Balung Jember Employee Performance," *Journal of Economic Sharia Law and Business Studies*, 3 (1) (Iltizamat 2023): 69, <https://doi.org/10.55120/iltizamat.v3i1.1746>

⁸ Abdul Aziz, *Peran Koperasi Syariah Dan Kinerjanya Menyalurkan Pembiayaan Produktif Implikasinya Pada Sektor Perdagangan Usaha Kecil Tahun 2014*, (Cirebon: Nurjati Press, 2015), 52.

⁹ A. Syukron, "Dinamika Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia." *Jurnal Ekonomi Dan Hukum Islam*, 3(2), 28–53. <http://ejournal.kopertais4.or.id/tapalkuda/index.php/economic/issue/view/260>

¹⁰ Jamal Lulail Yunus, *Manajemen Bank Syariah*, (Malang: UIN Malang Press, 2009), 33.

Tamwil dalam satu tindakan lembaga. Gagasan *Maal* digagas dan ternyata menjadi dasar bagi keberadaan kelompok umat Islam dalam mengumpulkan dan menyalurkan harta Zakat, Infaq, dan Sedekah (ZIS) secara menguntungkan. Untuk sementara, gagasan *Tamwil* dibawa ke dunia untuk latihan bisnis yang bermanfaat hanya untuk kepentingan masyarakat menengah ke bawah (mikro).

Lembaga keuangan salah satunya koperasi harus memberikan pelayanan terbaik (*excellent service*) untuk memenangkan persaingan dalam situasi yang bergerak maju dengan cepat serta semakin kompetitif. Pelayanan prima atau *service excellent* didefinisikan sebagai suatu bentuk pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian terhadap pelanggan, adanya upaya melayani dengan tindakan terbaik dan ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. Secara bersama-sama agar *service excellent* diakui secara ideal, pelayanan harus diatur sesuai dengan minat dan kebutuhan klien. Pencapaian *service excellent* dapat ditunjukkan dengan adanya kepuasan klien. Karena kepuasan pelanggan merupakan tingkatan terhadap anggapan-anggapan kinerja produk sesuai dengan harapan yang dirasakan pelanggan.¹¹ Penerapan strategi dan taktik yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan menjadi sangat penting dalam upaya mempertahankan pangsa pasar dan kesuksesan jangka panjang perusahaan.¹²

¹¹ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Elex Media Komputindo 2006), 26.

¹² Nurul Setianingrum, “Strategi Pengembangan Tabungan dengan Pendekatan *Business Modal Canvas* Pada Bank Syariah Indonesia.” *Indonesian Scientific Journal Of Islamic Finance*, Volume 2, Number 1 (2023). <https://journal.uinsi.ac.id/index.php/INASJIF/index>.

Pada hakikatnya layanan prima atau pelayanan prima atau yang bisa disebut dengan *service excellence* bertitik tolak pada upaya pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada konsumen atau pelanggan. Yang paling penting dalam memberikan layanan terbaik bagi perusahaan harus berorientasi kepada kepentingan para pelanggan, sehingga memungkinkan perusahaan mampu memberikan kepuasan yang optimal. Secara sederhana pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar pelanggan selalu loyal kepada perusahaan. Upaya memberikan pelayanan atau bisa dikatakan keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya.¹³

Dan keberhasilan dari pemberian pelayanan itu ditunjukkan para nasabah dengan adanya rasa puas dari para nasabah. Semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah itu berarti semakin baik pengelolaan dengan selalu memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah, maka akan menimbulkan kepuasan nasabah, serta pada saat melayani nasabah dengan tulus (sepuh hati) akan menjadikan hubungan yang baik dengan pelanggan, dengan hubungan yang selalu dibina dengan nasabah akan membuat pelanggan menjadi loyal terhadap perusahaan dengan sendirinya. Oleh karena itu perusahaan tidak boleh memberikan secara setengah-setengah (harus

¹³ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Gramedia, 2003), 27

maksimal). Sehingga nasabah dan calon nasabah memiliki hubungan emosional yang kuat dengan bank yang akhirnya akan memunculkan sebuah loyalitas.

Untuk menghadapi persaingan antar lembaga keuangan yang semakin ketat, masing-masing lembaga keuangan mau tidak mau harus mengembangkan konsep “pelayanan terbaik bagi nasabahnya”. Hal ini bertujuan untuk mempertahankan nasabah yang telah ada dan menjangkau nasabah baru yang potensial. Untuk mempertahankan serta meningkatkan jumlah nasabah, maka lembaga keuangan perlu menjaga citra yang baik dan positif dimata masyarakat. Untuk mempertahankan citra ini dapat membangun melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.¹⁴

Adanya pelayanan prima atau *service excellent* yang kemudian akan mampu mewujudkan kepuasan dalam diri konsumen, dapat membuat klien setia kepada BMT. Selain itu, *service excellent* harus menjadi bagian penting bagi budaya BMT yang tercermin dalam visi, misi, dan tanggung jawab. Semua pekerja BMT harus berupaya untuk menerapkan pelayanan prima atau *service excellent* dan secara konsisten mengukur tingkat loyalitas konsumen, terlepas dari apakah bantuan yang diberikan telah memenuhi pedoman atau masih ada hal-hal yang harus dinilai. Karena keinginan nasabah berubah secara teratur maka BMT harus secara konsisten fokus pada kebutuhan dan keinginan klien. Sehingga diharapkan nantinya nasabah tidak perlu bingung apakah akan selalu kembali ke BMT atau tidak karena mereka selalu senang

¹⁴ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2008), 7.

dengan pelayanan yang diberikan. *Service excellent* dalam layanan *pickup* tabungan merupakan sebuah strategi untuk mewujudkan upaya dalam memberikan tindakan terbaik dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan berfokus pada prinsip-prinsip pelayanan tertentu. Pencapaian *service excellent* dapat ditunjukkan dengan adanya kepuasan nasabah. Tingkat kepuasan konsumen berkaitan dengan implementasi *service excellent* yang diberikan oleh BMT kepada nasabah. Dalam perkembangan masyarakat saat ini cenderung memiliki kesibukan masing-masing yang tidak dapat ditinggalkan dan lebih menerapkan efisiensi waktu. Sehingga, *service excellent* dalam layanan *pickup* tabungan sangat memudahkan nasabah atau anggota tabungan dalam melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor. Petugas atau pegawai lembaga yang akan mendatangi lokasi yang telah disepakati sebelumnya. Ini juga memberikan motivasi dan loyalitas dari anggota untuk tetap melakukan transaksi dengan lembaga. Karena anggota tidak perlu datang ke kantor, maka dengan adanya *pickup* tabungan dapat memberikan kemudahan, meningkatkan loyalitas anggota dan memberikan rasa kekeluargaan yang terjalin antara pihak lembaga dengan anggotanya.¹⁵

Semakin banyaknya koperasi syariah membuat para pengelola masing-masing koperasi syariah harus berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang prima dan terus melakukan pemasaran secara terus menerus agar anggotanya terus bertambah. Koperasi Syariah BMT NU merupakan koperasi syariah yang ada di Kalisat. BMT tersebut memfokuskan usahanya pada

¹⁵ Eny Latifah dan Devi Azlina Putri, "Strategi Sharia'Marketing Pick Up Service Koperasi Syariah TKI Artha Mulya Lamongan," *Jurnal PAMATOR*, Volume 13, No. 1 (Trunojoyo 2020): 155-156. <https://doi.org/10.21107/pamator.v13i1.7161>

bidang simpan pinjam pembiayaan syariah. Dalam memberikan pelayanan kepada anggota, Koperasi Syariah BMT NU Cabang Kalisat berusaha memberikan pelayanan secara prima. Produk yang ditawarkan pada masyarakat cukup beragam dan sesuai dengan keperluan nasabah, hal ini mengakibatkan ketertarikan nasabah sendiri untuk menabung dan menjadi nasabah di BMT. Selain Produk tabungan yang beragam BMT pun menerapkan sistem jemput tabungan yang memudahkan nasabah dalam menabung sehingga nasabah tidak perlu susah payah menyetor tabungan ke kantor. Oleh karena itu, hal ini menjadi nilai lebih tersendiri bagi KSPPS BMT NU Jawa timur cabang kalisat ketika menarik minat masyarakat untuk bergabung menjadi nasabah. Dan apabila terjadi problem dalam hal input tabungan, pihak BMT akan dengan sigap menyelesaikan permasalahan tersebut.

Service excellence pada penjemputan tabungan dapat menjadi faktor kunci dalam meningkatkan daya saing BMT NU Kalisat dipasar keuangan mikro. Sistem pelayanan *pickup* tabungan ini sangat berpengaruh penting terhadap kepuasan nasabah dimana nasabah sangat merasa terbantu dengan adanya *pickup* tabungan sehingga nasabah tidak perlu datang sendiri ke kantor BMT dan kelebihan pelayanan di BMT NU Cabang Kalisat yaitu nasabah bisa melakukan transaksi kapan pun semisal tidak bisa melakukan transaksi di jam kerja/ jam yang sudah ditentukan setiap harinya. Peningkatan dalam penjemputan tabungan yang efisien tidak hanya memperbaiki pengalaman pelanggan, tetapi juga dapat meningkatkan efisiensi operasional BMT Kalisat.

Disini penulis ingin mengetahui apakah *service excellent* yang diterapkan di BMT NU Cabang Kalisat sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh pusat. Dalam hal ini peneliti akan berfokus pada implementasi *service excellent* yang diterapkan oleh karyawan bagian *pickup* tabungan yang melakukan pelayanan langsung ke rumah-rumah nasabah setiap harinya.

Penelitian yang dilakukan Ahmad Muizuddin menghasilkan temuan bahwa: Implementasi sistem layanan jemput bola di BMT UGT Sidogiri adalah dengan mendatangi rumah-rumah anggota. Banyak anggota memperoleh motivasi lebih untuk menabung karena pegawai memberikan layanan dengan maksimal, dan juga dari hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa anggota perihal bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh semua pegawai BMT UGT Sidogiri mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan sangat maksimal karena dengan adanya layanan tersebut bisa menabung tanpa harus ke kantor BMT. Banyak dorongan yang menjadikan anggota menabung di BMT UGT Sidogiri yakni layanan jemput bola merupakan sistem yang efektif untuk pemasaran, petugas langsung menggunakan pemasaran yang efektif dengan mendatangi satu persatu anggota ataupun calon anggota. Selanjutnya merupakan sistem yang memudahkan anggota karena anggota dimanjakan dengan cara petugas selalu menghampiri para anggota untuk melakukan transaksi.¹⁶

¹⁶Ahmad Muizuddin, "Implementasi Sistem Layanan Jemput Bola terhadap Meningkatkan Motivasi Menabung Anggota studi pada BMT UGT Sidogiri Capem Gadang" (Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2022), 46.

Penelitian yang dilakukan Dian Erawati dan Bambang Budiantono menyimpulkan bahwasannya *service excellence* sangat penting karena berkaitan dengan kepuasan nasabah. Bank muamalat sudah menerapkan *service excellence* dalam melayani nasabah dari segi secara *offline* maupun *online*, *customer service* Bank Muamalat sudah mampu menjalankan tugasnya dengan memperhatikan pelayanan dalam kegiatan operasionalnya. Pelayanan tentunya bukan dari cara berbicara, melainkan juga dari segi penampilan dan gerak tubuh dalam menyampaikan informasi. Bank Muamalat telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan standart operasional yang telah ditentukan dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Akan tetapi perlu ditingkatkan lagi dalam melayani, karena setiap pendapat seseorang berbeda maka, perhatikan terlebih dahulu tipe nasabahnya lalu pelayanannya sesuaikan dengan tipe nasabah.¹⁷

Penelitian yang dilakukan Sri Wahyuni Safitri menyimpulkan berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa pelayanan prima berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat KC Makassar. Loyalitas dapat tercipta apabila ada kepuasan terhadap produk dan jasa yang digunakan nasabah. Berdasarkan analisis dan olah statistik data menunjukkan bahwa etika bisnis berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat KC Makassar. Loyalitas nasabah dan etika bisnis memiliki hubungan baik yang secara signifikan menyatakan bahwa ketika etika bisnis diterapkan di bank syariah maka akan

¹⁷ Dian Erawati & Bambang Budiantono, “ Analisis Implementasi Service Excellent Customer Service Pada Bank Muamalat,Capem Kota Batu”, *Jurnal Universitas Widyagama malang* (2021): 55.

menghadirkan loyalitas nasabah karena nasabah merasa puas terhadap bank syariah tersebut.¹⁸

Berdasarkan pada penelitian terdahulu memiliki perbedaan dalam meningkatkan motivasi antara beberapa teori dan variabel yang digunakan dalam penelitian. Dengan melihat hal tersebut, maka penulis perlu untuk menganalisis implementasi *service excellent* dalam layanan *pickup* pada BMT NU Cabang Kalisat agar perusahaan dapat mengetahui efektifitas dari strategi tersebut sehingga perusahaan dapat memanfaatkan peluang yang ada. Analisis pada strategi ini adalah salah satu cara untuk melihat keberhasilan pemasarannya apakah strategi ini masih dapat digunakan dan masih relevan dengan perkembangan yang ada saat ini.

Melihat penggambaran di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Implementasi *Service Excellent* Dalam Layanan *Pickup* Tabungan Pada BMT NU Cabang Kalisat Jember”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka fokus penelitian dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Implementasi *Service Excellent* Dalam Layanan *Pickup* Tabungan Pada BMT NU Cabang Kalisat Jember?”

¹⁸ Sri Wahyuni Safitri, “Pengaruh Pelayanan Prima dan Etika Bisnis Terhadap Loyalitas Nasabah BANK Muamalat KC Makassar”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2021), 70.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi *Service Excellent* Dalam Layanan Pickup Tabungan Pada BMT NU Cabang Kalisat Jember.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoretis

- a. Penelitian ini diharapkan bisa memperbanyak khazanah keilmuan dalam bidang perbankan syariah, khususnya mengenai prinsip *service excellent*.
- b. Memperoleh kejelasan serta gambaran tentang implementasi *service excellent* di lembaga koperasi syariah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Akademisi

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa dalam mengerjakan tugas akhir.

- b. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengalaman yang sangat berharga bagi peneliti, sehingga penelitian ini kurang lebih merupakan aplikasi dari teori yang telah dianut peneliti selama ini, dan tentunya juga akan menambah pemahaman peneliti tentang ilmu pengetahuan kritis.

c. Bagi Instansi

Untuk instansi/lembaga diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan positif bagi instansi terkait, dalam hal ini BMT NU Cabang Kalisat Jawa Timur.

E. Definisi Istilah

Adapun definisi istilah yang terdapat dalam penelitian ini, yaitu:

1. Implementasi

Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu, yaitu suatu kegiatan yang direncanakan serta dilaksanakan dengan serius dan mengacu pada norma-norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.¹⁹ Jadi, implementasi dilakukan jika sudah ada perencanaan yang baik dan matang, atau sebuah rencana yang telah disusun jauh-jauh hari sebelumnya, sehingga sudah ada kepastian dan kejelasan akan rencana tersebut.

Dari pengertian tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi merupakan tindakan dari sebuah rencana yang sudah disusun matang. Implementasi menitikberatkan pada sebuah pelaksanaan nyata dari sebuah perencanaan.

¹⁹ Zakky, "Pengertian Implementasi menurut Para Ahli, KBBI dan Secara Umum" Agustus 27, 2018. <https://www.zonareferensi.com/pengertian-implementasi/>.

2. *Service Excellent*

Layanan prima dalam dunia bisnis disebut juga sebagai *excellent service*.²⁰ *Service excellent* berasal dari bahasa Inggris, *service* yang berarti jasa/pelayanan dan *excellent* yang berarti unggul/terbaik. Maka dapat diartikan *service excellent* adalah sebuah upaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik guna mencapai kepuasan pelanggan dengan optimal.²¹

Service excellent (pelayanan prima) juga merupakan pelayanan terpadu dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melayani secara ramah, cepat, dan tepat serta memberikan kepedulian terhadap pelanggan sehingga dapat menjadikan pelanggan merasa penting sebagai mitra.²²

Berdasarkan keterangan di atas bahwa *service excellence* atau layanan unggul itu sendiri adalah bagaimana memberikan layanan maksimal kepada nasabah dan kesiapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional.

3. Layanan *Pickup* Tabungan

Pickup Tabungan merupakan strategi yang digunakan oleh perusahaan atau lembaga untuk memudahkan anggota dalam melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor. Petugas atau pegawai lembaga

²⁰ Nadia Azalia Putri. “Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember.” *Journal Of Indonesian Social Society* Volume 1, Nomor 2 (2023): 45. <https://doi.org/10.59435/jiss.v1i2.67>.

²¹ “Service Excellent”, Gramedia diakses pada tanggal 10 Oktober 2023, <https://www.gramedia.com/best-seller/service-excellence/>

²² Daryanto dan Ismanto Setyobudi. “*Konsumen dan Pelayanan Prima*”. (Yogyakarta: Gava Media, 2014).

yang akan mendatangi lokasi yang telah disepakati sebelumnya. Ini juga memberikan motivasi dan loyalitas dari anggota untuk tetap melakukan transaksi dengan lembaga. Karena anggota tidak perlu datang ke kantor, maka strategi *Pickup tabungan* memberikan kemudahan, meningkatkan loyalitas anggota dan memberikan rasa kekeluargaan yang terjalin antara pihak lembaga dengan anggotanya.²³ Jadi, dengan adanya sistem *pickup tabungan* ini sangat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi.

4. BMT NU Cabang Kalisat Jember

Merupakan sebuah lembaga keuangan berbentuk koperasi yang berada dibawah naungan Majelis Wakil Cabang Nahdatul Ulama (MWCNU), yang terletak di jalan Imam Bonjol, Krajan II, Glagahwero, Kalisat, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68193, Indonesia.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan rangkuman dari isi skripsi yang bertujuan menegrti secara global dari seluruh pembahasan yang ada. Terkait dengan materi yang akan dibahas, pada dasarnya terdiri dari lima bab, dan setiap bab memiliki sub bab, antara bab satu dengan yang lain saling berhubungan bahkan merupakan pendalaman pemahaman dari bab sebelumnya adapun sistematika pembahasannya sebagai berikut:

BAB I pada bab ini peneliti menguraikan tentang latar belakang permasalahan yang menjadi landasan pentingnya penelitian ini dilakukan,

²³ Isneyni Robi'ul Laila, Adin Fadilah, “ Strategi *Pickup Service* Dalam Meningkatkan Minat Menabung Studi Pada KSSU Harum Dhaha Kediri Perspektif Marketing Syariah”, *Journal of Management and Sharia Business* Vol. 03, No. 1 (2023).

fokus masalah menjelaskan mengapa penelitian ini penting dilakukan, tujuan dan manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

BAB II merupakan bagian kajian kepustakaan yang terdiri dari penelitian terdahulu dan kajian teori, pada bagian ini penelitian terdahulu dicantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan. Kajian teori memuat pembahasan yang dijadikan sebagai dasar pijakan dalam melakukan penelitian.

BAB III membahas tentang metode penelitian yang digunakan peneliti meliputi, pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV berisi hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan. Bagian ini memuat tentang gambaran obyek penelitian, penyajian data, analisis data dan pembahasan temuan.

BAB V merupakan kesimpulan akhir dari kajian teori dan hasil penelitian, yang didalamnya berisi tentang kesimpulan, saran-saran, sebagai gambaran atas hasil penelitian dan memperjelas makna penelitian yang dilakukan dan diakhiri dengan penutup serta daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Bagian ini memberikan informasi bagaimana hasil penelitian sebelumnya dapat digunakan sebagai metode perbandingan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Selain itu, kajian terdahulu berpotensi membantu peneliti mengumpulkan penelitiannya dan menentukan kualitas hasil penelitiannya. Adapun penelitian yang relevan dengan penelitian milik peneliti yaitu :

1. Penelitian Nurul Farizka Siregar tahun 2022 dengan judul “*Strategi Service Excellent Pada Pendanaan Syariah Di Bank SUMUT Kantor Cabang Pembantu Syariah Stabat*”.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *service excellent* berhasil menjadi strategi dalam peningkatan produk pendanaan di Bank Sumut KCP Syariah Stabat. Teller berhasil memberikan pelayanan terbaik dengan cepat dan teliti, begitu juga customer yang berhasil memberikan pelayanan terbaik dengan menjelaskan tiap detail produk dengan cermat, jelas, dan ramah. Strategi *service excellent* ini berhasil meningkatkan minat masyarakat untuk memilih produk pendanaan syariah.

Persamaan penelitian ini dengan milik penulis membahas tentang implementasi *service excellent* pada lembaga keuangan syariah. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian milik penulis adalah dalam penelitian ini meneliti produk pendanaan syariah pada bank sedangkan

penelitian yang akan penulis lakukan terkait *service excellent* terhadap layanan pickup tabungan di BMT NU Cabang Kalisat.²⁴

2. Penelitian Ahmad Muizuddin tahun 2022 yang berjudul “*Implementasi Sistem Layanan Jemput Bola terhadap Meningkatkan Motivasi Menabung Anggota studi pada BMT UGT Sidogiri Capem Gadang*”.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Dari Penelitian ini diperoleh kesimpulan implementasi sistem layanan jemput bola di BMT UGT Sidogiri adalah dengan mendatangi rumah- rumah anggota. Banyak anggota memperoleh motivasi lebih untuk menabung karena pegawai memberikan layanan dengan maksimal, dan juga dari hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa anggota perihal bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh semua pegawai BMT UGT Sidogiri mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan sangat maksimal karena dengan adanya layanan tersebut bisa menabung tanpa harus ke kantor BMT.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis adalah membahas mengenai layanan jemput bola pada suatu lembaga *keuangan*. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian milik penulis adalah bahwa dalam penelitian ini bertempat di BMT UGT Sidogiri sedangkan yang akan penulis teliti bertempat di BMT NU.²⁵

²⁴ Nurul Farizka Siregar “Strategi Service Exellent Pada Pendanaan Syariah Di BANK SUMUT Kantor Cabang Pembantu Syaraih Stabat,” *Jurnal Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*, (2022): 62.

²⁵ Ahmad Muizuddin “Implementasi Sistem Layanan Jemput Bola terhadap Meningkatkan Motivasi Menabung Anggota studi pada BMT UGT Sidogiri Capem Gadang”, (Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2022). 46

3. Penelitian Sri Wahyuni Safitri tahun 2021 dengan judul “*Pengaruh Pelayanan Prima dan Etika Bisnis Terhadap Loyalitas Nasabah BANK Muamalat KC Makassar*”.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Hasil penelitian ini berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa pelayanan prima berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat KC Makassar. Loyalitas dapat tercipta apabila ada kepuasan terhadap product dan jasa yang digunakan nasabah. Berdasarkan analisis dan olah statistik data menunjukkan bahwa Etika Bisnis berpengaruh Positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat KC Makassar. Loyalitas nasabah dan etika bisnis memiliki hubungan baik yang secara signifikan menyatakan bahwa ketika etika bisnis diterapkan di bank syariah maka akan menghadirkan loyalitas nasabah karena nasabah merasa puas terhadap bank syariah tersebut.

Persamaan penelitian ini dengan milik penulis adalah membahas layanan prima di suatu lembaga keuangan syariah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti penulis adalah pada penelitian ini membahas mengenai pelayanan prima dan etika bisnis terhadap loyalitas nasabah sedangkan penelitian yang akan diteliti oleh penulis membahas mengenai *service excellent* oleh karyawan bagian tabungan.²⁶

²⁶ Sri Wahyuni Safitri dengan judul “Pengaruh Pelayanan Prima dan Etika Bisnis Terhadap Loyalitas Nasabah BANK Muamalat KC Makassar”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2021), 70.

4. Penelitian Imas Hasdarina Fitriani tahun 2021 yang berjudul “*Implementasi Service Excellent Oleh Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi Pada Saat Pandemi Covid 19*”.

Hasil penelitian ini adalah *customer service* Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi telah melakukan *service excellent* dengan menggunakan konsep A6. Implementasi *service excellent* oleh *customer service* pada masa pandemi covid 19 tidak jauh berbeda dengan keadaan normal.

Penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, yaitu membahas tentang implementasi *service excellence* pada lembaga keuangan syariah. Yang menjadi pembeda diantara kedua penelitian ini yaitu penelitian ini membahas tentang penerapan *service excellent* oleh *customer service* secara khusus dimasa pandemi sedangkan penulis akan meneliti tentang implementasi *service excellent* di BMT NU.²⁷

5. Penelitian Dia Erawati & Bambang Budiantono tahun 2021 yang berjudul “*Analisis Implementasi Service Excellent Customer Service Pada Bank Muamalat, Capem Kota Batu*”.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Hasil pada penelitian ini adalah *service excellence* sangat penting karena berkaitan dengan kepuasan nasabah. Bank muamalat sudah menerapkan *service excellence* dalam melayani nasabah dari segi secara langsung maupun

²⁷ Imas Hasdarina Fitriani, “Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi Pada Saat Pandemi Covid 19”, (Skripsi, IAIN Ponorogo, 2021), 125.

tidak langsung, *customer service* Bank Muamalat sudah mampu menjalankan tugasnya dengan memperhatikan pelayanan dalam kegiatan operasionalnya.

Persamaan penelitian ini adalah membahas implementasi *Service Excellent* disuatu lembaga keuangan syariah. Perbedaan pada penelitian yang akan penulis teliti adalah dalam penelitian ini membahas *service excellent* pada *customer service* sedangkan pada penelitian yang akan penulis teliti membahas *service excellent* terhadap layanan *pickup* tabungan.²⁸

6. Penelitian Amaralia Andhita Yulianti tahun 2021 dengan judul “*Implementasi Layanan Prima Oleh Customer Service di Bank Rakyat Indonesi Unit Kemiri*”.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif.

Hasil pembahasan pada penelitian ini adalah Implementasi layanan prima oleh *Customer Service* di Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiri sudah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku mulai dari menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Selain itu sikap dan penampilan dalam melayani nasabah sudah memenuhi standar dan ketentuan yang berlaku.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis adalah membahas mengenai implementasi layanan prima pada suatu lembaga keuangan. Perbedaan pada penelitian yang akan penulis

²⁸ Dian Erawati & Bambang Budiantomo, “ Analisis Implementasi Service Excellent Customer Service Pada Bank Muamalat,Capem Kota Batu”, (Jurnal, Universitas Widyagama malang, 2021), 55.

teliti adalah dalam penelitian ini membahas layanan prima oleh *customer service* sedangkan pada penelitian yang akan penulis teliti membahas *service excellent* terhadap layanan *pickup* tabungan.²⁹

7. Penelitian Windy Dwi Zhelsa Fithri tahun 2021 yang berjudul “Implementasi Pelayanan Prima Dalam Mewujudkan Loyalitas Anggota Pada Masa Pandemi Covid-19 ditinjau dari Etika Bisnis Islam” (Studi pada Koperasi Wanita Hasil Bunda Desa Randegansari Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik).

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Hasil pembahasan pada penelitian ini adalah terdapat perbedaan pelayanan yang diberikan antara pada waktu sebelum pandemi dengan saat pandemi. Sebelum pandemi terjadi, semua pelayanan dilakukan secara *offline* atau pengurus dan anggota dapat berinteraksi secara langsung. Sedangkan di masa pandemi ini selain terdapat pelayanan secara *online* dan dapat melakukan pembayaran melalui transfer perbankan, hambatan yang diperoleh pengurus dalam memberikan pelayanan prima di masa pandemi Covid 19 yakni berupa ketidakpatuhan beberapa anggota dalam menerapkan protokol kesehatan, pelayanan *online* tidak dapat dilakukan secara menyeluruh dikarenakan masih banyak anggota yang tidak memiliki rekening di perbankan.

Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis adalah membahas mengenai. Perbedaan penelitian ini dengan

²⁹ Amaralia Andhita Yulianti “Implementasi Layanan Prima Oleh Customer Service di Bank Rakyat Indonesi Unit Kemiri”, (Skripsi, Universitas Islam Indonesia, 2021), 47.

milik penulis yang akan diteliti adalah penelitian ini membahas mengenai implementasi pelayanan prima untuk mewujudkan loyalitas anggota mas Covid-19 sedangkan yang akan diteliti oleh penulis membahas mengenai implementasi *service excellent* pada layanan *pickup* tabungan.³⁰

8. Penelitian Winda Tantri Setiyaningsih tahun 2020 yang berjudul “Implementasi Service Excellent pada Customer Service di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sleman Yogyakarta”.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *service excellent* yang diterapkan di BNI Syariah KCP Sleman sudah memenuhi standar dan *customer service* sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan kertas kerja yang berlaku.

Persamaan penelitian ini dengan milik penulis membahas tentang implementasi *service excellent* pada lembaga keuangan syariah.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah yaitu dalam penelitian ini meneliti penerapan *service excellent* oleh *customer service* di BNI Syariah KCP Sleman dan juga faktor-faktor yang bisa meningkatkan kepuasan nasabah sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan terkait implementasi *service excellent* oleh pegawai *pickup* tabungan di BMT NU cabang Kalisat Jember.³¹

³⁰ Windy Dwi Zhelsa Fithri “Implementasi Pelayanan Prima Dalam Mewujudkan Loyalitas Anggota Pada Masa Pandemi Covid-19 ditinjau dari Etika Bisnis Islam” (Studi pada Koperasi Wanita Hasil Bunda Desa Randegansari Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik), (Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2021), 50.

³¹ Winda Tantri Setiyaningsih, “Implementasi Service Excellent pada Customer Service di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sleman Yogyakarta”, (Skripsi, Universitas Islam Indonesia, 2020). 48.

9. Ranti Gustina tahun 2020 yang berjudul *“Implementasi Service Excellence Pada Bank Nagari Cabang Syariah Batusangkar Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah”*.

Dari penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa implementasi *service excellence* pada bank nagari cabang syariah Batusangkar diterapkan dengan konsep dasar *service excellent* yaitu konsep A6 dengan baik.

Persamaan penelitian ini dengan milik penulis adalah membahas tentang implementasi *service excellent* pada lembaga keuangan syariah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian milik penulis adalah bahwa dalam penelitian ini bertempat di lembaga keuangan perbankan Batusangkar sedangkan yang akan penulis teliti bertempat di lembaga keuangan BMT yang terletak di kabupaten Jember. Selain perbedaan tempat juga di penelitian ini juga membahas dari sisi kepuasan nasabahnya juga, sedangkan milik penulis fokus pada penerapan *service excellent* yang diterapkan di tempat penelitian.³²

10. Penelitian Angki Priyadi tahun 2020 yang berjudul *“Mengungkap Pelayanan Prima BANK BRI Unit Bandungsari Kanca Brebes Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah”*.

Jenis Penelitian ini menggunakan Penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian terdahulu ini adalah menunjukkan bahwa bentuk pelayanan prima pada Bank BRI Unit Bandungsari meliputi: keramahan, menjaga

³² Ranti Gustina, “Implementasi Service Excellence Pada Bank Nagari Cabang Syariah Batusangkar Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah”, (Skripsi, IAIN Batusangkar, 2020), 35.

hubungan baik dengan nasabah, pelayanan cepat dan tepat, sikap sopan dan santun serta memberikan tindakan cepat. Juga terdapat keunikan dalam penelitian ini adalah adanya perbedaan bahasa daerah karena Bank BRI Unit Bandungsari Kanca Brebes terletak di perbatasan antara Jawa Tengah dan Jawa Barat, sehingga para karyawan dituntut untuk menguasai dua bahasa daerah yaitu bahasa Jawa dan bahasa Sunda supaya dalam menerapkan pelayanan primanya bisa lebih efektif lagi.

Perbedaan dengan penelitian ini adalah perbedaan pada penelitian ini membahas mengenai pelayanan prima di Bank BRI sedangkan milik penulis yang akan diteliti membahas mengenai *service excellent* pada layanan *pickup* tabungan.³³

Tabel 2.1
Penelitian terdahulu yang relevan

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Nurul Farizka Siregar, Tahun 2022	Strategi <i>Service Excellent</i> Pada Pendanaan Syariah di Bank SUMUT Kantor Cabang Pembantu Syarah Stabat	Penelitian ini dengan milik penulis membahas tentang implementasi <i>service excellent</i> pada lembaga keuangan syariah	Perbedaan pada penelitian ini fokus pada bagian pendanaan sedangkan yang akan diteliti fokus pada bagian tabungan.
2	Ahmad Muizuddin, Tahun 2022	Implementasi Sistem Layanan Jemput Bola terhadap Meningkatkan Motivasi	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis adalah	Perbedaan pada penelitian ini dilaksanakannya lokasi penelitian. Pada penelitian ini dilakukan di

³³ Angki Priyadi “Mengungkap Pelayanan Prima BANK BRI Unit Bandungsari Kanca Brebes Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah”, (Skripsi, Universitas Semarang, 2020), 73.

		Menabung Anggota studi pada BMT UGT.	membahas mengenai layanan jemput bola pada tabungan di suatu lembaga keuangan syariah.	BMT UGT Sidogiri sedangkan lokasi yang akan diteliti oleh penulis di BMT NU.
3	Sri Wahyuni Safitri, Tahun 2022	Pengaruh Pelayanan Prima dan Etika Bisnis Terhadap Loyalitas Nasabah BANK Muamalat KC Makassar	Membahas tentang implementasi <i>service excellence</i> pada lembaga keuangan syariah	Pada penelitian ini membahas mengenai pelayanan prima dan etika bisnis terhadap loyalitas nasabah sedangkan penelitian yang akan diteliti oleh penulis membahas mengenai <i>service excellent</i> oleh karyawan bagian tabungan.
4	Imas Hasdarina Fitriani, Tahun 2021	Implementasi <i>Service Excellence</i> Oleh <i>Customer Service</i> Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi Pada Saat Pandemi Covid 19	Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, yaitu membahas tentang implementasi <i>service excellence</i> pada lembaga keuangan syariah	Pada penelitian sebelumnya membahas tentang penerapan <i>service excellent</i> oleh <i>customer service</i> secara khusus dimasa pandemi sedangkan penulis akan meneliti
5	Dia Erawati & Bambang Budiantono, Tahun 2021	Analisis Implementasi <i>Service Excellent Customer Service</i> Pada Bank Muamalat, Capem Kota Batu	Persamaan penelitian ini adalah membahas implementasi <i>Service Excellent</i> disuatu lembaga keuangan syariah	Perbedaan pada penelitian yang akan penulis teliti adalah dalam penelitian ini membahas <i>service excellent</i> pada <i>customer service</i> sedangkan pada penelitian

				yang akan penulis teliti membahas mengenai <i>service excellent</i> oleh
6	Amaralia Andhita Yulianti, Tahun 2021	Implementasi Layanan Prima Oleh <i>Customer Service</i> di Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiri	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis adalah membahas mengenai implementasi layanan prima pada suatu lembaga keuangan syariah	Pada penelitian sebelumnya meneliti implementasi layanan prima oleh <i>customer service</i> sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan terkait implementasi <i>service excellent</i> oleh karyawan bagian tabungan
7	Windy Dwi Zhelsa Fithri, Tahun 2021	Implementasi Pelayanan Prima Dalam Mewujudkan Loyalitas Anggota Pada Masa Pandemi Covid-19 ditinjau dari etika bisnis islam	Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis adalah membahas mengenai implementasi layanan prima	Penelitian ini membahas mengenai implementasi pelayanan prima untuk mewujudkan loyalitas anggota mas Covid-19 sedangkan yang akan diteliti oleh penulis membahas mengenai implementasi <i>service excellent</i> pada layanan pick up tabungan.
8	Winda Tantri Setyaningsih, Tahun 2020	Implementasi Service Excellent pada Customer Service di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sleman Yogyakarta	Persamaan penelitian ini dengan milik penulis membahas tentang implementasi <i>service excellent</i> pada lembaga keuangan	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah yaitu dalam penelitian ini meneliti penerapan <i>service excellent</i> oleh

			syariah.	<i>customer service</i> di BNI Syariah KCP Sleman dan juga faktor-faktor yang bisa meningkatkan kepuasan nasabah sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan terkait implementasi <i>service excellent</i> oleh pegawai <i>pickup</i> tabungan di BMT NU cabang Kalisat Jember.
9	Ranti Gustinah, Tahun 2020	Implementasi <i>Service Excellence</i> Pada Bank Nagari Cabang Syariah Batusangkar Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah	Persamaan penelitian ini dengan milik penulis adalah membahas tentang implementasi <i>service excellent</i> pada lembaga keuangan syariah.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian milik penulis adalah bahwa dalam penelitian ini bertempat di lembaga keuangan perbankan Batusangkar sedangkan yang akan penulis teliti bertempat di lembaga keuangan BMT yang terletak di kabupaten Jember
10	Angki Priyadi, Tahun 2020	Mengungkap Pelayanan Prima BANK BRI Unit Bandungsari Kanca Brebes Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah	Persamaan penelitian ini dengan milik penulis adalah membahas layanan prima pada suatu lembaga keuangan	Perbedaan pada penelitian ini membahas mengenai pelayanan prima di Bank BRI sedangkan milik penulis yang akan diteliti membahas mengenai <i>service</i>

				<i>excellent</i> pada layanan <i>pickup</i> tabungan.
--	--	--	--	---

Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2024

B. Kajian Teori

1. Implementasi

Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Yaitu suatu kegiatan yang direncanakan serta dilaksanakan dengan serius dan mengacu pada norma-norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.³⁴ Jadi, implementasi dilakukan jika sudah ada perencanaan yang baik dan matang, atau sebuah rencana yang telah disusun jauh jauh hari sebelumnya, sehingga sudah ada kepastian dan kejelasan akan rencana tersebut.

Dari pengertian tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi merupakan tindakan dari sebuah rencana yang sudah disusun matang. Implementasi menitik beratkan pada sebuah pelaksanaan nyata dari sebuah perencanaan.

2. *Service Excellent*

a. Definisi *Service Excellent* (Pelayanan Prima)

Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak lainnya yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau

³⁴ Zakky, "Pengertian Implementasi menurut Para Ahli, KBI dan Secara Umum" Agustus 27, 2018. <https://www.zonareferensi.com/pengertianimplementasi/html>.

tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak ke pihak lainnya.³⁵

Pelayanan dikatakan sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan. Instansi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan. Pelayanan disebut baik atau sangat baik atau akan menjadi prima manakala mampu memuaskan pihak yang dilayani (nasabah).

Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu:³⁶

- 1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- 3) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

Pelayanan pelanggan merupakan aktivitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah, baik sebelum transaksi, saat transaksi dan

³⁵ Malayu S. P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), 152.

³⁶ M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 211.

sesudah transaks. Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu:³⁷

- 1) *Core service*: pelayanan yang ditawarkan kepada nasabah yang merupakan produk utamanya. Misalnya, perbankan produk utamanya adalah sebagai sarana penyimpanan dana masyarakat.
- 2) *Facilitating service*: fasilitas pelayanan tambahan kepada nasabah tetapi sifatnya wajib. Sementara pelayanan tambahannya adalah adanya bagi hasil yang diberikan kepada nasabah penabung.
- 3) *Supporting service*: pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaingnya. Misalnya fasilitas *mobile-banking* dan *internet banking*.

Untuk dapat memberikan pelayanan prima dan menjalin hubungan yang baik dengan nasabah maka yang menjadi kunci keberhasilannya adalah orang (*human*), karena pelayanan dan menjalin hubungan dengan nasabah merupakan interaksi antara pegawai perusahaan dengan masyarakat dilaur perusahaan yang disebut nasabha. Oleh karen itu, perlu ditetapkan konsep diri dalam memberikan pelayanan dan menjalin hubungan dengan nasabha yang berupa:

- 1) Sikap mental positif

Sikap mental yang positif dari karyawan bank sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan dan menjalin hubungan

³⁷ Sutopo dan Adi Suryanto, *Pelayanan Prima*, (Jakarta: Lembaga Adminisstrasi Negara, 2001), 14

dengan nasabah karena sikap mental ini merupakan landasan dalam melaksanakan interaksi dengan nasabah. Tujuh perwujudan dari sikap mental positif adalah sebagai berikut:

- a) Keinginan untuk maju
 - b) Belajar dari orang lain
 - c) Terbuka, menerima ide-ide baru
 - d) Kritis, aktif bertanya, dan diskusi
 - e) Partisipasi dalam kegiatan
 - f) Komitmen mau mencoba sampai sukses
 - g) Cermat, mencatat hal-hal penting
- 2) Orientasi kepuasan nasabah dan mengenal nasabah

Pencapaian kepuasan nasabah hanya dapat dicapai dengan adanya sinergi dalam perusahaan yang pada akhirnya pegawai dapat memberikan kepuasan yang berkesinambungan kepada nasabah yang akan memberikan keuntungan jangka panjang kepada *stake holder* dan selanjutnya pemilik perusahaan dapat meningkatkan kesejahteraan pegawainya.

Pelayanan yang diberikan dikatakan baik dan dapat menjalin hubungan yang berkesinambungan dengan nasabah apabila nasabah telah merasa dibantu, dihargai, dilindungi, diperhatikan dan diterima. Nasabah yang merasa puas akan menceritakan kesan positifnya kepada orang lain, dimana hal ini merupakan promosi gratis bagi perusahaan. Dengan demikian

secara tidak disadari nasabah datang berbondong-bondong ke perusahaan kita dan terbentuklah citra positif perusahaan.

3) Penghayatan terhadap waktu

Sebagai pegawai perusahaan memang sudah tugasnya untuk menyediakan waktu bagi nasabah. Untuk itu perlu adanya persepsi yang sama terhadap waktu dalam kaitannya dengan pelayanan. Kunci keberhasilan pelayanan adalah bagaimana kita dapat membagi waktu-waktu tersebut dengan nasabah dan menempatkan waktu tersebut sesuai dengan proposinya masing-masing sehingga dapat memuaskan nasabah.

b. Ciri-ciri *Service Excellent* (Pelayanan Prima)

Terdapat beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik (*service excellent*) juga harus diikuti oleh manajemen dalam melayani pelanggan atau nasabah yaitu:³⁸

1) Tersedia karyawan yang baik

Karyawan yang baik adalah karyawan yang mampu memahami dan memberi kenyamanan untuk pelanggannya. Seorang karyawan harus memiliki sikap ramah, sopan santun, cepat tanggap, pandai berkomunikasi, dan tentunya bertanggung jawab. Ia harus bisa memahami dan melayani kebutuhan pelanggan secara optimal.

³⁸ Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik* (Depok: Rajawali Pers, 2018), 67-71.

2) Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Seperti yang dibahas sebelumnya, sarana dan prasarana merupakan hal yang penting guna mendukung pelayanan prima yang optimal. Suasana ruangan yang nyaman harus pula di dukung dengan udara yang sejuk, tenang, serta tidak berisik sehingga mampu mengusir kebosanan dan pelanggan merasa betah.

3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Dalam melakukan kegiatan pelayanan seorang karyawan harus mampu melayani pelanggan dari awal hingga permasalahan yang dikeluhkan pelanggan tersebut tuntas. Dengan demikian karyawan tersebut dapat dikatakan bertanggung jawab terhadap tugasnya sehingga pelanggan merasa puas.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Layanan yang diberikan harus sesuai prosedur yang ada, begitu pula proses pekerjaan juga harus sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Dengan demikian, karyawan tersebut dapat dikatakan bahwa ia professional dalam bekerja.

5) Mampu berkomunikasi

Komunikasi yang dimaksud adalah bagaimana cara karyawan tersebut memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan tidak menimbulkan kesalahpahaman.

6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Karyawan harus menjaga kerahasiaan, baik berupa uang ataupun data pribadi pelanggan. Dengan menjaga kerahasiaan pelanggan berarti juga menjaga keharasiaan perusahaan. tingkat kepercayaan pelanggan terletak pada jaminan kerahasiaan disetiap transaksi.

1) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Karyawan yang berkualitas adalah karyawan yang memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam melayani setiap pelanggannya. Dengan adanya pengetahuan dan kemampuan tersebut diharapkan dapat mempercepat pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

2) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan oleh seorang karyawan dimana karyawan tersebut dapat memahami kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, karyawan diharapkan mampu cepat tanggap terhadap apa yang dibutuhkan pelanggan.

3) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

4) Kepercayaan pelanggan merupakan suatu hal yang penting bagi setiap perusahaan. Tujuan dari pelayanan prima adalah untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan. Dengan adanya kepercayaan pada diri pelanggan maka dapat dipastikan pelanggan tersebut akan loyal kepada perusahaan.

c. Konsep A6 *Service Excellent* (Pelayanan Prima)

Konsep pelayanan prima timbul dari kreativitas para pelaku bisnis, yang kemudian diikuti oleh organisasi-organisasi nirlaba dan instansi pemerintah, sehingga dewasa ini budaya layanan prima tidak lagi hanya milik dunia bisnis tetapi milik semua orang.

Konsep layanan prima berdasarkan A6, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appereance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung Jawab) yang dapat diuraikan sebagai berikut:³⁹

1) Kemampuan (*Abbility*)

Pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motifasi, dan menggunakan *public relations* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/perusahaan.

2) Sikap (*Attitude*)

Perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

³⁹ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elex Media Kompetindo, 2003), 31.

3) Penampilan (*Appearance*)

Penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non-fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

4) Perhatian (*Attention*)

Kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

5) Tindakan (*Action*)

Berbagai kegiatan nyata harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

6) Tanggung Jawab (*Accountability*)

Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

d. Etika pelayanan

Etika pelayanan adalah perilaku petugas bank terutama petugas pelayanan dalam memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan nasabah. Etika pelayanan bertitik tolak pada perilaku petugas bank dalam berbagai lini dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memperhatikan mana yang baik mana yang buruk, mana yang benar mana yang salah.

Ciri-ciri etika pelayanan perbankan yang prima adalah:⁴⁰

- 1) Memiliki personil yang profesional dan bermoral.
 - 2) Memiliki sarana dan prasarana yang meyakinkan.
 - 3) *Responsive* (tanggap).
 - 4) Komunikatif
 - 5) Memiliki perilaku dan penampilan simpatik.
 - 6) Memiliki penampilan dan bicara yang meyakinkan.
- e. Kiat Pelayanan Prima⁴¹

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik (prima) pada industri perbankan. Pada dasarnya ada empat kiat, yaitu:

- 1) Kemauan dan kemampuan personil

Petugas bank mampu melayani dan melaksanakan semua transaksi dengan cepat, tepat, dan akurat. Petugas bank harus

mampu membantu setiap nasabah yang mengalami kesulitan dalam transaksi. Hendaklah petugas bank memahami benar perilaku atau tipe-tipe nasabah. Untuk itu perlu mengidentifikasi:

- a. Siapa nasabah/calon nasabah yang akan kita hadapi.
- b. Bagaimana kualitas pelayanan yang mereka inginkan.
- c. Bagaimana strategi kualitas layanan nasabah.
- d. Memahami memperhitungkan umpan balik kepuasan nasabah.

⁴⁰ M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2019), h.209-210

⁴¹ M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2019) h. 224-226

2) Pengembangan *Database*.

Pimpinan unit pelayanan nasabah perlu melakukan pengembangan *databasenya* lebih akurat, terutama data kebutuhan dan keinginan nasabah dalam kondisi persaingan. *Database* yang dimiliki akan dikelola sumber masukan dalam pengambilan kebijakan strategis perusahaan, terutama yang terkait dengan pelayanan kepada nasabah. Hal ini sebagai bahan acuan pengambilan tindakan korektif apabila terjadi penyimpangan terhadap aturan yang ada.

3) *Relationship Marketing*

Agar nasabah tetap puas dan loyal (tidak lari ke bank lain), maka perlu dibina hubungan-hubungan dengan nasabah secara terus menerus atau terjadwal. Bukan hanya menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah, tetapi lebih penting lagi memelihara dan mempertahankan kesetiaan nasabah, melakukan hubungan jangka panjang yang interaktif dan bernilai tambah. Banyaknya nasabah lari biasanya karena bank tidak bisa mempertahankan pelayanan prima tersebut. Bank harus mampu membangun hubungan dan ikatan persaudaraan dengan nasabah, sehingga nasabah merasa nyaman untuk selalu berhubungan dengan pihak bank dalam setiap transaksi yang dilakukan.

4) Pelatihan berkesinambungan

Untuk menjaga dan meningkatkan kemampuan serta motivasi petugas bank, pimpinan hendaklah melaksanakan program pelatihan secara terjadwal, disesuaikan dengan kondisi dan perubahan yang terjadi baik perubahan perilaku nasabah (kebutuhan dan keinginan) maupun persaingan kebijakan pemerintah.

3. Layanan *Pickup* Tabungan

a. Pengertian Layanan *Pickup* Tabungan

Pickup Tabungan merupakan strategi yang digunakan oleh perusahaan atau lembaga untuk memudahkan anggota dalam melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor. Petugas atau pegawai lembaga yang akan mendatangi lokasi yang telah disepakati sebelumnya. Ini juga memberikan motivasi dan loyalitas dari anggota untuk tetap melakukan transaksi dengan lembaga. Karena anggota tidak perlu datang ke kantor, maka strategi *Pickup tabungan* memberikan kemudahan, meningkatkan loyalitas anggota dan memberikan rasa kekeluargaan yang terjalin antara pihak lembaga dengan anggotanya.⁴² Berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilakukan oleh BMT dengan tujuan untuk mempermudah nasabah yang melakukan transaksi karena dengan adanya layanan *Pick up* nasabah

⁴²Isneyni Robi'ul Laila, Adin Fadilah, "Strategi *Pickup Service* Dalam Meningkatkan Minat Menabung Studi Pada KSSU Harum Dhaha Kediri Perspektif Marketing Syariah", *Journal of Management and Sharia Business* Vol. 03, No. 1 (2023).

tidak perlu datang ke BMT untuk melakukan pembayaran transaksi cukup dengan menunggu pihak karyawan di tempat nasabah.

b. Tabungan

Tabungan dalam Ekonomi Islam merupakan prinsip ekonomi *Islam* dan nilai moral Islam yang menyebutkan bahwa manusia harus hidup hemat dan tidak bermewah-mewah karena Allah swt sangat mengutuk perbuatan Israf (pemborosan) dan Tabzir (menghamburkan harta tanpa guna). Jadi dapat dikatakan bahwa motifasi menabung adalah nilai moral hidup sederhana dan keutamaan tidak fakir, serta dengan adanya tabungan akan mendorong umat muslim untuk sering melakukan investasi sehingga akan mengurangi kesenjangan sosial yang ada.⁴³

4. *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT)

a. Pengertian BMT

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) adalah kelompok swadaya masyarakat sebagai lembaga ekonomi rakyat yang berupaya mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dengan sistem bagi hasil untuk meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil dalam upaya pengentasan kemiskinan. meningkatkan kualitas kegiatan pengusaha kecil dan bawah dalam mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan ekonomi. Sementara

⁴³ Rozak Mahendra, "Peran Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Curup Kepada Keluarga Dalam Sosialisasi dan Edukasi Menabung di Bank Syariah", (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Curup, 2023), 40.

baitul maal menerima titipan zakat, infak, dan sedekah, serta menjalankannya sesuai dengan peraturan dan amanahnya.

BMT melaksanakan dua jenis kegiatan, yaitu baitul tamwil dan baitul maal. Baitul tamwil mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) terdiri dari dua istilah, yaitu *Baitul Maal* dan *Baitul Tamwil*. *Baitul Maal* lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non-profit, seperti; zakat, infaq dan shodaqoh.⁴⁴ Sedangkan *Baitul Tamwil* sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial. Usaha-usaha tersebut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari BMT sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan berlandaskan syariah. Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) merupakan lembaga swadaya masyarakat yang bergerak sebagai lembaga ekonomi nasional yang bertujuan untuk mengembangkan usaha produktif dan investasi dengan skema bagi hasil untuk menghasilkan kualitas keuangan pembisnis kecil dan menengah dalam pemberantasan kemiskinan.

BMT menjalankan beberapa macam kegiatan yaitu Baitul Tamwil dan Baitul Maal. Baitul Tamwil memajukan usaha aktif serta berinvestasi dalam peningkatan kualitas usaha pembisnis kecil dan miskin untuk mendorong tabungan dan mendukung pembiayaan

⁴⁴ Fachrurrazy dan Eko Bahtiar, *Strategi Baitul Maal Wa Tamwil Teori ke Praktek*, (Pontianak: IAIN Pontianak Press, 2020), 8.

keuangan. Sedangkan Baitul Maal menerima zakat, infak dan sedekah serta menggunakannya sesuai aturan dan amanat.

b. Tujuan dan Sifat BMT

Salah satu tujuan dari didirikannya BMT adalah meningkatkan kualitas usaha ekonomi untuk mensejahterakan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Dapat dipahami bahwa BMT berorientasi pada upaya peningkatan kesejahteraan anggota dan masyarakat. Anggota harus diberdayakan supaya dapat mandiri. Adapun sifat dari usaha BMT yang berorientasi kepada bisnis (bisnis oriented) dimaksudkan supaya pengelolaan BMT dapat dijalankan secara profesional, sehingga mencapai tingkat efisiensi tertinggi. Sedangkan aspek sosial BMT berorientasi kepada peningkatan kehidupan anggota yang tidak mungkin dijangkau dengan prinsip

bisnis.⁴⁵

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

⁴⁵ Fachrurrazy dan Eko Bahtiar, *Strategi Baitul Maal Wa Tamwil Teori ke Praktek*, (Pontianak: IAIN Pontianak Press, 2020), 12.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini merupakan pendekatan penelitian kualitatif jenis *deskriptif*. Penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang mencoba menjelaskan serta menginterpretasikan sesuatu, seperti situasi atau ikatan antara nasabah dengan lembaga keuangannya, atau kegiatan yang secara langsung.⁴⁶

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat peneliti melakukan penelitian untuk dapat memperoleh data yang digunakan. Adapun lokasi yang dijadikan penelitian adalah BMT NU Cabang Kalisat. Terletak di Kabupaten Jember tepatnya di Kecamatan Kalisat Jl. Imam Bonjol, Krajan II, Glagahwero, Kec. Kalisat, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68193. Peneliti menjadikan lokasi tersebut dikarenakan pada BMT NU Cabang Kalisat dapat menjangkau masyarakat lebih luas.

C. Subyek Penelitian

Penelitian ini penentuan subjek penelitian menggunakan menggunakan teknik penentuan *purposive*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Dengan maksud penentuan sumber data dengan melakukan observasi dan mewawancarai orang-orang yang dipandang mengetahui tentang situasi

⁴⁶ Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2003), 33.

sosial atau hal-hal yang akan diteliti oleh peneliti, sehingga mudah bagi peneliti mendapatkan informasi yang diinginkan.⁴⁷

Kemudian dalam penelitian ini pihak yang dianggap atau dipercaya dapat mengetahui dan menjawab persoalan mengenai Implementasi *Service Excellent* dalam Layanan *Pickup* Tabungan pada BMT NU Cabang Kalisat sehingga dipilih subjek dalam penelitian ini adalah :

1. Pimpinan di BMT NU Cabang Kalisat: Mohammad Rofiki S. E
2. Pegawai bagian tabungan di BMT NU Cabang Kalisat: Muhammad Faruq.
3. Anggota Tabungan/nasabah di BMT NU Cabang Kalisat: Ibu Zahra, Ibu Hana dan Bapak Mulyadi.

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan salah satu tahapan yang sangat penting saat mengerjakan sebuah penelitian dikarenakan tujuan utama melakukan penelitian adalah memperoleh informasi. Data dapat dikumpulkan dengan cara pengaturan yang berbeda, dari sumber yang berbeda serta dengan cara yang berbeda. Agar informasi tambah rinci, data berikut dikerjakan untuk melakukan penelitian:

1. Pengamatan / Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data kualitatif yang umum dan mudah dilakukan. Observasi merupakan suatu pengamatan langsung yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan

⁴⁷ Andi Prastowo, *Memahami Metode-Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), 204.

dalam suatu penelitian.⁴⁸ Peneliti melakukan pengamatan secara langsung di BMT NU mengenai implementasi *service excellent* dalam layanan *pickup* tabungan.

2. Wawancara / *Interview*

Wawancara atau *interview* merupakan metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi yang dilakukan oleh kedua belah pihak dengan tujuan tertentu. Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara langsung berupa tanya jawab antara peneliti dengan subyek penelitian yaitu pimpinan BMT NU, karyawan bagian tabungan serta nasabah sebagai narasumber yang terkait dengan tabungan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatp muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Peneliti melakukan wawancara secara langsung di BMT NU mengenai implementasi *service excellent* dalam layanan *pickup* tabungan.⁴⁹

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data kualitatif yang merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang dibuat langsung oleh subjek bersangkutan. Dokumen-dokumen tersebut merupakan yang berkaitan

⁴⁸ Hengki Fernanda, *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: PT Penamuda Media, 2023), 138.

⁴⁹ Hengki Fernanda, *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: PT Penamuda Media, 2023), 141

dengan data yang akan diteliti oleh peneliti. Adapun teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data berupa :

- a. Profil BMT NU Cabang Kalisat
- b. Sejarah BMT NU Cabang Kalisat
- c. Visi dan Misi BMT NU Cabang Kalisat
- d. Struktur Organisasi BMT NU Cabang Kalisat
- e. Dokumen-Dokumen BMT NU Cabang Kalisat

E. Analisis Data

Analisis data merupakan bagian yang utama dalam penelitian, analisis data kualitatif sangat susah dikerjakan karena tidak ada panduan dasar, tidak terdapat mekanisme yang lurus serta tidak terdapat ketentuan yang terstruktur. Aktifitas dalam analisis data ada tiga tahapan yaitu:⁵⁰

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2013), 246-252.

melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Dengan penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam hal ini yaitu temuan baru yang didapat seperti berupa deskripsi atau gambaran dari objek sebelumnya sehingga dapat lebih jelas.

F. Keabsahan Data

Tujuan keabsahan data adalah untuk memperlihatkan apakah realisasi yang hendak diteliti merupakan penelitian ilmiah serta untuk membuktikan keterangan laporan tersebut yang didapatkan.

Pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi digunakan dalam penelitian ini untuk menilai reliabilitas data yang digunakan. Triangulasi yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Triangulasi sumber memverifikasi data yang dikumpulkan dari beberapa sumber untuk

menentukan kebenaran informasi. Dalam hal ini, adalah Informan dalam wawancara untuk penelitian ini.⁵¹

G. Tahap-tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian ini adalah tahapan-tahapan dari proses pelaksanaan penelitian. Dalam hal sebuah penelitian perlu adanya penyusunan tahap-tahap penelitian sehingga memudahkan penyusunan rancangan penelitian. Secara umum ada tiga tahap dalam proses penelitian yaitu, tahap pra-lapangan, tahap pekerjaan, dan tahap penyelesaian, secara rinci sebagai berikut :

1. Tahap pra-lapangan

Kegiatan yang harus dilakukan dalam penelitian kualitatif pada tahap pra-lapangan adalah menyusun rancangan penelitian yang memuat latar belakang masalah dan alasan pelaksanaan penelitian. Terdapat enam tahapan yang harus dilakukan oleh peneliti, dengan tambahan satu pertimbangan yakni etika penelitian lapangan.⁵²Tahapan-tahapannya sebagai berikut :

a. Menyusun Rancangan Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan berangkat dari permasalahan dalam lingkup peristiwa yang sedang terus berlangsung dan bisa

⁵¹A. Alfansyur dan Mariyani. Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber dan Waktu. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 2020, 146–150. <https://doi.org/10.31764/historis.v5i2.3432>

⁵² Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Sukabumi: CV Jejak,2018), 166-172, <https://books.google.co.id/books?id=59V8DwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

diamati serta diverifikasi secara nyata pada saat berlangsungnya penelitian.

Rancangan penelitian mengatur sistematika yang akan dilaksanakan dalam penelitian. Memasuki tahap ini peneliti harus memahami berbagai metode dan teknik penelitian. Metode dan teknik penelitian disusun menjadi rancangan penelitian.

b. Memilih Lapangan Penelitian

Dalam penelitian, peneliti diharuskan terlebih dahulu menentukan lokasi atau lapangan penelitiannya. Adapun lokasi atau lapangan penelitian yang dipilih oleh peneliti yaitu, BMT NU Cabang Kalisat Jember.

c. Mengurus Perizinan

Mengurus berbagai hal yang diperlukan untuk kelancaran kegiatan penelitian. Terutama kaitannya dengan metode yang digunakan yaitu kualitatif, maka perizinan dari yang bersangkutan sangat dibutuhkan karena hal ini akan mempengaruhi penelitian tersebut. Sebaiknya sebelum peneliti melakukan penelitian terlebih dahulu meminta surat izin penelitian ke pihak kampus dan kemudian diserahkan ke pihak instansi terkait (BMT NU Cabang Kalisat).

d. Menjajaki dan Menilai Lapangan

Setelah mendapat izin, peneliti baru melakukan orientasi lapangan. Tujuannya dari tahapan ini adalah untuk mengenal segala unsur lingkungan sosial, fisik dan objek supaya peneliti dapat

mempersiapkan diri serta menyiapkan perlengkapan yang diperlukan agar memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data yang sebenarnya.

e. Memilih Informan atau Narasumber

Seorang peneliti perlu memilih seorang informan yang memiliki banyak pengalaman tentang latar penelitian yang berguna bagi peneliti dalam mencari dan melengkapi informasi dari penelitiannya. Informan adalah orang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi latar penelitian. Informan yang dipilih oleh peneliti dalam penelitian ini adalah Kepala Cabang BMT NU Kalisat Jember, Karyawan bagian Tabungan BMT NU Cabang Kalisat Jember dan Nasabah BMT NU Cabang Kalisat Jember.

f. Menyiapkan perlengkapan dan kebutuhan pada saat penelitian

Sebelum peneliti melangkah untuk melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu menyiapkan perlengkapan penelitian yang berupa alat tulis, alat perekam suara dan kamera untuk mencatat dan merekam hasil wawancara yang diberikan oleh informan serta mengambil dokumentasi sebagai bukti penelitian.

g. Persoalan Etika Penelitian

Pada tahap ini, peneliti hendaknya mempersiapkan diri baik secara fisik, psikologis dan mental sebelum melangkah ke lapangan untuk melakukan penelitian. Karena peneliti akan berhubungan

langsung dengan orang-orang baik perorangan, kelompok maupun masyarakat, sehingga peneliti perlu menyesuaikan diri dengan kebiasaan dan budaya lingkungan.

2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

Pada tahap pelaksanaan penelitian, terdapat tiga tahap yang diuraikan sebagai berikut :

a. Memahami Latar Penelitian Dan Persiapan Diri

Pada tahap pembatasan latar dan peneliti, peneliti perlu terlebih dahulu memahami latar penelitian untuk memasuki pekerjaan di lapangan dan peneliti perlu mempersiapkan diri, baik secara fisik dan mental, serta menerapkan perilaku yang baik. Kemudian penampilan peneliti hendaknya menyesuaikan dengan kebiasaan, adat, tata cara, dan kultur latar penelitian. Setelah itu pengenalan hubungan peneliti di lapangan, hendaknya peneliti perlu membina hubungan akrab antara subjek dan peneliti, sehingga dapat membangun kepercayaan antara keduanya dan mudah bekerja sama. Hal tersebut dapat memudahkan peneliti mendapatkan informasi yang diinginkan. Selain itu peneliti perlu memperhatikan jumlah waktu studi dalam waktu melakukan penelitian, agar peneliti tidak memasuki ke dalam kehidupan orang-orang pada latar penelitian, peneliti hendaknya berpegang teguh pada tujuan, masalah dan jadwal yang telah dirancang sebelumnya.

b. Memasuki Lapangan

Keakraban hubungan yang perlu dibina berupa *rapport*. *Rapport* adalah hubungan antara peneliti dengan subjek yang sudah melebur sehingga seolah-olah tidak lagi dinding pemisah antara keduanya.

c. Berperan Serta Sekaligus Mengumpulkan Data

Pengarahan batas studi, peneliti hendaknya menjadwalkan topik kegiatan yang diikuti sehingga dapat memperhitungkan keterbatasan waktu, tenaga dan kemungkinan biaya, serta tidak mengikuti kegiatan masyarakat pada latar penelitian lebih dalam. Mencatat data, alat penelitian yang biasanya digunakan adalah catatan lapangan. Catatan lapangan yang dibuat oleh peneliti sendiri sewaktu mengadakan pengamatan, wawancara, atau menyaksikan kejadian tertentu. Catatan lapangan biasanya dibuat dalam bentuk kata kunci, singkatan, pokok utama, kemudian dilengkapi dan disempurnakan. Pencatatan data di lapangan hendaknya direkam, apa yang perlu dan tidak perlu dicatat, uraian tentang latar dan orang-orang yang diwawancarai atau diamati, bagaimana menghadapi perubahan latar penelitian dan cara memberikan pendapat serta tanggapan dari informasi yang dikumpulkan dan jangan melupakan bentuk data lainnya berupa dokumen, laporan, gambar dan foto.

3. Tahap Analisis Data

Pada tahap analisis data dilakukan dengan memasukkan kedalam kategori menjadi satu, sehingga dapat dikelola sampai dijadikan laporan penelitian. Data tersebut merupakan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan oleh peneliti pada saat di lapangan.⁵³



⁵³ Lexy, J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi* (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2010), 127-148

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah berdirinya BMT NU Cabang Kalisat

BMT NU lahir berangkat dari sebuah keprihatinan batas kondisi masyarakat Sumenep pada umumnya dan masyarakat kecamatan Gapura kepada khususnya dimana kesejahteraan mereka tidak ada peningkatan secara signifikan. Padahal etos kerja mereka cukup tinggi hal ini sesuai dengan lagu madura asapok angen abantal ombek (berselimut angin dan berbantal ombak).⁵⁴ Untuk mewujudkan hal tersebut, Lembaga Perekonomian MWC NU Gapura, waktu itu sebagai Ketua Fauzi, S.Ag. dan Sekretaris Masyudi, S.Ag. mencanangkan program penguatan ekonomi kerakyatan untuk kesejahteraan masyarakat yang Mardhatillah.

Pada tahun 2004, Masyudi dipercaya oleh MWC NU Gapura untuk menjadi Ketua Lembaga Perekonomian MWC NU Gapura dan sebagai Sekretaris Murahwan Da'i pada tahun 2004, Masyudi melanjutkan program penguatan ekonomi kerakyatan untuk kesejahteraan masyarakat yang Mardhatillah dengan mengadakan kegiatan Temu Usaha dan Sosialisasi Tanaman Alternatif selain Tembakau pada 14 Mei 2004 dan tanggal 15 Mei 2004 Lokakarya Perencanaan Pembentukan BUMNU (Badan Usaha Milik NU).

⁵⁴ Buku diklat pengelola KSPPS. BMT NU Hal5-7.

Dari Lokakarya tersebut akhirnya ditemukan bahwa persoalan yang sedang dihadapi oleh masyarakat Gapura adalah lemahnya Akses Permodalan, lemahnya pemasaran, dan lemahnya penguasaan teknologi. Selanjutnya peserta lokakarya sepakat bahwa yang perlu pertama kali diutamakan adalah penguatan modal bagi usaha kecil dan Mikro yang selama ini kurang mendapatkan akses permodalan dan dikuasai oleh para pemodal besar atau praktek rentenir yang cenderung mencekik usaha mereka.⁵⁵

Masyudi, selaku Ketua Lembaga Perekonomian NU kala itu, menawarkan gagasan untuk mendirikan Baitul Maal wat Tamwil (BMT), sebagai Lembaga Keuangan Mikro Syariah yang bergerak di bidang usaha simpan pinjam bagi anggotanya. Gagasan ini berangkat dari sebuah keprihatinan semakin merajalelanya praktek rentenir. Informasi yang diterima masyudi saat itu, sebanyak 3.311 pedagang kecil di wilayah kecamatan Gapura dan sekitarnya terjatuh praktik rentenir maupun “bank harian” (Bank nyak kanyak; istilah di Gapura), dengan tingkat bunga hingga 50 persen dalam sebulan. Para peserta lokakarya dan pengurus MWC NU Gapura keberatan dengan gagasan ketua lembaga perekonomian untuk mendirikan BMT. Keberatan mereka bukan tanpa alasan, salah satu alasan mendasar bagi mereka karena trauma masalah yang seringkali dibentuk lembaga keuangan, ujung-ujungnya uang mereka disalah gunakan. Oleh karenanya, mereka meminta untuk memikirkan

⁵⁵ Modul KSPPS BMT NU

kembali dan memantapkan konsep atas gagasan masyudil selaku ketua lembaga perekonomian MWC NU Gapura untuk mendirikan BMT.

KSSPS BMT NU Cabang Kalisat berdiri pada hari Kamis tanggal 24 November 2015. Awal mulanya dari pihak MWC NU yang mempunyai inisiatif untuk mempunyai usaha keuangan, kemudian pengurus MWC NU melakukan kunjungan ke pusat dan berdirilah BMT NU Cabang Kalisat yang terletak di Jl. Imam Bonjol, Krajan II, Glagahwero, Kec. Kalisat, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68193.

2. Visi dan Misi KSSPS BMT NU Cabang Kalisat

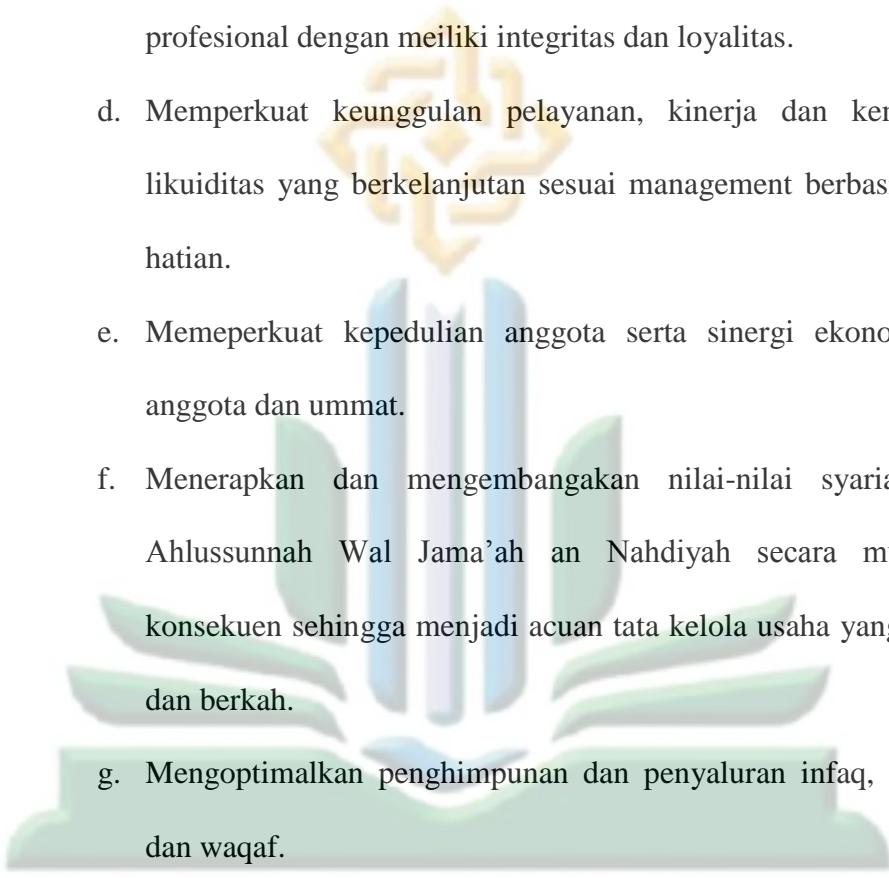
1. Visi KSSPS BMT NU Cabang Kalisat⁵⁶

Menjadi BMT NU yang amanah, mandiri, berkah dan bermanfaat sehingga unggul dalam layanan maupun kinerja secara berkelanjutan menuju Tahun 2028 dengan 128 kantor cabang dan aset 1,8 Triliun untuk kemandirian dan kesejahteraan anggota dan umat.

2. Misi KSSPS BMT NU Cabang Kalisat

- a. Mewujudkan pertumbuhan yang berkesinambungan menuju terbentuknya 128 kantor cabang dengan aset 1,8 Triliun pada tahun 2028.
- b. Mengembangkan budaya dan lingkungan kerja yang ramah dan amanah sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi dalam mengabdikan tanpa batas dan melayani dengan ikhlas sebagai perwujudan ibadah.

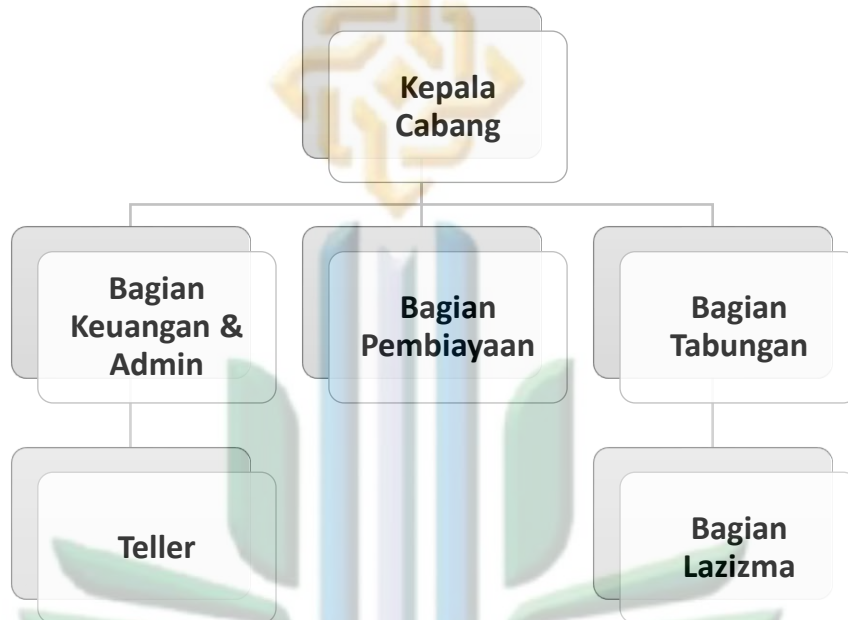
⁵⁶ Dok. Visi dan Misi KSSPS BMT NU Cabang Kalisat Jember diakses 09 Maret 2024

- 
- c. Menyiapkan dan mengembangkan SDI yang amanah dan profesional dengan memiliki integritas dan loyalitas.
 - d. Memperkuat keunggulan pelayanan, kinerja dan kemandirian likuiditas yang berkelanjutan sesuai management berbasis kehati-hatian.
 - e. Memerkuat kepedulian anggota serta sinergi ekonomi antar anggota dan ummat.
 - f. Menerapkan dan mengembangkan nilai-nilai syariat sesuai Ahlussunnah Wal Jama'ah an Nahdiah secara murni dan konsekuen sehingga menjadi acuan tata kelola usaha yang amanah dan berkah.
 - g. Mengoptimalkan penghimpunan dan penyaluran infaq, shodaqoh dan waqaf.
 - h. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimah kepada anggota dan ummat dengan berbasis dan *Tamwil* dan *Maal*.
 - i. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada anggota, ummat dan lingkungan sesuai jati diri Nahdatul Ulama.

3. Struktur Organisasi KSPPS BMT NU Cabang Kalisat

Struktur organisasi merupakan kerangka dasar dari sebuah perusahaan yang sudah diatur agar dapat mengetahui tugas dari masing-masing karyawan. Berikut adalah struktur dalam bentuk bagan:

Tabel 4.1
Susunan Struktur Pengelola KSPPS BMT NU
Cabang Kalisat Jember



a. Kepala cabang

Kepala cabang adalah pimpinan di perusahaan/instansi yang bertanggung jawab atas semua kegiatan perusahaan di BMT NU Cabang Kalisat. Tugas – tugas kepala cabang diantaranya:

- 1) Membuat rencana kegiatan untuk perusahaan/instansi yang di pimpin.
- 2) Bertanggung jawab atas segala aktivitas yang berkaitan dengan perusahaan yang di pimpin.
- 3) Monitoring segala kegiatan yang akan dilaksanakan.
- 4) Bertanggung jawab terhadap kesejahteraan pengelola.
- 5) Menjaga hubungan yang baik terhadap anggota, mitra, dan instansi cabang lain
- 6) Menandatangani dokumen – dokumen penting.

b. Keuangan/Admin

Administrasi keuangan adalah mencakup seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pencatatan, pendataan, serta pengeluaran untuk pendanaan berbagai kegiatan operasional perusahaan/instansi dalam bentuk pengelolaan keuangan, akuntabilitas, serta pengawasan keuangan. Adapun tugas dan wewenang pengelola bagian keuangan dan administrasi yaitu:

- 1) Buat *cash flow* keuangan harian
- 2) Administrasi pendaftaran anggota
- 3) Melayani permohonan pinjaman mitra
- 4) Pelayanan *transfer*
- 5) Membuat laporan kasir harian teller
- 6) Pengarsipan berkas anggota dan mitra
- 7) Rekap gaji pengelola
- 8) Input absen dan lembur pengelola

c. Teller

Pengelola yang bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan penarikan, dan memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat. Adapun tugas dan wewenang teller yaitu:

- 1) Menginput Tabungan Nasabah
- 2) Realisasi pembiayaan Mitra
- 3) Input angsuran
- 4) Pembiayaan personal dan lasisma

5) Membuat laporan hasil harian

d. Bagian Tabungan

Adapun tugas pengelola dari unit tabungan, yaitu:

- 1) Menjemput tabungan
- 2) Pemasaran produk Tabungan
- 3) Membuat laporan kasir harian ketika Transaksi *Online* (TO)
- 4) Perantara pencairan penarikan tabungan anggota

e. Bagian Pembiayaan

Pengelola yang bertugas untuk:

- 1) Survei pembiayaan Lasisma dan Personal
- 2) Penagihan tunggakan angsuran
- 3) Pemasaran produk pembiayaan

4. Produk-Produk Tabungan BMT NU

a. Simpanan Anggota (SIAGA)

Disediakan bagi anggota yang berminat menjadi anggota sekaligus pemilik BMT NU dengan bagi hasil yang menguntungkan yaitu 70% dari (SHU maksimal 60% sebagai partisipasi modal dan minimal 10% sebagai dana cadangan) menggunakan Akad Musyarakah. SIAGA terdiri dari: SIAGA Pokok dibayar satu kali sebesar Rp. 100.000,- SIAGA Wajib per Bulan Rp. 20.000,- dan SIAGA Khusus dibayar kapan saja dengan setoran minimal Rp. 100.000,-.SIAGA Pokok dan Wajib hanya dapat ditarik ketika berhenti dari keanggotaan sedangkan SIAGA Khusus dapat ditarik

sesuai dengan ketentuan berlaku.

b. Simpanan Pendidikan Fathonah (SIDIK FATHONAH)

Simpanan untuk siswa dan orangtua siswa yang ingin meraih cita-cita pendidikan secara sempurna dengan bagi hasil 45% yang menguntungkan. Menggunakan Akad Mudlarabah Muthlaqah. Setoran kapan saja dan penarikan Tahun Ajaran Baru dan semesteran. Setoran awal Rp. 2.500 dan setoran selanjutnya minimal Rp. 500

c. Simpanan Berjangka Wadiah Berhadiah (SAJADAH)

Simpanan dengan keuntungan yang dapat dinikmati diawal dengan memperoleh hadiah langsung tanpa diundi. Menggunakan akad wadiah yat al-dhamanah dan dapat ditarik pada waktu berdasarkan ketentuan yang berlaku.

d. Simpanan Berjangka Mudharabah (SIBERKAH)

Keuntungan yang melimpah dengan bagi hasil 65%. Menggunakan akad mudlarabah muthlaqah. Setoran minimal Rp. 500.000 dengan jangka waktu minimal 1 tahun.

e. Simpanan Haji dan Umroh (SAHARA)

Simpanan yang dapat mempermudah anda menunaikan Haji dan Umrah dengan memperoleh keuntungan yang melimpah dengan bagi hasil 65% sebagai bekal tambahan biaya Haji dan Umrah. Menggunakan Akad Mudhlarabah Muthlaqah. Setoran awal minimal Rp. 100.000,- dan setoran selanjutnya sesuai kemampuan. Setoran kapan saja dan penarikan hanya dapat dilakukan ketika akan

melaksanakan Haji dan Umrah kecuali Udzur Syar'i

f. Tabungan Mudharabah (TABAH)

Tabungan yang bisa mempermudah anda dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari karena setoran dan penarikan dapat dilakukan kapan saja dan memperoleh keuntungan bagi hasil 40%. Menggunakan akad Mudharabah Muthlaqah. Setoran Awal Rp. 10.000 dan selanjutnya minimal Rp. 2.500.

g. Tabungan Ukhrawi (TARAWI)

Tabungan sekaligus beramal tanpa kehilangan uang tabungan, anda di sedekahkan kepada fakir miskin dan anak yatim piatu. Menggunakan akad Mudharabah Munthlaqah dengan setoran awal Rp. 25.000,- dan selanjutnya minimal Rp. 5.000,- dengan bagi hasil 50%.

h. Simpanan Lebaran (SABAR)

Simpanan yang mempermudah anda untuk memenuhi kebutuhan lebaran dengan memperoleh keuntungan bagi hasil sebesar 55%. Menggunakan akad Mudharabah Muthlaqah dengan setoran awal Rp.25.000 dan setoran selanjutnya minimal Rp.5.000. Setoran kapan saja dan penarikan hanya bisa dilakukan setiap bulan Ramadhan.

B. Penyajian Data dan Analisis

Pada tahap ini memuat tentang uraian data dan temuan yang diperoleh peneliti selama di lapangan dengan menggunakan metode dan prosedur yang

telah diuraikan pada bab sebelumnya. Berikut adalah data-data yang disajikan dari hasil penelitian dengan mengacu pada fokus penelitian sebagai berikut.

Service Excellet dalam Layanan Pickup Tabungan pada BMT NU Cabang Kalisat.

Pelayanan prima atau *service excellent* adalah suatu bentuk keharusan dalam industri jasa seperti perbankan ketika menghadapi konsumen atau pelanggan. Tujuan utama dari upaya pelayanan prima dari BMT kepada nasabah yakni menjadikan nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan, sehingga diharapkan nantinya nasabah menjadi loyal dan menjadikan citra perusahaan baik di mata nasabahnya.

Salah satu ciri pelayanan prima (*service excellent*) yakni tersedianya karyawan yang baik. Dalam hal ini BMT NU dalam upaya memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya juga memiliki karyawan bagian tabungan yang melakukan penjemputan (*pickup*) tabungan ke pasar atau rumah warga secara langsung setiap harinya. Berdasarkan hasil wawancara, berikut penjelasan Bapak Rofiki selaku kepala cabang:

Setiap hari bagian tabungan tugasnya antar-jemput tabungan kerumah-rumah dan juga kepasar-pasar. Jika ada nasabah yang melakukan penarikan tabungan juga bisa langsung dilakukan oleh bagian tabungan tidak perlu repot-repot datang ke kantor terkecuali penarikan diatas 5.000.000 harus ada konfirmasi sehari sebelum melakukan penarikan. Jam kerja di BMT NU itu jam 07.30-16.00 kecuali untuk bagian tabungan sendiri kerjanya dari jam 05.30 untuk melakukan antar-jeput tabungan kerumah-rumah atau kepasar dan sampai selesai. Tapi jika nasabah ingin menabung atau melakukan penarikan diluar jam kerja seperti malam hari itu sangat dilayani karena servis tersebut merupakan salah satu keunggulan dipelayananan BMT NU.

Adapun pernyataan dari bapak Faruq selaku karyawan bagian pickup tabungan mengatakan:

Untuk pelayanan jemput tabungan ke nasabah sehari bisa 500 lebih nasabah dengan nominal bisa mengumpulkan kurang lebih 50.000.000 Juta. Sementara kalau mengenai cara pengambilan tabungan kalau kolektif itu yang dijemput tiap hari, kita kasih slip lebih awal, tanda tangan di slip, kemudian kita bawa ke kantor, baru kebesokannya uangnya. Itu kalau dilapangan. Karena saat ini sudah terdapat 2 petugas penjemputan tabungan maka setiap petugas ada bagian wilayahnya masing-masing. Petugas 1 melakukan penjemputan di pasar dan sekitar pasar daerah Kalisat. Petugas 2 melakukan penjemputan di daerah perumahan daerah Kalisat, Lembengan, Jambiran.

Dari pernyataan diatas dikuatkan oleh salah satu nasabah tabungan Ibu Zahra: “Jam penjemputan tabungan saya setiap harinya sekitar jam 1 siang tapi kadang kala jika saya mau melakukan penarikan tabungan biasanya dilakukan malam hari biasanya dilakukan setelah karyawan BMT menyelesaikan semua penjemputan ke nasabah yang lainnya.”

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa BMT NU dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya sangat mengutamakan dan memajukan nasabahnya yang memiliki karyawan bagian tabungan yang setiap harinya melakukan antar-jemput tabungan kepasar-pasar ataupun kerumah-rumah warga.

Faktor lain yang juga penting dalam penerapan *service excellent* kepada nasabah yaitu sikap (*attitude*) pelayanan yang maksimal dari karyawan. Sebagaimana hasil wawancara dari Bapak Rofiki selaku kepala cabang: “Untuk sikap pelayanan, kita semua karyawan BMT selalu memberikan pelayanan prima yang baik didalam kantor maupun diluar

kantor, sesuai yang selalu diingatkan oleh direktur pusat kita harus 3 S (Salam, Senyum, Sapa) itu wajib.”

Adapun pernyataan dari bapak Faruq mengatakan:

Tradisi BMT itu memang salam diutamakan, setiap datang ke rumah apalagi saya selaku bagian tabungan maka salam diutamakan, begitupun juga yang didalam, salam juga yang diprioritaskan. Dalam pelayanannya kita usahakan semaksimal dan sesingkat mungkin, kalau diestimasikan itu kurang lebih satu nasabah maksimal 5 menit, tapi biasanya kurang dari itu sudah selesai. Dan yang tidak kalah pentingnya yaitu konsistensi kita dalam mendatangi nasabah. Jadi bukan yang hari ini datang, besok tidak datang.

Dari beberapa pernyataan diatas dikuatkan oleh salah satu nasabah tabungan yaitu Bapak Mulyadi: “Saya suka menabung di BMT karena petugasnya sangat sopan dan ramah. Pelayanannya sangat cepat, tidak perlu menunggu lama sudah selesai apalagi penjemputannya sangat rajin dilakukan setiap hari.”

Dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam sikap pelayanan (*attitude*) sangat diutamakan ketika melakukan penjemputan tabungan.

Dalam memberikan pelayanan terbaik BMT juga sangat memperhatikan aspek penampilan dan sopan santun (*apperance*) yang diterapkan oleh semua karyawannya. Berikut penjelasan dari Bapak Faruq selaku bagian tabungan: “Penampilan dalam bekerja itu sangat diperhatikan terutama saya yang langsung terjun lapangan selaku saya yang bertugas antar-jemput tabungan harus berpenampilan rapi memakai seragam yang sudah ditentukan lengkap dengan songkok (kopyah) dan *id-cardnya*”.

Adapun penjelasan dari salah satu nasabah Ibu Zahra yang setiap harinya menggunakan jasa penjemputan tabungan: “Setiap harinya ada petugas BMT NU yang rajin datang kesini jadi saya tidak perlu repot-repot datang ke kantor. Orangnya sangat ramah dan penampilannya sopan, menggunakan seragam dan membawa tabungan banyak”.

Hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap harinya ada petugas yang menjemput tabungan dengan berpenampilan sangat rapi, lengkap dengan menggunakan songko (kopyah) serta id-cardnya atau tanda pengenal dan orangnya juga sangat ramah kepada nasabah.

Hal penting juga yang harus dipertimbangkan nasabah tentunya adanya pertanggung jawaban (*accountability*) dari pihak BMT saat terjadinya keluhan atau komplain. Pihak BMT juga sudah memperhitungkan hal ini dalam pelayanannya. Berikut penjelasan dari hasil wawancara Bapak Faruq selaku juru tabungan:

Jika ada keluhan atau komplain dari nasabah maka kita berusaha mengkomunikasikan dengan baik kepada yang bersangkutan sebagai contoh dalam hal penarikan, kita memberi bukti seperti slip yang sudah ditandatangani sebelumnya oleh nasabah tersebut. Permasalahan apapun lebih-lebih dalam hal ini (penarikan tabungan) kita itu butuh komunikasi yang enak di dengar, memberikan pelayanan terbaik.

Dalam menangani komplain dari nasabah, pihak BMT sangat mengkomunikasikan secara baik-baik dan menjelaskan terkait permasalahannya kepada nasabah. Sama dengan penjelasan Ibu Hana selaku nasabah tabungan: “pernah saya komplain kepada petugas dan

alhamdulillahnya respon dari pihak petugas sangat baik dan menjelaskan atas kesalah pahaman yang terjadi”.

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas bahwa *service excellent* dalam layanan *pickup* tabungan di BMT Kalisat menerapkan konsep A6 yaitu : Dalam upaya pelayanan *pickup* tabungan dengan jumlah nasabah yang jumlahnya ratusan setiap harinya dituntut memiliki kemampuan (*ability*) manajemen waktu serta tanggung jawab yang besar (*accountability*). Sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*apperarance*) dan tanggung jawab (*accountability*). Hal ini dapat dilihat dari sikap (*attitude*) karyawan tabungan serta perhatian (*attention*) kepada nasabah dalam tindakan yang sangat rutin dalam penjemputan tabungan (*action*) dengan berpakaian sopan (*appereance*) dan sangat ramah yang mengutamakan 3S yaitu Senyum, Salam dan Sapa.

C. Pembahasan Temuan

Dalam pembahasan ini, peneliti mengintegrasikan hasil penelitian dengan kerangka teoritis yang telah dibahas sebelumnya pada bab II. Berdasarkan analisis data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi di lapangan, yang terfokus pada masalah yang diteliti, peneliti akan menyajikan dan membahas temuan-temuan yang berkaitan dengan *service excellent* dalam layanan *pickup* tabungan pada BMT NU Cabang Kalisat.

Service excellent atau pelayanan dianggap baik karena memenuhi standar yang telah ditetapkan dan berhasil memenuhi kepuasan nasabah yang

dilayani. Salah satunya pelayanan yang diterapkan dalam BMT NU Cabang Kalisat terhadap nasabah yang dilayani.

Dalam pickup tabungan sikap yang ditampilkan karyawan BMT dalam *pickup* tabungan yaitu mencerminkan sikap yang baik, sopan santun dan ramah dengan menggunakan tutur kata yang baik dan sopan, serta menerapkan 3S Salam, Senyum dan Sapa. Dari sikap yang ditunjukkan oleh karyawan tabungan di BMT Kalisat dalam pelayanan prima secara keseluruhan telah membuat nasabah merasa puas terhadap sikap karyawan tabungan ketika melayani karena memang sikap yang ditunjukkan oleh karyawan tabungan telah baik.

Dalam penjemputan tabungan pihak karyawan juga harus melayani dengan tanggap menghadapi keadaan dan keluhan nasabah dan juga harus mempunyai kepedulian atas segala keluhan dari nasabah tidak boleh bertele-tele.

Ketika memberikan layanan langsung kepada nasabah di rumah mereka, berbagai situasi dan kondisi yang beragam dapat ditemui, berbeda dengan pelayanan di kantor yang cenderung lebih formal dan terstruktur. Pelayanan di lapangan melibatkan interaksi langsung dengan kegiatan sehari-hari nasabah, sehingga dalam usaha mencapai *service excellent*, fleksibilitas menjadi kunci dan harus disesuaikan dengan situasi lapangan. Nasabah yang sibuk cenderung menginginkan layanan yang cepat dan langsung, di mana karyawan tabungan menyesuaikan diri dengan memberikan respons cepat. Namun, untuk nasabah yang memiliki lebih banyak waktu luang di lapangan,

karyawan tabungan dapat memberikan perhatian tambahan dengan berinteraksi lebih banyak secara personal, hal ini dapat memperkuat hubungan antara nasabah dan BMT.

Selain komunikasi yang baik, santun dalam berbicara, pelayanan yang efektif juga membutuhkan tindakan nyata, seperti yang dilakukan oleh BMT melalui program menjemput tabungan secara langsung ke rumah nasabah. BMT NU memiliki staf khusus yang bertanggung jawab untuk kegiatan ini, meskipun tugas utamanya adalah terkait dengan tabungan, namun mereka juga siap membantu dalam pembiayaan seperti gadai emas jika diperlukan, sebagai bagian dari upaya memberikan *service excellent* kepada nasabah. Ini menunjukkan bahwa pelayanan BMT tidak terbatas pada kegiatan tabungan saja, tetapi juga mencakup aspek pembiayaan, sehingga nasabah merasakan kepuasan yang menyeluruh dari layanan BMT. Selain staf tabungan, staf dari bagian lain juga turut membantu dalam menjemput tabungan ke rumah nasabah di luar jam kerja, dengan menghabiskan waktu tambahan sekitar satu jam setiap hari untuk menjemput tabungan. Ini bukanlah penggantian tugas, tetapi lebih sebagai tambahan pelayanan untuk memastikan semua kebutuhan penjemputan tabungan nasabah terpenuhi setiap hari. Penjemputan tabungan dilakukan di luar jam kerja kantor dan kemudian disetorkan saat kantor buka. Upaya nyata ini merupakan strategi BMT untuk mempertahankan loyalitas nasabah terhadap produk dan layanannya.

Untuk mencapai standar *service excellent*, kemampuan karyawan dalam bagian tabungan sangatlah penting, terutama dalam menunjukkan

profesionalisme dan memberikan layanan yang cepat dan memuaskan. Dengan banyaknya nasabah yang mencapai kurang lebih 500 orang per hari untuk *pickup* tabungan, manajemen waktu menjadi penting dalam menjangkau semua nasabah dengan efisiensi. Sebelumnya, petugas tabungan BMT telah melakukan pemetaan wilayah kerja mereka untuk memastikan efisiensi waktu. Selain itu, kecepatan pelayanan juga mendukung pencapaian layanan unggul, dengan hasil wawancara dan pengamatan menunjukkan bahwa rata-rata waktu pelayanan untuk satu nasabah dalam menjemput tabungan adalah kurang dari 5 menit.

Penampilan yang ditunjukkan karyawan tabungan dalam menunjang *service excellent* dalam *pickup* tabungan adalah menggunakan seragam yang sudah ditentukan setiap harinya dan menggunakan songko (peci) serta tanda pengenal atau *Id-Card*. Karyawan dituntut untuk berpenampilan yang rapi dan sopan ketika bertugas setiap harinya baik yang didalam kantor maupun diluar kantor.

Dengan etika pelayanan yang ada pada teori, seperti dibawah ini:

1. Memiliki personil yang profesional dan bermoral: petugas tabungan sangat menguasai manfaat produk, mampu membuat nasabah mengerti dan tertarik untuk menabung.
2. Memiliki sarana dan prasarana yang meyakinkan: dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, dari BMT bagian karyawan tabungan juga disediakan sarana transportasi (motor) yang bisa digunakan dalam menjalankan tugasnya sehari-hari.

3. *Responsive* (tanggap): karyawan sangat tanggap dalam menghadapi keadaan atau keluhan nasabah.
4. Komunikatif: karyawan memberikan penjelasan kepada nasabah secara jelas, lugas, mudah dipahami dan dimenegerti oleh nasabah.
5. Memiliki perilaku dan penampilan simpatik: karyawan bersikap santun, sekalipun terdapat nasabah yang dihadapinya terlalu banyak permintaan dan banyak tanya.
6. Memiliki penampilan dan bicara yang meyakinkan: penampilan salah satu aspek yang dapat menimbulkan kepercayaan nasabah. Seragam yang dikenakan oleh karyawan BMT NU merupakan salah satu aspek yang mampu membedakan dengan koperasi lainnya.

Dari penelitian terdahulu Ahmad Muizuddin, disimpulkan bahwa implementasi sistem layanan jemput bola di BMT UGT Sidogiri meningkatkan motivasi anggota untuk menabung dengan pelayanan maksimal.

Sementara itu, hasil penelitian terdahulu Dian Erawati dan Bambang Budiantono menyoroti pentingnya *service excellence* dalam kepuasan nasabah, yang telah diterapkan oleh Bank Muamalat baik secara offline maupun online. Dan, hasil penelitian terdahulu oleh Sri Wahyuni Safitri menunjukkan bahwa pelayanan prima berpengaruh negatif terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KC Makassar, sementara etika bisnis berpengaruh positif. Kesimpulannya, strategi layanan seperti jemput bola dapat menjadi solusi efektif untuk meningkatkan motivasi nasabah, sementara *service*

excellence dan perhatian terhadap etika bisnis menjadi kunci penting dalam membangun loyalitas nasabah yang kuat.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah peneliti lakukan mengenai Implementasi *Service Excellent* Dalam Layanan *Pickup* Tabungan Pada BMT NU Cabang Kelisat Jember, dapat diambil kesimpulan bahwa Penerapan pelayanan pada BMT NU Kalisat sudah sesuai dengan konsep *Service Excellent* dimana pelayanan yang efektif juga membutuhkan tindakan nyata, seperti yang dilakukan oleh BMT melalui program menjemput tabungan secara langsung ke rumah nasabah. Pada tingkat kemampuan karyawan tabungan dalam penjemputan tabungan yang setiap harinya mencapai 500 nasabah yang dilayaninya secara cepat dan memuaskan. Sikap karyawan terhadap nasabah yang sangat ramah dan sopan dengan juga menerapkan sikap senyum, salam sapa. Serta penampilannya sangat rapi yang menggunakan seragam lengkap beserta kopyah dan *Id-card* (tanda pengenal). Sebuah perhatian juga diberikan oleh karyawan dimana ketika terdapat nasabah yang sibuk, karyawan meberikan respons yang sangat cepat dan apabila terdapat adanya komplain dari nasabah maka karyawan sangat bertanggung jawab dengan memberikan penjelasan terkait masalah yang terjadi.

B. Saran-saran

Berdasarkan dari penelitian diatas pihak BMT NU Cabang Kalisat sudah melayani nasabah dengan sebaik mungkin dan memberikan kepuasan terhadap nasabah yang bisa melakukan transaksi dibagian tabungan itu kapan

saja. Akan tetapi saran dari peneliti sebaiknya pihak BMT NU memperhatikan lagi perihal jam kerja pada karyawan tabungan. Dimana jam kerja operasionalnya dari jam 7 tapi bagian tabungan sendiri sudah mulai dari jam 5 seharusnya jam kerja semua karyawan itu disesuaikan dengan jam kerja operasional kantor. Jika kesepakatan jam kerja tersebut bertujuan agar setiap harinya bagian tabungan mencapai target penjemputan tabungan yang sudah ditentukan sebaiknya jika nasabah bertambah semakin banyak maka pihak BMT NU juga menambah karyawan pada bagian penjemputan tabungan.



DAFTAR PUSTAKA

- “Service Excellent”, Gramedia diakses pada tanggal 10 Oktober 2023, <https://www.gramedia.com/best-seller/service-excellence/>
- Al-Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2019..
- Alfansyur, A dan Mariyani. Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber dan Waktu. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 2020, 146–150. <https://doi.org/10.31764/historis.v5i2.3432>
- Anggitaningsih, Retna. “HR Development to Enhance BMTUGT Nusantara Capem Balung Jember Employee Performance,” *Journal of Economic Sharia Law and Business Studies*, 3 (1) (Iltizamat 2023): 69, <https://doi.org/10.55120/iltizamat.v3i1.1746>
- Anggito, Albi & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Sukabumi: CV Jejak, 2018), 166-172, <https://books.google.co.id/books?id=59V8DwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Astriyanti, Ni Luh Dona Astriyanti. *Kepuasan Nasabah Pada Lembaga Keuangan Non Bank*. Bali: CV. Intelektual Manifes Media, 2023.
- Aziz, Abdul. *Peran Koperasi Syariah Dan Kinerja Menyalurkan Pembiayaan Produktif Implikasinya Pada Sektor Perdagangan Usaha Kecil Tahun 2014*, Cirebon: Nurjati Press, 2015..
- Barata, Atep Adya Barata. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006.
- Buku diklat pengelola KSPPS. BMT NU
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. “Konsumen dan Pelayanan Prima”. (Yogyakarta: Gava Media, 2014).
- Erawati, Dian & Bambang Budiantomo, “ Analisis Implementasi Service Excellent Customer Service Pada Bank Muamalat, Capem Kota Batu”, *Jurnal Universitas Widyagama malang*. 2021.
- Fachrurrazy dan Eko Bahtiar. *Strategi Baitul Maal Wa Tamwil Teori ke Praktek*. Pontianak: IAIN Pontianak Press, 2020.

- Fernanda, Hengki. *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: PT Penamuda Media, 2023.
- Fithri, Windy Dwi Zhelsa. "Implementasi Pelayanan Prima Dalam Mewujudkan Loyalitas Anggota Pada Masa Pandemi Covid-19 ditinjau dari Etika Bisnis Islam" (Studi pada Koperasi Wanita Hasil Bunda Desa Randegansari Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik). Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2021.
- Fitriani, Imas Hasdarina. "Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi Pada Saat Pandemi Covid 19". Skripsi, IAIN Ponorogo, 2021.
- Gustina, Ranti. "Implementasi Service Excellence Pada Bank Nagari Cabang Syariah Batusangkar Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah". Skripsi, IAIN Batusangkar, 2020.
- Hasibuan, Malayu S. P. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007.
- Hidayatullah, M.F, Rendi Andika Putra, dan Adelia Gita Silviana Putri, "Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Produk Pembiayaan KPR di Bank BTN KC Jember", *Journal Of Indonesian Social Society* Volume 2, No. 1 (PT Padang Tecno Crop 2024): 18. <https://doi.org/10.59435/jiss.v2i1.217>.
- Isneyni Robi'ul Laila, Adin Fadilah, " Strategi Pickup Service Dalam Meningkatkan Minat Menabung Studi Pada KSSU Harum Dhaha Kediri Perspektif Marketing Syariah", *Journal of Management and Sharia Business* Vol. 03, No. 1 (2023).
- Kasmir. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Depok: Rajawali Pers, 2018.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2008.
- Laili, Isneyni Robi'ul, Adin Fadilah, " Strategi Pickup Service Dalam Meningkatkan Minat Menabung Studi Pada KSSU Harum Dhaha Kediri Perspektif Marketing Syariah", *Journal of Management and Sharia Business* Vol. 03, No. 1 (2023).
- Latifah, Eny dan Devi Azlina Putri, "Strategi Sharia'Marketing Pick Up Service Koperasi Syariah TKI Artha Mulya Lamongan," *Jurnal PAMATOR*, Volume 13, No. 1 (Trunojoyo 2020): 155-156. <https://doi.org/10.21107/pamator.v13i1.7161>
- Mahendra, Rozak. "Peran Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Curup Kepada Keluarga Dalam Sosialisasi dan Edukasi Menabung di Bank Syariah". Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Curup, 2023.

Modul KSPPS BMT NU

Moleong, Lexy, J. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2010.

Muizuddin, Ahmad. “Implementasi Sistem Layanan Jemput Bola terhadap Meningkatkan Motivasi Menabung Anggota studi pada BMT UGT Sidogiri Capem Gadang”. Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2022

Nawawi, Hadari. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2003.

Prastowo, Andi. *Memahami Metode-Metode Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011.

Pratiwi, Ana, Ayubi Yahya Bimantara, Ansori Makruf dan As ‘adur Rofiq Alfaritsi, “Alur Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada”, *Gudang Jurnal Mutidisiplin Ilmu* Volume 2, No. 2 (2024): 281. <https://gudangjurnal.com/index.php/gjmi>

Priyadi, Angki. “Mengungkap Pelayanan Prima BANK BRI Unit Bandungsari Kanca Brebes Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah”. Skripsi, Universitas Semarang, 2020..

Putri, Nadia Azalia. “ Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember.” *Journal Of Indonesian Social Society* Volume 1, Nomor 2 (2023): 45. <https://doi.org/10.59435/jiss.v1i2.67>.

Rahmayanti, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Ygyakarta:Graha Ilmu, 2013.

Rianto, M. Nur. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2019.

Safitri, Sri Wahyuni. “Pengaruh Pelayanan Prima dan Etika Bisnis Terhadap Loyalitas Nasabah BANK Muamalat KC Makassar”. Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2021

Setianingrum, Nurul. “ Strategi Pengembangan Tabungan dengan Pendekatan *Business Modal Canvas* Pada Bank Syariah Indonesia.” *Indonesian Scientific Journal Of Islamic Finance*, Volume 2, Number 1 (2023). <https://journal.uinsi.ac.id/index.php/INASJIF/index>.

Setiyaningsih, Winda Tantri. “Implementasi Service Excellent pada Customer Service di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sleman Yogyakarta”. Skripsi, Universitas Islam Indonesia, 2020.

Siregar, Nurul Farizka. "Strategi Service Exellent Pada Pendanaan Syariah Di BANK SUMUT Kantor Cabang Pembantu Syaraih Stabat," *Jurnal Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*, (2022): 62.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA, 2013.

Sutopo dan Adi Suryanto. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Adminisstrasi Negara, 2001.

Syukron, A. "Dinamika Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia." *Jurnal Ekonomi Dan Hukum Islam*, 3(2), 28–53. <http://ejournal.kopertais4.or.id/tapalkuda/index.php/economic/issue/view/260>

Widyanigrum. *Statistik Lembaga Keuangan*. Indonesia: Badan Pusat Statistik, 2022.

Yulianti, Amaralia Andhita. "Implementasi Layanan Prima Oleh Customer Service di Bank Rakyat Indonesi Unit Kemiri". Skripsi, Universitas Islam Indonesia, 2021.

Yunus, Jamal Lulail. *Manajemen Bank Syariah*, Malang: UIN Malang Press, 2009.

Zakky, "Pengertian Implementasi menurut Para Ahli, KBBI dan Secara Umum" Agustus 27, 2018. [https://www.zonareferensi.com/pengertian-
implementasi/](https://www.zonareferensi.com/pengertian-implementasi/).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Judul	Variabel	Non Variabel	Indikator	Sumber Data	Metodologi Penelitian	Fokus Penelitian
Implementasi <i>service excellent</i> Dalam Layanan <i>Pickup</i> Tabungan Pada BMT NU Cabang Kalisat Jember	<ol style="list-style-type: none"> Implementasi <i>service excellent</i> Layanan <i>pickup</i> tabungan 	<ol style="list-style-type: none"> Implementasi <i>Service excellent</i> <p>C. <i>Pickup</i> tabungan</p>	<ol style="list-style-type: none"> Pengertian <i>service excellent</i> Definisi <i>service excellent</i> (pelayanan prima) Ciri-ciri <i>service excellent</i> (pelayanan prima) Konsep A6 <i>service excellent</i> Etika pelayanan Kiat pelayanan prima Pengertian layanan <i>pickup</i> tabungan Tabungan A. Pengertian BMT B. Tujuan dan sifat BMT 	<p>Informan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pimpinan BMT Cabang Kalisat Karyawan tabungan Nasabah tabungan <p>Kepustakaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Buku Jurnal Skripsi D. Ebook 	<p>A. Pendekatan penelitian: Kualitatif</p> <p>B. Jenis penelitian: Deskriptif</p> <p>C. Lokasi penelitian: Kecamatan Kalisat Jl. Imam Bonjol, Krajan II, Glagahwero, Kec. Kalisat, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68193.</p> <p>D. Teknik pengumpulan data:</p> <ol style="list-style-type: none"> Observasi Wawancara Dokumentasi <p>E. Analisis data:</p> <ol style="list-style-type: none"> Reduksi data Penyajian data Penarikan kesimpulan <p>F. Keabsahan Data: Triangulasi sumber</p> <p>G. tahap-tahap penelitian:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tahap Pra-lapangan 	<ol style="list-style-type: none"> Bagaimana implementasi <i>service excellent</i> dalam layanan <i>pickup</i> tabungan pada BMT Cabang Kalisat Jember

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur 'Afniyatul Karomah
NIM : 204105010036
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul "Implementasi *Service Excellent* Dalam Layanan *Pickup* Tabungan Pada BMT NU Cabang Kalisat Jember" merupakan hasil penelitian atau karya sendiri kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 12 Mei 2024
Saya yang menyatakan


METERAL TEMPEL
Nur Afniyatul Karomah
NIM: 204105010036

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

CS Dipindai dengan CamScanner

PEDOMAN WAWANCARA

1. Ketua Cabang BMT NU Kalisat
 - a. Bagaimana sejarah berdirinya BMT NU Kalisat
 - b. Bagaimana struktur organisasi di BMT NU Kalisat
 - c. Bagaimana standart dan sistem pelayanan di BMT NU Kalisat
2. Karyawan Tabungan BMT NU Kalisat
 - a. Jam kerja bagian tabungan
 - b. Kapan waktu penjemputan tabungan
 - c. Berapa rata-rata jumlah nasabah yang harus dilayani setiap harinya
 - d. Sebaran profesi nasabah, ada waktu khusus terkait masing profesi terkait hal penjemputan tabungan atau berdasarkan wilayah
 - e. Sistem penjemputan tabungan (seluruh wilayah setiap hari atau terdapat jadwal untuk masing-masing wilayah)
 - f. Bagaimana cara karyawan menjaga hubungan baik dengan nasabah
 - g. Bagaimana sikap karyawan jika nasabah melakukan komplain atau keluhan pada pihak BMT
 - h. Apa yang dilakukan karyawan jika suatu saat ada permasalahan dengan nasabah
3. Wawancara kepada nasabah
 - a. Bagaimana penilaian nasabah terhadap sikap atau penampilan karyawan saat melakukan penjemputan tabungan
 - b. Bagaimana penilaian nasabah terhadap sikap karyawan saat nasabah melakukan komplain atau keluhan
 - c. Apakah karyawan tabungan memberikan pelayanan yang baik

UNIVERSITAS KHAS NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kalwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 66136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B-2169/Un.22/7.a/PP.00.9/12/2023 13 Desember 2023
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Pimpinan KSPPS BMT NU Cabang Kalisat
Jl. Imam Bonjol, Krajan II, Glagahweo, Kec. Kalisat
Kabupaten Jember, Jawa Timur

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama : Nur 'Afniyatul Karomah
NIM : 204105010036
Semester : VII (Tujuh)
Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai "Implementasi Service Excellent Dalam Layanan Pickup Tabungan Pada BMT NU Cabang Kalisat Jember" di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

A.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Nurul Widyawati Islami Rahayu





Alamat Kantor :
Jalan Imam Bonjol Desa Glayuhwero
Kec. Kalisat Kab. Jember Kode Pos 68193
HP 0821 2024 1777 - Telp./Fax 0329 881054
Website : www.bmtjucara.com
e-mail : bmtnu_kalisat1@yahoo.co.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 2404/C-17/0017/KSPPS/BMTNU/V/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mohammad Rofiki, S.E

Jabatan : Kepala Cabang BMT NU Jawa Timur Cabang Kalisat Jember

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa di bawah ini :

Nama : Nur 'Afniyatul Karomah

NIM : 204105010036

Prodi : Perbankan Syariah

Bahwa mahasiswa tersebut di atas telah melakukan Penelitian Skripsi di BMT NU Jawa Timur Cabang Kalisat Jember, di mulai dari tanggal 28 Februari 2024 dan selesai pada tanggal 28 Maret 2024 untuk memperoleh data dalam penyusunan skripsi dengan judul "IMPLEMENTASI SERVICE EXCELENT DALAM LAYANAN PICKUP TABUNGAN PADA BMT NU CABANG KALISAT JEMBER".

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk di gunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SYAFI
JEMBER

Kalisat, 08 Mei 2024
Kepala Cabang BMT NU Kalisat,



MOHAMMAD ROFIKI, S.E
NIP. : 2404120222.1013

JURNAL PENELITIAN

No	Tanggal	Kegiatan	Paraf
1	Rabu, 28 Februari 2024	Menyerahkan surat ijin penelitian	
2	Sabtu, 23 Maret 2024	Wawancara ke kepala cabang BMT NU Cabang Kalisat	
3	Selasa, 26 Maret 2024	Wawancara ke karyawan tabungan BMT NU Cabang Kalisat	
4	Selasa, 26 Maret 2024	Wawancara ke nasabah produk tabungan di BMT NU Cabang Kalisat	
5	Kamis, 28 Maret 2024	Wawancara ke nasabah produk tabungan di BMT NU Cabang Kalisat	
6	Kamis, 28 Maret 2024	Wawancara ke nasabah produk tabungan di BMT NU Cabang Kalisat	
7	Rabu, 8 Mei 2024	Dokumentasi	
8	Rabu, 8 Mei 2024	Meminta surat selesai penelitian	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQI
JEMBER

Kalisat, 08 Mei 2024
Kepala Cabang BMT NU Kalisat



MOHAMMAD ROFIKUS E

NIP.: 2404.120222.1013

DOKUMENTASI



BMT NU Cabang Kalisat

VISI

Menjadi BMT NU yang amanah, mandiri, berkah dan bermanfaat sehingga unggul dalam layanan maupun kinerja secara berkelanjutan menuju Tahun 2028 dengan 128 kantor cabang dan aset 1,8 Triliun untuk kemandirian dan kesejahteraan anggota dan umat

amanah
BERMANFAAT

9 MISI

1. Mewujudkan pertumbuhan yang berkesinambungan Menuju terbentuknya 128 kantor cabang dengan aset 1,8 Triliun pada tahun 2028;
2. Mengembangkan budaya dan lingkungan kerja yang ramah dan amanah sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi dalam mengabdikan tanpa batas dan melayani dengan ikhlas sebagai perwujudan ibadah;
3. Menyiapkan dan mengembangkan SDI yang amanah dan profesional dengan memiliki integritas dan loyalitas;
4. Memperkuat keunggulan pelayanan, kinerja dan kemandirian likuiditas yang berkelanjutan sesuai management berbasis kehati-hatian;
5. Memperkuat kepedulian anggota serta sinergi ekonomi antar anggota dan umat;
6. Menerapkan dan mengembangkan nilai-nilai syariah sesuai Ahlul Sunnah wal Jama'ah an Nahdliyah secara murni dan konsekuen sehingga menjadi acuan tata kelola usaha yang amanah dan berkah;
7. Mengoptimalkan penghimpunan dan penyaluran infaq, shodaqoh dan waqaf;
8. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada Anggota dan Umat dengan berbasis dana Tamwil dan Maal;
9. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada anggota, umat dan lingkungan sesuai jati diri Nahdliatul Ulama.

Tagline

Visi dan Misi BMT NU Cabang Kalisat



Wawancara dengan Bpk. Rofiki (Kepala Cabang BMT NU Cabang Kalisat)



Dokumentasi setelah wawancara dengan Bpk Faruq (Karyawan Tabungan)



Wawancara dengan Ibu Zahra (nasabah tabungan)



Dokumentasi setelah wawancara dengan Ibu Hana (nasabah tabungan)



Dokumentasi setelah wawancara dengan Bapak Mulyadi (nasabah tabungan)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68138 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Nur 'Afniyatul Karomah
NIM : 204105010036
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Implementasi *Service Excellent* Dalam Layanan PICKUP Tabungan Pada BMT NU Cabang Kalisat Jember

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 21 Mei 2024
Operator Turnitin
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Luluk Musfiroh





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur, Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Nur 'Afriyatul Karomah
NIM : 204105010036
Semester : VIII (Delapan)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 13 Mei 2024

Koordinator Prodi. Perbankan Syariah,


Ana Pratiwi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



BIODATA PENELITI



A. Biodata Pribadi

Nama : Nur 'Afniyatul Karomah
NIM : 204105010036
Tempat, Tanggal lahir : Situbondo, 14 April 2001
Alamat : Dusun KR. Anyar Barat RT. 002/ RW. 001
Desa Kendit Kecamatan Kendit Kabupaten
Situbondo
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
No. Hp : 085232389463
Alamat Email : Afniyatull@gmail.com

B. Riwayat pendidikan

1. TK. Dharma Wanita : 2005-2007
2. SDN 2 Kendit : 2007-2013
3. MTs Unggulan Nuris Jember : 2013-2016
4. SMA Ibrahimy Salafiyah Syafiiyah Sukorejo : 2016-2019
5. UIN KH. Achmad Siddiq Jember : 2020-2024