IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENT* DALAM LAYANAN *PICKUP* TABUNGAN PADA BMT NU CABANG BLUTO KABUPATEN SUMENEP MADURA

SKRIPSI

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

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Disusun Oleh:

ABDUL GAFUR

NIM: E20171127

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
MARET 2022

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENT* DALAM LAYANAN *PICKUP* TABUNGAN PADA BMT NU CABANG BLUTO KABUPATEN SUMENEP MADURA

SKRIPSI

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

Oleh :

ABDUL GAFUR
E20171127

Disetujui Pembimbing

Nur Hidayat, S.E., M.M
NUP. 201603132

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENT* DALAM LAYANAN *PICKUP* TABUNGAN PADA BMT NU CABANG BLUTO KABUPATEN SUMENEP MADURA

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Kamis

Tanggal : 17 Maret 2022

Tim Penguji :

Ketua

M. Saiful Anam, M.Ag
NIP. 197111142003121002

Sekretaris

Siti Masrohatin, S.E., MM.
NIP. 19780612 200912 2 001

Anggota :

1. Dr. Ahmadiono, M.E.I ( )
2. Nur Hidayat, S.E., M.M ( )

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si.
NIP. 19680807 200003 1 00 1

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu menghianati Allah SWT dan Rosul (Muhammad SAW) dan (juga) janganlah kamu menghianati amanat- amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui (Q.S. Al-Anfal : 27)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya. Sholawat serta salam tak lupa dihaturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah memberikan jalan yang terang kepada umatnya. Dengan segala kerendahan dan kebanggan hati, penulis persembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang telah memberi arti dalam perjalananku ini:

1. Kedua orangtuaku tercinta Bapak Moh. Salim dan Ibu Maudia yang sayangnya tak bertepi, cintanya setulus hati, untaian do'anya tak pernah berhenti, serta segala perjuangan dan pengorbanan untukku. Terimakasih Bapak dan Ibu, ridhamu adalah semangat hidupku
2. Kakakku Siti Arafah, adikku Mushaf Al Fatih dan M. Rizky Ramadhan yang selalu memberikan semangat dan juga motivasi hingga aku dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Ibu dosen IAIN Jember yang penulis hormati, terutama bapak Nur Hidayat selaku pembimbing skripsi yang tak pernah lelah membimbing penulis dari awal sampai selesai. Berkat didikan, motivasi, kritik dan saran beliau penulis berhasil menyelesaikan studi di IAIN Jember dengan gelar strata satu, yaitu dengan diselesaikannya skripsi ini.
4. Teman baikku Emiliya Ehsaniyah, terimakasih sudah menjadi *support system* selama ini.
5. Teman-teman PS3 angkatan 2017 yang selama 4 tahun ini menemani penulis berdiskusi dan menimba ilmu.
6. Serta semua orang-orang yang sangat berjasa namun mungkin lupa saya sebutkan namanya.

Kupersembahkan karya sederhana ini untuk segala ketulusan kalian semua, semoga apa yang menjadi harapan akan menjadi kenyataan. Amiin...

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

KATA PENGANTAR

Segenap puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar. Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM selaku rektor UIN KHAS Jember.
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa'i, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Jember.
3. Ibu Nurul Setianingrum, SE, M.M selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah
4. Bapak Nur Hidayat, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing dalam proses penyusunan skripsi dari awal penelitian hingga selesainya penelitian ini.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember yang telah memberi bekal ilmu penelitian selama kuliah.

Dan untuk semua pihak yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu. Terimakasih atas semua bantuannya dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Akhirnya semoga amal baik yang telah Bapak/Ibu berikan kepada penulis mendapat balasan yang baik dari Allah.

Jember, 06 Maret 2022

Penulis

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

ABSTRAK

Abdul Gafur, Nur Hidayat, SE., MM (2022): *"Implementasi Service Excellent Dalam Layanan Pickup Tabungan Pada BMT NU Cabang Bluto Kabupaten Sumenep Madura".*

Pelayanan prima atau *service excellent* dicirikan sebagai jenis pendekatan yang ditandai dengan benar-benar berfokus pada nasabah, upaya untuk 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 klien.

Fokus masalah yang diteliti dalam skripsi ini yaitu bagaimana implementasi *service excellent dalam* layanan *pickup* tabungan pada BMT NU cabang Bluto kabupaten Sumenep Madura.

Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui implementasi *service excellent* yang sudah dilakukan oleh petugas *pickup* tabungan BMT NU cabang Bluto kabupaten Sumenep Madura.

Metode dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus (*case study*). Penentuan subjek menggunakan teknik *purposive*. Pengumpulan data menggunakan pengamatan (observasi), wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan metode reduksi data, penyajian data, penarikan verifikasi. Keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber data triangulasi teknik.

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa implementasi service excellent yang diterapkan oleh bagian tabungan BMT NU cabang Bluto sudah sesuai dengan standar terapan service excellent yaitu menggunakan Konsep A6 Service Excellent: sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*apperarance*) dan tanggung jawab (*accountability*).

Kata Kunci : Implementasi, *Service Excellent, Pickup* Tabungan, BMT NU

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

ABSTRACT

Abdul Gafur, Nur Hidayat, SE., MM (2022): *"Implementation of Service Excellent Savings Pickup Service at* BMT NU Bluto *Branch,* Sumenep *Regency,* Madura*".*

Excellent service or service excellent is characterized as a type of approach that is characterized by truly customer-focused, efforts to provide the best course of action and aims to meet customer needs by focusing on certain service principles. The achievement of service excellence can be demonstrated by customer satisfaction. The level of customer satisfaction is related to the implementation of excellent service provided by BMT *to clients.*

The focus of the problem studied in this thesis is how to implement service excellent savings pickup services at BMT NU Bluto *branch,* Sumenep Madura *district.*

The purpose of this study is to determine the implementation of service excellence that has been carried out by the BMT NU *savings pickup officer at the Bluto branch,* Sumenep Madura *Regency.*

The method in this study uses descriptive qualitative research with a case study approach. Determination of the subject using a purposive technique. Collecting data using observation, interviews, and documentation. Data analysis using data reduction methods, data presentation, verification withdrawal. The validity of the data is done by triangulation of data sources triangulation techniques.

The results of this study are that the service excellent implementation implemented by the BMT NU *savings section of the* Bluto *branch is in accordance with the service excellent applied standards, namely using the* A6 *Service Excellent concept: attitude, attention, action, ability, appearance, and accountability.*

***Keywords*: Implementation, *Excellent Service, Savings Pickup*, BMT NU**

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
PERSETUJUAN ..... **ii**
PENGESAHAN ..... **iii**
MOTTO ..... **iv**
PERSEMBAHAN ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
ABSTRAK ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... ******
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Penelitian 1
B. Fokus Penelitian 9
C. Tujuan Penelitian 9
D. Manfaat Penelitian 9
E. Definisi Istilah 10
F. Sistematika Pembahasan 11

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN **13**
A. Penelitian Terdahulu 13
B. Kajian Teori 25

BAB III METODE PENELITIAN **44**
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 44
B. Lokasi Penelitian 45
C. Subyek Penelitian 45
D. Sumber Data 46
E. Teknik Pengumpulan Data 46
F. Analisis Data 49
G. Keabsahan Data 50
H. Tahap-tahap Penelitian 51

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB IV P ENYAJIAN DATA DAN ANALISIS 57

A. Gambaran Obyek Penelitian 57

B. Penyajian Data dan Analisis..... 70

C. Pembahasan Temuan..... 76

BAB V PENUTUP..... 86

A. Kesimpulan 86

B. Saran..... 87

DAFTAR PUSTAKA 88

Pernyataan Keaslian Tulisan

Lampiran-Lampiran

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Kantor Cabang BMT NU di Sumenep..... 4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan 12

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia mengalami peningkatan jumlah penduduk dari tahun ke tahun. Hal ini dapat dibuktikan dengan informasi perkembangan penduduk Indonesia dalam Badan Pusat Statistik yang mengalami pertumbuhan penduduk normal sebesar 1,25% selama tahun 2010-20201. Pertambahan jumlah penduduk ini juga menambah daftar berbagai macam kebutuhan masyarakat, salah satunya di bidang ekonomi. Kegiatan perekonomian tidak hanya berbicara tentang kebutuhan pokok, sekunder dan tersier, tetapi juga terkait dengan lembaga keuangan. Organisasi ini diperlukan oleh daerah setempat untuk menangani masalah di bidang keuangan seperti tabungan dan pembiayaan.

Dalam ekonomi yang mulai berkembang, peran uang tunai dan lembaga keuangan tidak dapat dihalangi. Uang tunai yang di masa lalu dipandang kurang signifikan dalam tranksaksi ekonomi, namun setelah perekonomian suatu negara berkembang ke arah yang lebih kompleks, di mana kerangka tawar-menawar dalam pertukaran keuangan dianggap kurang efektif, uang tunai mengambil bagian penting dalam mempermudah kegiatan ekonomi. Uang tunai sebagai alat perdagangan juga berfungsi sebagai alat untuk penyimpanan nilai, alat pembayaran hutang, dan alat

[1] https://www.bps.go.id/pressrelease/2021/01/21/1854/hasil-sensus-penduduk-2020.html, diakses pada 12 November 2021, 10:13.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

untuk kredit.

Krisis ekonomi dan moneter (krismon) pada tahun 1997-1998 telah membuktikan akan ketangguhan sistem ekonomi syariah yang diterapkan oleh sebagian umat Islam di Indonesia. Ketangguhan itu diwujudkan dalam bentuk bertahannya "sistem bagi hasil" yang menguntungkan semua pihak yang bertransaksi.[2]

Negara Indonesia sebagai negara dengan pemeluk Islam terbanyak adalah modal penting untuk mendorong pembinaan umat yang bermarwah syariah. Sudah sepatutnya negara Indonesia memberikan kontribusi positif terhadap kemajuan dunia Islam, termasuk tindakan muamalah perbankan syariah yang berkiblat pada syariah Islam. Praktek dengan sistem syariah ini sangat luas baik dalam perspektif makroekonomi maupun mikroekonomi.[3]

Secara praktis, usaha mikro dapat membantu banyak orang, mengingat sebagian besar penduduk Indonesia memiliki kemampuan ekonomi dengan klasifikasi kelas pekerja bawah. Dalam praktik ekonomi, mereka adalah pelaku bisnis yang didelegasikan dalam ekonomi mikro. Salah satu dari sekian banyak lembaga keuangan mikro syariah yang hadir ditengah-tengah masyarakat adalah Baitul Maal Wattamwil.

Baitul Maal Wattamwil (BMT) terdiri dari dua istilah baitul maal dan baitul tamwil. Baitul Maal lebih ditujukan untuk mengumpulkan anggaran serta menyalurkan aset non-laba seperti zakat, infaq, shodaqah. Sedangkan

[2] Abdul Aziz, *Peran Koperasi Syariah Dan Kinerjanya Menyalurkan Pembiayaan Produktif Implikasinya Pada Sektor Perdagangan Usaha Kecil Tahun 2014*, (Cirebon : Nurjati Press, 2015), 9.
[3] Ibid., 10.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

baitul tamwil mendorong pengumpulan anggaran dan persebaran anggaran yang bersifat *profitable*. Selanjutnya usaha tersebut menjadi bagian yang tak terpisahkan dari BMT sebagai lembaga pendukung ekonomi masyarakat mikro dengan berlandaskan syariah.[4] *Baitul Maal wa Tamwil* BMT merupakan kelembagaan yang menjadi satu yaitu lembaga Baitul Maal dan lembaga Baitul Tamwil yang keduanya memiliki prinsip dan produk yang berbeda akan tetapi memiliki hubungan yang erat diantra keduanya dalam menciptakan suatu kondisi perekonomian yang dinamis dan merata.[5]

BMT saat ini sedang mengalami pertumbuhan yang sangat cepat karena manfaat BMT sebagai penggerak keuangan mikro yang banyak diminati oleh publik, hal ini karena BMT mampu menampung budaya-budaya lokal dalam dalam kegiatan pelaksanaannya. Saat ini BMT tidak sulit untuk dicari karena BMT berada hampir di setiap daerah perkotaan maupun di pedesaan dan tempat-tempat kegiatan masyarakat seperti di pasar. Dengan tujuan agar BMT dapat menjangkau wilayah lokal yang lebih luas.

Pada tanggal 1 Juni 2004 MWC NU mendirikan BMT NU di kawasan Kecamatan Gapura Kabupaten Sumenep, dan hingga bulan Juni 2021 sudah memiliki 71 kantor cabang yang tersebar di 10 kota yang ada di Jawa Timur, dengan jumlah cabang terbanyak terletak di Kabupaten Sumenep sebanyak 16 Kantor Cabang.[6] Salah satu cabangnya terletak di kecamatan Bluto. Dari sejak awal didirikannya Kantor Cabang Bluto

[4] Heri Sudarso, *Bank Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2003), 96.
[5] Jamal Lulail Yunus, *Manajemen Bank Syariah*, (Malang: UIN Malang Press, 2009), 33.
[6] https://www.bmtnujatim.com

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

ditahun 2013 sampai sekarang, BMT Bluto mampu bersaing dan meningkat dengan pesat hingga saat ini sudah memiliki kurang lebih 1.700 nasabah. Meningkatnya perkembangan BMT NU Kecamatan Bluto Kabupaten Sumenep ini tidak terlepas dari pelayanan prima (*service excellent*) yang diberikan oleh karyawan BMT NU kepada para nasabahnya. Kantor Cabang BMT NU yang berada di Sumenep yaitu :[7]

Tabel 1.1

DAFTAR KANTOR CABANG BMT NU YANG ADA DI SUMENEP

No	Kantor Cabang
1.	Cabang Utama (Gapura)
2.	Cabang Pragaan
3.	Cabang Batang-Batang
4.	Cabang Rubaru
5.	Cabang Dungkek
6.	Cabang Bluto
7.	Cabang Manding
8.	Cabang Lenteng

[7] Dokumentasi, Daftar Kantor Cabang BMT NU Sumenep (Sumenep, 30 November 2021).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

9.	Cabang Ganding
10.	Cabang Saronggi
11.	Cabang Batu Putih
12.	Cabang Gayam Sapudi
13.	Cabang Paberasan
14.	Cabang Kota Sumenep
15.	Cabang Pasongsongan
16.	Cabang Guluk-Guluk

Sumber : BMT NU

Berbeda dengan koperasi konvensional, koperasi *syariah* memiliki kualitas dan kapasitas tersendiri yang menjadi andalan dalam memainkan perekonomian daerah berbasis Baitul Maal wa Tamwil (BMT). 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]

Dewasa ini kompetisi terhadap lembaga keuangan tidak hanya didasarkan pada produk mereka tetapi juga pada pelayanan yang diberikan.

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Kemajuan ekonomi telah mengakibatkan tingkat persaingan menjadi semakin tinggi sehingga perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelangganlah yang akan memperoleh simpati.[9] Karena itu lembaga keuangan, baik reguler maupun syariah, mereka berusaha membalut sedemikian rupa untuk menawarkan produk dan layanan mereka supaya bisa menarik minat nasabah. Oleh karena itu, dalam lembaga keuangan, *service excellent* menjadi perhatian utama dalam aktivitas fungsionalnya. Upaya ini dilakukan untuk bisa bertahan dalam kompetisi yang semakin ketat.

Pelayanan prima atau *service excellence* 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 standart layanan tertentu.[10] 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 dimana anggapan kinerja produk sesuai dengan harapan yang dirasakan pelanggan.[11] Artinya, semakin terpenuhi kebutuhan klien, berarti pelayanan yang diberikan BMT sangat dapat diterima.

Umumnya pelayanan bersifat tidak terlihat namun bisa dirasakan

---

[9] Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Rajawali Pers,2011), 5.
[10] Atep Barata Adya, *Dasar-dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Alex Media Komputindo 2006), 26.
[11] Rismi Somad dan Donni Juni Prinsa, *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 32.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

melalui pengalaman langsung. Menurut Atep Adya Barata, arti penting *service excellence* ialah merupakan penentu keberhasilan taktik berbisnis hal ini dibuktikan dengan peningkatan profit karena mampu menarik konsumen untuk tetap loyal dengan produk yang ada, kemudian digunakan sebagai media persaingan untuk peningkatan *customer loyalty* serta menjadi ciri khas atau pembeda antar perusahaan jasa yang memiliki produk yang sama sehingga bisa dikenal masyarakat dengan ciri khas tertentu.[12]

Menurut Freddy Rangkuti, pentingnya *service excellence* bagi lembaga keuangan ialah akan memiliki nasabah dengan loyalitas yang tinggi dalam berbisnis seraya menjamin keberlangsungan perusahaan dalam jangka panjang. Sebesar apapun promosi perusahaan dilakukan dengan biaya yang tinggi namun jika tidak didukung dengan yang namanya pelayanan yang baik, kecil kemungkinan untuk mencapai apa yang dicitakan perusahaan. Selain itu memiliki nasabah yang berloyalitas tinggi dapat memberikan keuntungan dalam hal peningkatan dana pihak ketiga di bank, kemudian penghematan biaya promosi karena nasabah yang loyal dengan sendirinya akan memberikan rekomendasi kepada pihak lain.[13]

Dari uraian di atas, cenderung dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima (*service excellent*) merupakan perspektif signifikan yang diidentikkan dengan capaian BMT dalam menggandeng kliennya. Dengan pelayanan prima (*service excellent*) yang kemudian akan mampu mewujudkan

[12] Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003), 31.

[13] Freddy Rangkuti, C*ustomer Care Excellence : Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*, (Jakarta:Gramedia Pustaka Utama, 2017), 172-173

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

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 (*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.[14] 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 dengan pelayanan yang diberikan.

Disini penulis ingin mengetahui apakah *service excellent* yang diterapkan di BMT NU Cabang Bluto sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh pusat, mengingat bahwa BMT NU Cabang Bluto berada dalam satu kota dengan kantor pusat BMT NU Jawa Timur yang terletak di Kecamatan Gapura, Kabupaten Sumenep. 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.

Melihat penggambaran masalah di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul "Implementasi *Service Excellent* Layanan *Pickup* Tabungan Pada BMT NU Cabang Bluto Kabupaten

[14] Abdullah Fathoni, *Etika Bisnis Syariah : Bank, Koperasi dan BMT*, (Jakarta: YPNA Lestari, 2018), 75.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Sumenep Madura”

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Implementasi *Service Excellent* Dalam Layanan *Pickup* Tabungan Pada BMT NU Cabang Bluto Kabupaten Sumenep Madura ?”

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi *Service Excellent* dalam layanan *pickup* tabungan pada BMT NU Cabang Bluto Kabupaten Sumenep Madura

D. Manfaat Penelitan

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis
   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 peneliti: sebagai langkah awal dalam mengasah kemampuan di dalam hal keilmuan. Dan diharapkan pula dapat diajukan sebagai tugas akhir strata satu prodi Perbankan Syariah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

b. Bagi UIN Khas Jember: sebagai transkrip laporan penelitian, dan diharapkan memberikan wawasan baru yang bisa bermanfaat dan memperkaya keilmuan dan perbendaharaan perpustakaan UIN Khas Jember khususnya di bidang ekonomi syariah.

c. Bagi masyarakat: dapat berguna untuk mengetahui serta memahami implementasi *service excellent* di lembaga keuangan syariah.

E. Definisi Istilah

Adapun definisi istilah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Implementasi

Implementasi diartikan sebagai suatu aktivitas yang berkaitan dengan penyelesaian suatu pekerjaan dengan penggunaan sarana (alat) untuk memperoleh hasil dari tujuan yang diinginkan. Implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan.[15] Dalam penelitian ini, implementasi yang dimaksud adalah pelaksanaan penerapan pelayanan yang sudah ditetapkan atas standar tertentu oleh BMT yang dilakukan karyawan terhadap nasabah sebagai upaya untuk mencapai tujuan tertentu.

2. *Service Excellent*

Service Excellent merupakan istilah yang diterjemahkan ke dalam kalimat pelayanan prima. Pelayanan sendiri diartikan sebagai usaha memberikan atau memenuhi kebutuhan akan orang lain. Sedangkan

[15] Nurdin Usman, Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum, (Jakarta: Grasindo, 2002), 70.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

service excellent atau pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik yang diiberikan perusahaan kepada pelanggannya untuk memenuhi akan kebutuhan orang lain sekaligus menjadi ciri khas instansi sehingga mudah dikenal di masyarakat meskipun antar perusahaan itu memiliki penawaran barang atau jasa yang sama, misalnya saja perbankan.[16]

3. Pickup Tabungan

Merupakan sebuah pelayanan penjemputan atau penarikan tabungan serta pelayanan yang dilakukan langsung ke rumah-rumah nasabah. Dalam pelayanan pickup tabungan terdapat petugas yang memiliki tanggung jawab khusus memberikan pelayana langsung ke rumah nasabah

4. BMT NU Cabang Bluto Kabupaten Sumenep, Madura

Merupakan sebuah lembaga keuangan yang berada dibawah naungan Majelis Wakil Cabang Nahdatul Ulama (MWCNU) dan terletak di Jalan Raya Sumenep-Pamekasan, Bluto, Trijen, Bluto, Kabupaten Sumenep, Jawa Timur.

F. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika dalam pembahasan skripsi ini terdiri dari 4 bab, dengan uraian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN, bab ini berisi tentang gambaran latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian,

[16] Ikatan Bankir Indonesia, Mengelola Kualitas Layanan Perbankan Edisi 1, (Jakarta: Gramedia, 2014), 75.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

definisi istilah, sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, dalam bab ini berisi konseptualisasi topik yang diteliti dan persepektif teoritis. Bab ini menguraikan kajian pustaka mengenai : konsep service excellent dan prinsip operasional BMT.

BAB III METODE PENELITIAN, dalam bab ini dijabarkan mengenai pendekatan dan jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, metode pengumpulan data, sumber data, analisis data dan langkah-langkah penelitian.

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS, dalam bab ini menjabarkan hasil penelitian di BMT NU cabang Bluto (sejarah, visi dan misi, struktur organisasi, produk, standar operasional karyawan) dan tentang implementasi service excellent oleh karyawan bagian tabungan terhadap standar-standar yang sudah ditetapkan oleh BMT NU cabang Bluto.

BAB V PENUTUP, bab ini adalah bab terakhir yang terdiri dari kesimpulan sebagai rangkuman dari seluruh hasil penelitian dan kemudian dilanjutkan dengan saran-saran yang membangun.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

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 Tri Utami dengan judul "Penerapan *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada BRI Syariah kantor cabang pembantu Bandar Jaya." Pada tahun 2018 di IAIN Metro. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari skripsi ini menyatakan bahwa penerapan *service excellent* yang diterapkan *customer service* di BRI Syariah KCP Bandar Jaya sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan, akan tetapi perlu adanya peningkatan pelayanan sebagai resepsionis. Perbedaan dengan penelitian ini adalah di penelitian sebelumnya membahas tentang implementasi *Customer Service* dalam pelayanan di BRI Syariah KCP Bandar Jaya, sedangkan penulis membahas tentang pelayanan prima

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

yang diterapkan oleh para pegawai di BMT NU cabang Bluto.[17]

2. Penelitian Mochammat Adam Surya dengan judul "*Service Excellent* Pegawai *Frontliner* dalam Perspektif Nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo" pada tahun 2018 di UIN Sunan Ampel Surabaya. Jenis penelitian ini yaitu penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *service excellent* oleh pegawai *frontliner* di BNI Syariah cabang Sidoarjo sudah sesuai teori yang dijadikan sebagai bahan acuan oleh peneliti sebelumnya. Dari sudut pandang nasabah ada beberapa pendapat dimana sebagian mengatakan bahwa sudah cukup baik dan sebagian lagi mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan terbilang lambat. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian milik penulis adalah penelitian yang akan penulis lakukan berada pada BMT NU cabang Bluto, sedangkan pada penelitian sebelumnya berada di BNI Syariah Cabang Sidoarjo, dan pada penelitian sebelumnya membahas mengenai penerapan *service excellent* oleh pegawai frontliner sedangkan pada penelitian yang akan penulis lakukan membahas mengenai implementasi service execellent oleh pegawai *pickup* tabungan di BMT NU cabang Bluto.[18]

3. Penelitian Winda Tantri Setiyaningsih yang berjudul

[17] Tri Utami, "Penerapan Service Excellent oleh Customer Service pada BRI Syariah kantor Cabang pembantu Bandar Jaya", (Skripsi, IAIN Metro, 2018).
[18] Mochammat Adam Surya, "Service Excellent Pegawai Frontliner dalam Perspektif Nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo", (Skripsi, UIN Sunan Ampel, 2018).

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

"Implementasi *Service Excellent* pada *Customer Service* di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sleman Yogyakarta" pada tahun 2020 di Universitas Islam Indonesia. 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. 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 Bluto kabupaten Sumenep.[19]

4. Penelitian Raisa Firdha Islamiah yang berjudul "Pengaruh Pelayanan Prima, Komunikasi, dan Pengetahuan Produk Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya" pada tahun 2017 di UIN Sunan Ampel Surabaya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan prima, komunikasi dan pengetahuan produk berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Bank

[19] Winda Tantri Setiyaningsih, "Implementasi Service Excellent pada Customer Service di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sleman Yogyakarta", (Skripsi, Universitas Islam Indonesia, 2020).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BNI Syariah kantor cabang Surabaya. Pelayanan yang baik, komunikasi serta pengetahuan produk yang diberikan karyawan tersebut terhadap nasabah dengan memberikan kesan yang baik sehingga sangat berpengaruh terhadap citra perbankan dalam perspektif nasabah. Letak perbedaannya dengan penulis adalah penelitian ini mendeskripsikan pengaruh pelayananannya terhadap kinerja yang dimiliki karyawan perbankan tersebut, sedangkan penulis meneliti tentang implementasi *service excellent* yang diterapkan oleh pegawai *pickup* tabungan BMT NU Cabang Bluto Kabupaten Sumenep.[20]

5. Penelitian Ulfa Permatasari yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di UD. Syirkah Aqiqah Surabaya" pada tahun 2016 di UIN Sunan Ampel Surabaya. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan milik penulis yaitu Pelayanan terbaik yang diberikan lembaga keuangan terhadap nasabah atau konsumennya, namun yang membedakan antara keduanya adalah lokasi penelitian, penelitian ini berlokasi di lembaga keungan non bank sedangkan penulis menempatkan lokasi penelitian di lembaga keuangan syariah yakni di BMT NU cabang Bluto kabupaten Sumenep. Dan tidak hanya lokasi, namun hal lain yang membedakan ialah di skripsi ini lebih

[20] Raisa Firdha Islamiah, "Pengaruh Pelayanan Prima, Komunikasi, dan Pengetahuan Produk Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya", (Skripsi, UIN Sunan Ampel, 2017).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

menekankan objek penelitian di pelayanan pegawai *frontliner* sedangkan milik penulis akan meneliti penerapan *service excellent* oleh pegawai *pickup* tabungan di BMT. Pembahasan terbilang hampir sama namun yang membedakan adalah peneliti membahas tentang implementasi pelayan prima (*service excellent*) yang diterapkan oleh pegawai BMT NU.[21]

6. Penelitian Retno Dewi Zulaikah yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Patronase Figur Terhadap Preferensi Nasabah Tabungan Haji di PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Kota Blitar" pada tahun 2016 di UIN Sunan Ampel Surabaya. Penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, yaitu kualitas pelayan perbankan terhadap nasabahnya, yang menjadi pembeda antara keduanya yaitu penelitian ini lebih condong terhadap objek nasabah yang memiliki tabungan haji di perbankan syariah yang diteliti. Sedangkan penulis membahas mengenai implementasi pelayanan prima (*service excellent*) yang diterapkan oleh pegawai terhadap semua nasabah di lembaga keuangan yang akan diteliti.[22]
7. Penelitian Imas Hasdarina Fitriani yang berjudul "Implementasi

[21] Ulfa Permatasari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di UD. Syirkah Aqiqah Surabaya", (Skripsi, UIN Sunan Ampel, 2016).
[22] Retno Dewi Zulaikah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Patronase Figur Terhadap Preferensi Nasabah Tabungan Haji di PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Kota Blitar", (Skripsi, UIN Sunan Ampel, 2016).

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Service Excellence Oleh *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi Pada Saat Pandemi Covid 19" pada tahun 2021 di IAIN Ponorogo. Hasil penelitian ini adalah *customer service* Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi telah melakukan *service excellence* dengan menggunakan konsep A6. Implementasi *service excellence* 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.[23]

8. Penelitian Ranti Gustina yang berjudul "Implementasi *Service Excellence* Pada Bank Nagari Cabang Syariah Batusangkar Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah" pada tahun 2020 di IAIN Batu Sangkar. 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. Perbedaan

[23] Imas Hasdarina Fitriani, "Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi Pada Saat Pandemi Covid 19", (Skripsi, IAIN Ponorogo, 2021).

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

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 keungan BMT yang terletak di kabupaten Sumenep. 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.[24]

9. Penelitian Satriani.T yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan *Service Excellent* terhadap kepuasan pelanggan di kantor cabang unit pegadaian kecamatan Cempa" pada tahun 2018 di IAIN Parepare. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan perhitungan dengan menggunakan korelasi sederhana, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan *service excellent* terhadap kepuasan pelanggan di kantor cabang unit pegadaian kecamatan Cempa Kabupaten Pinrang. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian milik penulis adalah penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif bertempat di lembaga non perbankan, sedangkan milik penulis menggunakan penelitian kualitatif yang berlokasi di lembaga keungan syariah. Selain itu yang menjadi

[24] Ranti Gustina, "Implementasi Service Excellence Pada Bank Nagari Cabang Syariah Batusangkar Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah", (Skripsi, IAIN Batusangkar, 2020).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

objek dalam penelitian ini adalah kepuasan dari pelanggan terhadap *service excellent* yang sudah dilakukan oleh pihak lembaga, sedangkan milik penulis adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi *service excellent* yang sudah diterapkan oleh lembaga keuangan syariah.[25]

10. Penelitian Moh. Bagus Ardiyansyah dengan Judul "Implementasi *Service Excellence* Oleh *Customer Service* Pada KSPPS BMT Matra Pekalongan" pada tahun 2018 di IAIN Pekalongan. Dari penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa penerapa *service excellence* oleh *customer service* di BMT Matra Pekalongan telah sesuai dengan standar terapan *service excellence*. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah dalam penelitian sebelumnya di KSPPS BMT Matra Pekalongan, sedangkan milik penulis bertempat di BMT NU cabang Bluto.[26]

Tabel 2.1
PENELITIAN TERDAHULU YANG RELEVAN

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Tri Utami (2018)	Penerapan *Service Excellent* oleh *Customer Service* pada BRI Syariah kantor Cabang	Persamaan penelitian ini adalah kesamaan membahas tentang Implementasi	Penelitian sebelumnya membahas tentang implementasi *service excellent* oleh CS sedangkan penelitian

[25] Satriani.T, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Service Excellent terhadap kepuasan pelanggan di kantor Cabang unit pegadaian kecamatan Cempa", (Skripsi, IAIN Pare-Pare, 2018).
[26] Moh. Bagus Ardiyansyah, "Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada KSPPS BMT Matra Pekalongan", (Skripsi, IAIN Pekalongan, 2018).

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

		pembantu Bandar Jaya	*Service Excellent* disuatu Lembaga Keuangan Syariah	yang akan penulis lakukan akan membahas implementasi oleh karyawan bagian tabungan.
2.	Mochammat Adam Surya (2018)	*Service Excellent* Pegawai *Frontliner* dalam Perspektif Nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo	Persamaan penelitian ini adalah membahas tentang penerapan *service excellent* oleh pegawai di lembaga keuangan syariah.	Pada penelitian sebelumnya membahas mengenai penerapan *service excellent* oleh pegawai *frontliner* sedangkan peneliti akan membahas mengenai implementasi *service execellent* oleh pegawai pickup tabungan.
3.	Winda Tantri Setiyaningsih (2020)	Implementasi *Service Excellent* pada Customer Service di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sleman Yogyakarta	Persamaan penelitian ini dengan milik penulis membahas tentang implementasi *service excellent* pada lembaga keuangan syariah.	Pada penelitian sebelumnya meneliti penerapan *service excellent* oleh *customer service* dan juga faktor-faktor yang bisa meningkatkan kepuasan nasabah sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan terkait

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

				implementasi *service excellent* oleh karyawan bagian tabungan.
4.	Raisa Firdha Islamiah (2017)	Pengaruh Pelayanan Prima, Komunikasi, dan Pengetahuan Produk Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya	Persamaan penelitian ini dengan milik penulis adalah membahas tentang pelayanan prima di lembaga keuangan syariah.	Pada penelitian sebelumnya mendeskripsikan pengaruh pelayananannya terhadap kinerja yang dimiliki karyawan perbankan tersebut, sedangkan penulis meneliti tentang implementasi *service excellent* yang diterapkan oleh pegawai *pickup* tabungan
5.	Ulfa Permatasari (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di UD. Syirkah Aqiqah Surabaya[27]	Persamaan dengan milik penulis yaitu pelayanan terbaik yang diberikan lembaga keuangan terhadap nasabah atau konsumennya	Pada penelitian sebelumnya lebih menekankan objek penelitian di pelayanan pegawai *frontliner* sedangkan milik penulis akan meneliti penerapan *service excellent* oleh

[27] Ulfa Permatasari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di UD. Syirkah Aqiqah Surabaya", (Skripsi, UIN Sunan Ampel, 2016).

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

				pegawai *pickup* tabungan.
6.	Retno Dewi Zulaikah (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Patronase Figur Terhadap Preferensi Nasabah Tabungan Haji di PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Kota Blitar[28]	Penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, yaitu Pelayanan kepada Nasabah	Pada penelitian sebelumnya lebih condong terhadap objek nasabah yang memiliki tabungan haji di perbankan syariah yang diteliti. Sedangkan penulis membahas mengenai implementasi *service excellent* yang diterapkan oleh pegawai terhadap semua nasabah di lembaga keuangan yang akan diteliti
7.	Imas Hasdarina Fitriani (2021)	Implementasi *Service Excellence* Oleh *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi Pada Saat Pandemi Covid 19[29]	Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, yaitu membahas tentang implementasi *service excellence* pada lembaga keuangan syariah	Pada penelitian sebelumnya membahas tentang penerapan *service excellent* oleh *customer service* secara khusus dimasa pandemi sedangkan penulis akan meneliti

[28] Retno Dewi Zulaikah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Patronase Figur Terhadap Preferensi Nasabah Tabungan Haji di PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Kota Blitar", (Skripsi, UIN Sunan Ampel, 2016).
[29] Imas Hasdarina Fitriani, "Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Bank

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

				tentang bagaimana penerapan *service excellent* oleh pegawai *pickup* tabungan
8.	Ranti Gustina (2020)	Implementasi *Service Excellence* Pada Bank Nagari Cabang Syariah Batusangkar Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah[30]	Persamaan penelitian ini dengan milik penulis adalah membahas tentang implementasi *service excellent* pada lembaga keuangan syariah.	Pada penelitian sebelumnya selain membahas implementasi *service excellent*, juga membahas dari sisi kepuasan nasabahnya, sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan fokus pada penerapan *service excellent* yang diterapkan di tempat penelitian
9.	Satriani.T (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan *Service Excellent* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kantor Cabang Unit Pegadaian	Persamaan penelitian ini dengan milik penulis adalah membahas *service excellent* pada lembaga keuangan.	Objek dalam penelitian sebelumnya membahas kepuasan dari pelanggan terhadap *service excellent* yang sudah dilakukan oleh pihak lembaga, sedangkan

Syariah Indonesia KCP Ngawi Pada Saat Pandemi Covid 19", (Skripsi, IAIN Ponorogo, 2021).

[30] Ranti Gustina, "Implementasi Service Excellence Pada Bank Nagari Cabang Syariah Batusangkar Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah", (Skripsi, IAIN Batusangkar, 2020).

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

		Kecamatan Cempa[31]		milik penulis adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi *service excellent* yang sudah diterapkan oleh lembaga keuangan syariah
10.	Moh. Bagus Ardiyansyah (2018)	Implementasi *Service Excellence* Oleh *Customer Service* Pada KSPPS BMT Matra Pekalongan[32]	Persamaan penelitian ini dengan milik penulis membahas tentang implementasi *service excellent* di BMT.	Pada penelitian sebelumnya berlokasi di KSPPS BMT Matra Pekalongan, sedangkan milik penulis bertempat di BMT NU Cabang. Bluto

Sumber : Data diolah dari penelitian terdahulu

B. Kajian Teori

1. Implementasi

a. Definisi dan Konsep Implementasi

Implementasi dalam kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan dengan penerapan atau pelaksanaan. Penerapan merupakan kemampuan menggunakan materi ke dalam situasi konkrit atau nyata. Implementasi dapat diartikan sebagai pelaksanaan dan penerapan.

[31] Satriani.T, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Service Excellent terhadap kepuasan pelanggan di kantor Cabang unit pegadaian kecamatan Cempa", (Skripsi, IAIN Pare-Pare, 2018).
[32] Moh. Bagus Ardiyansyah, "Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada KSPPS BMT Matra Pekalongan", (Skripsi, IAIN Pekalongan, 2018).

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Artinya yang dilaksanakan dan diterapkan adalah program sesuai dengan rancangan yang telah direncanakan. Pada dasarnya implementasi sebuah program dan kebijakan dari pemerintah maupun sektor swasta harus dilaksanakan dan diterapkan seutuhnya dilapangan, namun jika terdapat penyimpangan-penyimpangan yang terjadi dilapangan saat pelaksanaan dari program dan kebijakan tersebut akan terjadi kesia-siaan dari rancangan dan akhirnya menimbulkan permasalahan.

Implementasi merupakan sebuah tindakan nyata dari rencana dan rancangan yang sudah disusun secara matang dan juga terperinci. Berikut beberapa pendapat para ahli mengenai pengertian implementasi. Implementasi adalah bermuara pada aktifitas, aksi atau tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktifitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Hanifah Harsono berpendapat bahwa implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kegiatan menjadi tindakan kebijakan dari politik kedalam administrasi[33]. Pengembangan suatu kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program.

Sedangkan Guntur Setiawan berpendapat implementasi adalah perluasan aktifitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan

[33] Hanifah Harsono, *Implementasi Kebijakan dan Politik*, (Jakarta: Grafindo Jaya, 2002), 67.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

pelaksana, birokrasi yang efektif.[34]

Menurut Wahab, implementasi program merupakan aspek penting dari keseluruhan proses program, implementasi program tidak hanya sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik ke dalam prosedur-prosedur rutin lewat saluran-saluran birokrasi melainkan lebih dari itu. Ini menyangkut masalah konflik, keputusan dari siapa dan memperoleh apa dari suatu program. Ia juga menyatakan, dalam implementasi khususnya yang dilibatkan oleh banyak organisasi pemerintah sebenarnya dapat dilihat dari 3 (tiga) sudut pandang yakni[35] :

a. Pemprakarsa kebijakan/pembuat kebijakan (*the center* atau pusat);
b. Pejabat-pejabat pelaksana dilapangan (*the periphery*);
c. Aktor-aktor perorangan diluar badan-badan pemerintah kepada siapa program-program itu diwujudkan yakni kelompok-kelompok sasaran.

Menurut Ripley &Franklin, ada dua hal yang menjadi fokus perhatian dalam implementasi, yaitu *compliance* (kepatuhan) dan *What's Happening* (Apa yang terjadi). Kepatuhan menunjuk pada apakah para implementor pada patuh terhadap prosedur atau standar aturan yang telah ditetapkan. Sementara untuk "*what's happening*" mempertanyakan bagaimana proses implementasi itu dilakukan,

[34] Guntur Setiawan, *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004), 39.
[35] Abdul Wahab, *Analisis Kebijakan dari Formula Keimplementasian Kebijakan Negara*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1991). 45.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

hambatan apa yang muncul, apa yang berhasil dicapai, mengapa dan sebagainya.

Jadi implementasi program tidak hanya terbatas pada tindakan perilaku unit untuk bertanggung jawab untuk melaksanakan program, tetapi lebih dari itu jaringan sosial politik dan ekonomi yang berpengaruh pada semua pihak terlibat dan akhirnya terdapat suatu dampak yang tidak diharapkan.

Dari beberapa pengertian diatas dapat dipahami bahwa implementasi bukan hanya sekedar aktifitas dan tindakan dari pelaksanaan sebuah program, akan tetapi implementasi merupakan suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara bersungguh-sungguh berdasarkan acuan dan pedoman norma tertentu untuk mencapai tujuan dari kegiatan tersebut.

2. Service Excellent

1.) Pengertian *Service Excellent* (Pelayanan Prima)

Berkaitan dengan pelayanan ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.[36]

Pelayanan prima atau *service excellent* merupakan

[36] M. Nur Rianto Al Arif, Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah, (Bandung: Altabeta, 2010), 211.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

sebuah bentuk keharusan atau tuntutan dalam industri jasa maupun dagang ketika menghadapi konsumen atau pelanggan. Didunia bisnis, persaingan anatar penjual sangat ketat. Hal inilah yang kemudian mengakibatkan para penjual harus memberikan *service* yang memuaskan kepada para pelanggannya, Karena jika tidak memberikan pelayanan yang baik maka para pelanggannya akan beralih ke yang lainnya.

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 tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak ke pihak lannya.[37]

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standart yang telah di tetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki perusahaan seperti halnya pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat

[37] Malayu S. P Hasibuan, Dasar-Dasar Perbankan (Jakarta: PT Bumi Aksara,2007), 152.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

dan dengan etika yang baik sehingga meningkatkan kualitas dan memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.[38]

Service excellent (pelayanan prima) juga dapat diartikan sebagai sebuah kepedulian oleh perusahaan terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.[39]

Service excellent (pelayanan prima) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/ masyarakat.[40]

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan.[41]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

[38] Kasmir, Etika Customer Service (Jakarta: Raja Wali Pers, 2011), 31-32.
[39] Nina Rahmawati, Manajemen Pelayanan Prima, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 18.
[40] Khoirul Maddy, Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima, (Jakarta: Chama Digit, 2009), 8.
[41] Daryanto dan Ismanto, Konsumen dan Pelayanan Prima, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 131.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

2.) Tujuan dan Manfaat *Service Excellence* (Pelayanan Prima)

Terdapat beberapa tujuan *service excellence* (pelayanan prima)[42] yaitu:

a. Memberikan kepercayaan dan rasa puas kepada konsumennya dalam memberikan kualitas dan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.
b. Adanya *service excellence* agar tetap terjaga pelanggan merasa di rawat dan di perhatikan serta dipentingkan segala kebutuhan dan keinginannya.
c. Upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal dalam menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan.

Adapun beberapa manfaat yang didapatkan atas diterapkannya pelayanan prima adalah sebagai berikut:[43]

a. Meningkatkan citra perusahaan yaitu citra atau nama perusahaan dapat diledakkan dengan sebuah usaha pelayanan prima. Perusahaan yang memberikan layanan bermutu serta mengedepankan atau memprioritaskan pelanggan adalah mereka yang memiliki strategi bertahan dan berkembang. Semakin cepat dan tepat dilakukan pelayanan prima (*service excellence*) maka semakin hebat pula perusahaan itu bangkit.

[42] Nina Rahmawati, Manajemen Pelayanan Prima (Yogyakarta: Garaha Ilmu, 2010), 12-14.
[43] Daryanto dan Ismanto, Konsumen dan Pelayanan Prima, (Yogyakarta: Gaya Media, 2014), 109.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

b. Memberikan kesan baik yaitu loyalitas merupakan keadaan yang bisa dibentuk. Loyalitas merupakan kesetiaan yang bisa dibentuk dari pelanggan kepada perusahaan. Hal ini bisa terjadi karena perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan.

c. Loyalitas pelanggan/nasabah yaitu setiap pertemuan antara pelanggan dengan perusahaan bagian *frontliner* (*customer service*) pasti menimbulkan kesan. Ketika *service excellence* (pelayanan prima) dilakukan sesuai prosedur perusahaan yang berlaku, pelanggan akan merasa sangat dihargai dan merasa diayomi dengan baik. Dengan demikian kesan yang baik akan didapatkan dan dirasakan manfaatnya oleh perusahaan dari pelanggan.

d. Mendapatkan timbal balik yang sesuai yaitu segala aspek yang dilakukan oleh *customer service*, selaku garda depan dari perusahaan akan mendapatkan timbal balik yang sesuai dari pelanggannya. Seorang pelanggan yang datang dan mengeluarkan keluhan lalu ditanggapi dengan baik dan bijak oleh *customer service*, maka pelanggan akan membicarakan mutu dan kualitas pelayanan pada publik.

3.) Konsep A6 *Service Excellence* (Pelayanan Prima)

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan *service excellence* (pelayanan prima) tidak lepas dari kemampuan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

dalam memilih konsep pendekatannya antara lain[44]:

a. Sikap (*Attitude*)

Sikap (a*ttitude)* adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis dan bersikap menghargai.

b. Perhatian (*Attention)*

Perhatian (a*ttention)* adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

c. Tindakan (*Action)*

Tindakan (*action)* adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan dan menyatakan

[44] Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima,* (Jakarta: Elex Media Kompetindo, 2003), 31.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

d. Kemampuan (*Ability)*

Kemampuan (a*bility)* adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan mengembangkan *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

e. Penampilan (*Apperance)*

Penampilan (a*pperance)* adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun non fisik, mampu merefleksikan kepercayaan diri dan *kredibilitas* dari pihak lain.

f. Tanggung Jawab (*Accountability)*

Tanggung Jawab (a*ccountability)* adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

4.) Ciri- Ciri *Service Excellence* (Pelayanan Prima)

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

pelanggan/nasabah.[45]

a. Tersedianya Karyawan Yang Baik

Kenyamanan nasabah sanagat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus sopan, ramah, dan menarik. Disamping itu, karyawan harus tanggap, cepat, pintar, dan pandai bicara menyenangkan nasabah. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus cekatan, cepat dan rapi.

b. Tersedianya Sarana dan Prasarana Yang Baik

Pada dasarnya nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan yaitu kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasaranya yang dimiliki perusahaan, misalnya banyaknya nasabah yang selalu berdatangan setiap hari maka bank memberikan tempat duduk sehingga nasabah dapat secara nyaman menunggu saat melakukan transaksi, memberikan tenpat parkir yang cukup luas agar nasabah merasa nyaman atas keamanan kendaraan yang di bawa, menyediakan ruang yang harum, dingin serta tidak panas dan memiliki banyak cabang diberbagai daerah sehingga memudahkan nasabah untuk

[45] Kasmir, Etika Customer Service, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 34-39.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

datang.

c. Bertanggung jawab Kepada Setiap Nasabah Sejak Awal Hingga Selesai.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas. Nasabah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang di inginkan oleh nasabah. Misalnya nasabah datang ke bank untuk melakukan transaksi pada bagian *teller* menanyakan bantuan kepada nasabah dari awal transasksi sampai selesai transaksi.

d. Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standart perusahaan dan keinginan nasabah. Kecepatan dan ketepatan dalam menangani komplain nasabah dapat meredam atau menghilangkan pemikiran negatif yang dialami nasabah. Respons yang cepat, tepat dan tuntas merupakan tindakan *recovery* yang dapat menambah kepercayaan nasabah. (*problem free*)

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

e. Mampu Berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Komunikasi yang dibangun ketika melayani nasabah harus mendasar, transparan, dan saling menguntungkan. Karyawan juga dituntut untuk memahami dan meguasai prinsip dasar bank *syariah*, model akad serta pengetahuan produk yang berbeda dengan produk bank konvensional karena pemahaman masyarakat tentang bank *syariah* belum sebaik pemahaman tentang bank konvensional. Lakukan komunikasi secara rilek, sapa nasabah dengan nama yang disenanginya, serta berlemah lembutlah selama berinteraksi dengan nasabah.

f. Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi

Pada dasarnya, menjaga rahasia nasabah sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia nasabah kepada siapapun. Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada perusahaan.

g. Memiliki Kemampuan dan Pengetahuan Yang Baik

Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Demikian pula dengan ketepatan dan keakuratan pekerjaan juga akan terjamin.

h. Berusaha Memahami Kebutuhan Nasabah

Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemampuan nasabah dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan nasabah secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan nasabah tidak salah.

i. Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Nasabah

Diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan pada umumnya.

j. Kebersihan dan kerapian ruang kerja[46]

Saat ini kantor tidak hanya tempat kerja, namun telah menjadi rumah singgah utama bagi karyawan untuk mencari nafkah dan berkarier sehingga ruang kerja harus ditata

[46] Ikatan Bankir Indonesia, Memahami Bisnis Bank Syariah, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum, 2014), 304.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

sedemikian rupa supaya menjadi nyaman saat ditempati. Kondisi asri yang berbentuk juga dapat menciptakan suasanah rumah bagi para tamu dan nasabah yang berkunjung.

Kebersihan dan kerapian ruang kerja dapat menciptakan kenyamanan dalam memberikan layanan kepada nasabah. Penataan ruang kerja juga harus dilakukan karena berkaitan dengan kebutuhan internal dan tuntutan eksternal. Adapun manfaat yang akan diperoleh :

1) Menciptakan lingkungan kerja yang higinis, bersih, nyaman dan menyenangkan semua orang
2) Meningkatkan semangat karyawan
3) Menciptakan pribadi karyawan yang cekatan dan professional.
4) Mendorong efisiensi dalam kerja, misalnya mempermudah gerak sewaktu mencari peralatan kerja, mengurangi kesalahan karena harus mencari berkas atau dokumen.
5) Mendorong karyawan supaya disiplin tinggi karena dapat melaksanakan tugas secara tepat, cepat dan akurat.
6) Memperjelas jalur kerja guna meningkatkan kualitas kerja dan meminimalkan kelambatan waktu

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

penyerahan.

7) Mengurangi gerak kerja yang tidak bernilai tambah, berjalan jauh, atau gerak kerja dengan tegangan yang menimbulkan kesalahan.

3. Pengertian BMT

1) Pengertian BMT

Baitul Maal Wattamwil (BMT) terdiri dari dua istilah yaitu *baitul maal* dan b*aitul tamwil*. *Baitul Mal*[47] yaitu mengarah pada penyaluran dan penerima dana titipan dana ZIS (zakat, infak, dan sedekah) dengan mengoptimalkan distribusinya dengan memberikan santunan kepada yang berhak (*ashnaf*) sesuai dengan peraturan dan amanat yang diterima.

Sedangkan *baitul tamwil* yaitu dengan melakukan kegiatan pengembangan usaha produktif dan inventasi dalam melakukan kualitas ekonomi pengusaha mikro dan kecil terutama dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonomi. Jadi *Baitul Maal Wattamwil* (BMT) merupakan kegiatan mengumpulkan dana atau menghimpun dana dari berbagai sumber seperti zakat, infak, sedekah, atau dalam bentuk simpanan dan disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat ekonomi rendah.

[47] Nurul Huda, dkk, Baitul Mal Wa Tamwil, (Jakarta: Amzah, 2016), 37.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Adapun pengertian lain dari *Baitul Maal Wattamwil* (BMT)[48] yaitu lembaga ekonomi atau keuangan syariah non perbankan yang sifatnya informal karena BMT ini didirikan oleh kelompok swadaya masyarakat (KSM) yang berbeda dengan lembaga keuangan perbankan dan lembaga keuangan formal lainnya.

2) Peran BMT

Selain BMT merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang membantu masyarakat untuk memiliki usaha atau pengembangan usaha, BMT juga memiliki peran dalam masyarakat yaitu :

a) Menjaga keadilan ekonomi masyarakat dengan distribusi yang merata. BMT harus bersikap rata terhadap masyarakat, hal ini dapat dilakukan dengan cara evaluasi dalam rangka pemetaan skala prioritas misalnya pembiayaan tentang seorang nasabah yang layak atau tidak dalam pemberian uang sebagai modal usahanya.

b) Menjauhkan masyarakat dari praktek ekonomi non syariah. Hal ini diperlukan agar masyarakat dapat memahami arti pentingnya melakukan kegiatan ekonomi yang sesuai dengan syariah serta tidak merugikan satu sama lainnya. Kegiatan ini dapat dilakukan dengan cara melakukan

[48] Ibid., 35.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

sosialisasi kepada masyarakat dimulai dari melakukan pelatihan bertransaksi yang jujur (bukti dalam bertransaksi, tidak boleh curang dalam jumlah takaran, dan lain–lain).

c) Melepaskan masyarakat dari sikap ketergantungan terhadap rentenir. BMT harus lebih baik lagi dalam melayani masyarakat ataupun anggotanya yang membutuhkan biaya agar mereka tidak pergi ke rentenir lagi yang dapat merugikan mereka dan mereka terpaksa pergi karena alasan bahwa BMT tidak setiap saat dapat membantu masyarakat dalam masalah modal.

d) Melakukan pembinaan dan pendanaan usaha kecil. BMT aktif untuk mengetahui bagaimana perkembangan usaha para anggota/nasabah apakah dagangan/usahanya lancar atau ada hambatan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara pendampingan dan pembinaan yang nantinya bila nasabah mengalami hambatan, BMT dapat membantu atau memberi solusi atas masalah tersebut.

3) Prinsip Operasional BMT

BMT dengan sistem bagi hasil dirancang untuk terbinanya kebersamaan dalam menanggung resiko usaha dan berbagi hasil usaha antara: pemilik dana (*rabbul mal*) yang menyimpan uangnya di BMT, BMT selaku pengelola dana (*mudarib*), dan masyarakat yang membutuhkan dana yang bisa

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

berstatus peminjam dana atau pengelola usaha. Secara garis besar kegiatan operasional yang dikembangkan BMT adalah:[49]

a) Menggalang dan menghimpun dana (*funding*) yang dipergunakan untuk membiayai usaha-usaha anggotanya. Sumber dana BMT terdiri dari dana masyarakat, simpanan biasa, simapanan berjangka atau deposito dan melalui kerjasama dengan lembaga lain.
b) Para penyimpan akan memperoleh bagi hasil dengan mekanisme yang sudah diatur dalam BMT. Memberikan pembiayaan kepada anggota sesuai dengan penilaian kelayakan yang dilakukan oleh pengelola BMT bersama anggota yang bersangkutan.
c) Mengelola usaha simpan-pembiayaan (*financing/lending*) itu secara profesional sehingga kegiatan BMT bisa menghasilkan keuntungan yang dapat dipertanggungjawabkan.
d) Mengembangkan usaha-usaha di sektor riil yang bertujuan untuk mencari keuntungan dan menunjang usaha anggota.

[49] Muhammad, Lembaga-Lembaga Keuangan Umat Kontemporer, (Yogyakarta: UII Press, 2000), 111.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat kualitatif. Penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah berupa penelitian dengan metode atau pendekatan studi kasus (*case study*). Penelitian ini memusatkan diri secara intensif pada satu obyek tertentu yang mempelajarinya sebagai suatu kasus. Data studi kasus dapat diperoleh dari semua pihak yang bersangkutan, dengan kata lain dalam studi ini dikumpulkan dari berbagai sumber.[50]

Penelitian studi kasus akan kurang kedalamannya bilamana hanya dipusatkan pada fase tertentu saja atau salah satu aspek tertentu sebelum memperoleh gambaran umum tentang kasus tersebut. Sebaliknya studi kasus akan kehilangan artinya kalau hanya ditujukan sekedar untuk memperoleh gambaran umum namun tanpa menemukan sesuatu atau beberapa aspek khusus yang perlu dipelajari secara intensif dan mendalam. Studi kasus yang baik harus dilakukan secara langsung dalam kehidupan sebenarnya yang diselidiki. Walaupun demikian, data studi kasus dapat diperoleh tidak saja dari kasus yang diteliti, tetapi, juga dapat diperoleh dari semua pihak yang mengetahui dan mengenal kasus tersebut dengan baik. Dengan kata lain data dalam studi kasus dapat diperoleh dari berbagai sumber namun terbatas

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

dalam kasus yang akan diteliti[51].

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan penelitian adalah BMT NU cabang Bluto. Terletak di Kabupaten Sumenep, tepatnya di Kecamatan Bluto. Peneliti memilih lokasi penelitian didasarkan karena pada BMT NU cabang Bluto dapat menjangkau masyarakat lebih luas, tidak hanya masyarakat yang ada tepat di sekitar kantor cabang, tetapi juga dapat menjangkau masyarakat kepulauan tepatnya pulau Gili Genting. Hal ini dikarenakan pelabuhan penyebrangan menuju pulau Gili Genting berada di Kecamatan Bluto, Kabupaten Sumenep, Madura.

C. Subyek Penelitian

Pada subyek penelitian, penelitian ini 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 sosial atau hal-hal yang akan diteliti oleh peneliti, sehingga mudah bagi peneliti mendapatkan informasi yang diinginkan.[52]

Adapun subyek atau informan yang dianggap mengetahui hal-hal yang akan diteliti oleh peneliti yaitu diantaranya :

a. Bapak Zainul Fatah selaku Kepala Cabang BMT NU Cabang Bluto.
b. Bapak Subhan Aini selaku karyawan yang bertugas dibagian pickup tabungan BMT NU Cabang Bluto.

[51] Ibid., 34.
[52] Andi Prastowo, *Memahami Metode-Metode Penelitian*,(Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), 204.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

c. Ibu Masfufah, selaku nasabah BMT NU Cabang Bluto.

d. Ibu Holifah, selaku nasabah BMT NU Cabang Bluto.

e. Bapak Fahrur Iqdad, selaku nasabah BMT NU Cabang Bluto.

D. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer yaitu data pokok yang merupakan jawaban terhadap masalah yakni meliputi : standar service excellent yang telah ditetapkan oleh kantor pusat BMT NU dan juga bagaimana penerapan atau implementasi yang sudah diterapkan oleh pegawai BMT NU Cabang Bluto dalam menghadapi nasabah. Dengan data ini penulis mendapatkan langsung gambaran umum tentang BMT NU Cabang Bluto dan mengetahui implementasi *service excellent* di BMT NU Cabang Bluto. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah kepala cabang, karyawan, dan juga kepada salah satu nasabah BMT NU cabang Bluto.

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumen, buku-buku, jurnal dan bahan acuan lainnya yang berkaitan tentang teori dan konsep *service excellent*. Buku yang digunakan oleh peneliti yaitu Dasar-Dasar Pelayanan Prima karya Atep Adya Barata serta buku-buku, jurnal maupun literatur lain yang berhubungan dengan judul penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik atau cara yang dilakukan penulis dalam mengumpulkan data yaitu:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

1. Pengamatan (Observasi)

Pengamatan atau observasi adalah teknik pengumpulan data dengan terjun dan melihat langsung ke lapangan terhadap objek yang diteliti (populasi atau sampel). Teknik observasi yang digunakan oleh peneliti adalah jenis observassi terus terang atau tersamar, dimana peneliti mengumpulkan data menyatakan kepada sumber data, bahwa peneliti sedang melakukan penelitian ditempat tersebut dengan cara mengamati dan mencatat apa yang menjadi objek penelitian.[53] Untuk mendapatkan data tentang :

a. Letak geografis atau lokasi BMT NU cabang Bluto
b. Situasi dan kondisi yang sebenarnya di BMT NU cabang Bluto
c. Ruang lingkup kegiatan usaha BMT NU cabang Bluto

2. Wawancara

Wawancara atau *interview* adalah proses memperoleh keterangan serta informasi untuk tujuan penelitian dengan cara tanya-jawab sambil bertatap muka antara pewawancara (*interviewer*) dengan responden atau orang yang diwawancarai.[54] Dalam penelitian ini, metode wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur.

Wawancara semi terstruktur merupakan pedoman wawancara yang masuk dalam kategori *in-depth interview* yang pelaksanaannya lebih bebas, dengan tujuan untuk menemukan permasalahan secara terbuka. Dalam pelaksanan wawancara peneliti harus mendengarkan

[53] Sugiyomo, *Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat : eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif)*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 108.
[54] Resto Kartiko Widi, Asas Metodologi Penelitian, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 241

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.[55]

Teknik wawancara ini dilakukan dengan pertanyaan terbuka namun ada batasan tema dan alur pembicaraan. Pada pedoman wawancara semi terstruktur hanya berisi atau berupa topik-topik pembicaraan yang mengacu pada tema penelitian dan disesuaikan dengan tujuan wawancara, sehingga pertanyaan maupun jawaban tidak keluar dari tema yang dibahas.[56] Sedangkan untuk data yang ingin diteliti dengan teknik wawancara ini mengenai implementasi *service excellent* pada layanan *pickup* tabungan.

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

a. Profil BMT NU Cabang Bluto
b. Sejarah BMT NU Cabang Bluto
c. Visi dan Misi BMT NU Cabang Bluto
d. Struktur Organisasi BMT NU Cabang Bluto

[55] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif fan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 233.
[56] Haris Hardiansyah, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), 123-124.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

e. Dokumen-Dokumen BMT NU Cabang Bluto.

F. Analisis Data

Analisis data adalah pengumpulan dan analisis data secara sistematis, baik itu data hasil wawancara, data catatan lapangan, atau sumber lainnya, sehingga setiap orang dapat degan mudah memahami data yang dihasilkan dari analisis tersebut. Analisis deskriptif adalah jenis analisis yang digunakan dalam proses penelitian. Ada sejumlah tangkapan dalam analisis data, antara lain:

1. Reduksi Data

   Reduksi data yaitu data yang diperoleh dari lapangan harus dirangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, sehingga data hasil reduksi bisa mudah dipahami dan memperoleh gambaran dilapangan.

2. Penyajian Dara

   Dalam hal ini penyajian data biasanya dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan dan lain sebagainya. Dalam penyajian data ini peneliti melakukan penyajian data setelah data direduksi, seperti halnya dibuat narasi yang mudah dipahami.

3. Menarik Kesimpulan

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

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

G. Keabsahan Data

Keabsahan data dalam metode penelitian kualititatif merupakan usaha yang hendak dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh keabsahan data-data temuan dilapangan, untuk memperoleh temuan yang absah maka perlu diteliti krdibilitasnya dengan menggunakan teknik-teknik tertentu sepert perpanjangan kehadiran peneliti dilapangan, observasi secara mendalam, triangulasi (menggunakan beberapa sumber, metode, peneliti, teori) dan melacak kesesuaian hasil.[57]

Pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Adapun triangulasi yang digunakan yaitu :

1. Triangulasi Sumber, merupakan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.[58] Hal tersebut dapat dicapai dengan jalan sebagai berikut :
   1) Membandingkan hasil data dari pengamatan dengan hasil data wawancara.
   2) Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
   3) Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
   4) Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dengan berbagai kalangan

[57] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabet, 2019), 323-329.
[58] Ibid., 369.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

maupun kelas.

5) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.[59]

2. Triangulasi Teknik, merupakan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik atau metode yang berbeda. Misalkan, data yang diperoleh dengan wawancara, akan dicek kembali dengan observasi ataupun dokumentasi[60]. Terdapat dua langkah triangulasi teknik diantaranya yaitu:

   1) Pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data, dan

   2) Pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.[61]

H. 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 :

[59] Lexy, J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualititatif Edisi Revisi* (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2010), 331.
[60] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualititatif Edisi Revisi* (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2010), 331.
[61] Lexy, J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualititatif Edisi Revisi* (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2010), 331.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

1. Tahap pra-lapangan

Pada penelitian ini, sebelum peneliti turun langsung ke lapangan. Peneliti menyusun rancangan penelitian yang memuat latar belakang masalah, alasan pelaksanaan penelitian, studi pustaka dan lainnya, dengan kata lain peneliti terlebih dahulu menyiapkan proposal sebagai rancangan awal. Terdapat enam tahap kegiatan yang dilakukan oleh peneliti, dengan tambahan satu pertimbangan yakni etika penelitian lapangan. Tahapnya sebagai berikut :

a) Menyusun Rancangan Penelitian

Pada tahap ini, peneliti melakukan rancangan penelitian dahulu yakni dimulai dari pengajuan judul, pembuatan proposal penelitian yang dikonsultasikan kepada dosen pembimbing hingga dipresentasikan.

b) Memilih Lapangan Penelitian

Dalam penelitian, peneliti diharuskan terlebih dahulu menentukan lokasi atau lapangan penelitiannya. Adapun lokasi atua lapangan penelitian yang dipilih oleh peneliti yaitu, BMT NU Cabang Bluto, yang beralamat di Jalan Raya Sumenep-Pamekasan, Bluto, Trijen, Bluto, Kabupaten Sumenep, Jawa Timur.

c) Mengurus Perizinan

Selanjutnya, sebelum peneliti melakukan penelitian ke lapangan. Terlebih dahulu peneliti meminta surat perizinan penelitian kepada pihak kampus dan kemudian diserahkan kepada BMT NU

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Cabang Bluto sebagai tempat penelitiannya.

d) Menjajaki dan Menilai Lapangan.

Setelah mendapatkan izin untuk penelitian, peneliti melakukan orientasi lapangan dan menilai keadaan lapangan dalam hal-hal tertentu. Tujuannya agar peneliti mengenal segala unsur lingkungan sosial, fisik dan keadaan objek penelitian, agar mudah bagi peneliti mengumpulkan data yang sebenarnya.

e) Memilih Informan Atau Narasumber

Pada tahap ini peneliti memilih informan. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Informan yang dipilih oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu Kepala Cabang, Karyawab Bagian Tabungan, dan nasabah BMT NU Cabang Bluto.

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 kamer 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

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

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 pelaksaan 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 dilapangan 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 dilapangan, 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 rancang sebelumnya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

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 mengadakam pengamatan, wawancara, atau menyaksikan kejadian tertentu. Catatan lapangan biasanya dibuat dalam bentuk kata kunci, singkatan, pokok utama, kemudian dilengkapi dan disempurnakan. Pencatatan data dilapangan 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

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

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 dilapangan. [62]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

[62] Lexy, J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualititatif Edisi Revisi* (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2010), 127-148.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat BMT NU Cabang Bluto

BMT NU lahir berangkat dari sebuah keprihatinan atas kondisi masyarakat Sumenep pada umumnya dan masyarakat kecamatan Gapura pada khususnya dimana kesejahteraan mereka tidak ada peningkatan secara signifikan. Padahal etos kerja mereka cukup tinggi, hal ini sesuai dengan lagu madura *asapok angin abantal ombek* (berselimut angin dan berbantal ombak).

Adalah masyarakat kecamatan Gapura Kabupaten Sumenep termasuk pekerja keras, suami istri saling bahu membahu untuk memenuhi kebutuhan hidup, akan tetapi kerja keras mereka tidak mampu meningkatkan taraf hidupnya. Hal inilah yang membuat Nahdlatul Ulama prihatin. Oleh karenanya pad atahun 2003 Pengurus MWC NU Gapura memberikan tugas kepada Lembaga Perekonomian yang waktu itu bertindak sebagai Ketua Lembaga Perekonomian adalah Masyudi. Berangkat dari kesepakatan bersama, akhirnya Lembaga Perekonomian mencanangkan Program Penguatan Ekonomi Kerakyatan untuk Kesejahteraan Masyarakat yang *Mardhatillah*. Sudah barang tentu keinginan tersebut diperlukan adanya upaya secara

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

konkret, sistematis, dan terpadu guna mengatasi berbagai masalah ekonomi warga. [63]

Untuk mewujudkan program tersebut, serangkaian upaya telah dilakukan oleh Lembaga Perekonomian MWC NU Gapura, diawali dengan pelatihan kewirausahaan (08-10 April 2003), Bincang Bersama Alumni Pelatihan guna merumuskan Model Penguatan Ekonomi Kerakyatan (13 Juni 2003), Temu Usaha (21 November 2003), Lokakarya Tanaman Alternatif selain Tembakau (13 Mei 2004) dan Lokakarya Perencanaan Pembentukan BUMNU (Badan Usaha Miliki NU).

Dari lokakarya tersebut akhirnya ditemukan bahwa persoalan yang sedang dihadapi oleh masyarakat kecil adalah lemahnya Akses permodalan, lemahnya Pemasaran, dan lemahnya penguasaan Teknologi. Selanjutnya peserta lokakarya sepakat bahwa yang perlu pertama kali dientaskan 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.

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 bidangn usaha simpan pinjam bagi anggotanya. Gagasan ini berangkat

[63] https://www.bmtnujatim.com (diakses 10 Desember, 2021)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

dari sebuah keprihatinan semakin merajalelanya praktek rentenir maupun 'bank harian', dengan tingkat bunga hingga 50 persen dalam sebulan.

Pada awalnya 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 masa lalu yang seringkali dibentuk lembaga keuangan, ujung-ujungnya uang mereka disalahgunakan. Akhirnya pada tanggal 01 Juni 2004 Pengurus MWC NU bersama-sama dengan peserta lokakarya menyepakati gagasan untuk mendirikan sebuah usaha simpan pinjam pola *syariah* yang diberi nama BMT (*Baitul Maal wa Tamwil*).[64]

Pada awalnya 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 masa lalu yang seringkali dibentuk lembaga keuangan, ujung-ujungnya uang mereka disalahgunakan. Akhirnya pada tanggal 01 Juni 2004 Pengurus MWC NU bersama-sama dengan peserta lokakarya menyepakati gagasan untuk mendirikan sebuah usaha simpan pinjam pola *syariah* yang diberi nama BMT NU (*Baitul Maal wa Tamwil* Nahdlatul Ulama). Hanya saja berdasarkan Keputusan Rapat Pengurus MWC NU Gapura

[64] Ibid., (diakses 10 Desember, 2022).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

pada tanggal 29 April 2007 yang bertempat di Musholah KH. Dahlan Gapura Barat nama BMT Nahdlatul Ulama dirubah menjadi BMT Nuansa Umat yang di singkat dengan BMT NU. Perubahan nama tersebut berdasarkan masukan dari Notaris serta pejabat Dinas Koperasi dan UMKM Kab. Sumenep, bahwa nama Nahdlatul Ulama tidak boleh digunakan oleh lembaga lain tanpa adanya idzin tertulis dari Pengurus Besar Nahdlatul Ulama.

Melihat perkembangan BMT NU pada akhir tahun 2006, maka pengurus untuk melengkapi legal formalnya sebagai sebuah koperasi yang mendapatkan pengakuan dari pemerintah dan akhirnya pada tanggal 4 Mei 2007 telah resmi terdaftar di akte notaris dengan Nomor: 10. Badan Hukum : 188.4/11/BH/XVI.26/435.113/2007, SIUP:503/6731/SIUP-K/435.114/2007, TDP : 132125200588, dan NPWP : 02 .599.962.4.608.000 dengan nama Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) *Baitul Maal wa Tamwil* Nuansa Umat yang disingkat dengan BMT NU.[65]

BMT NU cabang Bluto merupakan cabang ke 5 yang ada di Sumenep berdiri pada tanggal 10 Januari 2013, kantor ini pada awalnya didirikan di samping polsek Bluto, dan di bulan Januari 2020, kantor BMT NU pindah ke tempat yang lebih besar dan berdampingan dengan swalayan BMT NU. Pada awal berdirinya BMT NU di Bluto tidak mudah meyakinkan masyarakat untuk menjadi nasabah. Tapi

[65] Ibid., (diakses 10 Desember, 2022).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

seiring dengan berjalannya waktu dan dengan pendekatan yang mengutamakan pelayanan terbaik (*service excellent*), BMT NU cabang Bluto mampu berkembang hingga kini memiliki total jumlah anggota sebanyak 2.397 orang dan 4.581 penabung aktif.

2. Visi dan Misi BMT NU

a) Visi

Terwujudnya BMT NU yang Jujur, Amanah, dan Profesional sehingga Anggun dalam Layanan, Unggul dalam Kinerja menuju terbentuknya 100 Kantor Cabang Pada Tahun 2026 untuk Kemandirian dan Kesejahteraan Anggota.[66]

b) Misi

1) Memberikan layanan prima, bina usaha, dan solusi kepada anggota sebagai pilihan utama.
2) Menerapkan dan mengembangkan nilai-nilai syariah secara murni dan konsekuensi sehingga menjadi acuan tata kelola usaha yang profesional dan amanah.
3) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan menuju berdirinya 100 kantor cabang pada tahun 2026
4) Mengutamakan penghimpunan dana atas dasar ta'awun dan penyaluran pembiayaan pada segment UMKM baik secara Perseorangan maupun berbasis jamaah

[66] Dokumentasi, Visi dan Misi BMT NU Cabang Bluto (Sumenep, 30 November 2021).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

5) Mewujudkan penghimpunan dan penyaluran zakat, infaq, shodaqoh, dan wakaf.
6) Menyiapkan dan mengembangkan SDI yang berkualitas profesional, dan memiliki integritas tinggi
7) Mengembangkan budaya dan lingkungan kerja yang ramah dan sehat serta management yang sesuai prinsip kehati-hatian
8) Menciptakan kondisi terbaik bagi SDI sebagai tempat kebanggaan dalam mengabdi tanpa batas dan melayani dengan ikhlas sebagai perwujudan ibadah
9) Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan jamaah

3. Letak Geografis

Dilakukannya penelitian ini di BMT NU cabang Bluto yang beralamat di Jl. Raya Sumenep - Pamekesan, Bluto, Tarijen, Bluto, Kec. Bluto, Kabupaten Sumenep, Jawa Timur 69466.

Sebelah Depan/Utara : Jl. Raya Sumenep-Pamekasan

Sebelah Selatan : Rumah Warga

Sebelah Barat : Swalayan NU Bluto

Sebelah Timur : Warung makan Hendro Jaya

4. Ruang Lingkup Kegiatan Usaha

Sebagai lembaga keuangan syariah BMT NU cabang Bluto mempunyai produk dan jasa yaitu :

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

a. Produk pendaan yang diaplikasikan BMT NU cabang Bluto yaitu :[67]

1) Simpanan Anggota (SIAGA)

SIAGA merupakan simpanan pemilik KSPP Syariah BMT NU dengan bagi hasil yang menguntungkan yaitu 70% dari SHU (maksimal 60% sebagai partisipasi modal dan minimal 10% sebagai dana cadangan). Produk ini menggunakan akad *musarakah*. SIAGA terdiri dari SIAGA Pokok dibayar satu kali sebesar Rp. 100.000,- SIAGA Wajib dibayar setiap bulan Rp. 20.000,- dan SIAGA Khusus dibayar kapan saja dengan minimal setoral Rp. 1.000.000,- SIAGA Pokok dan Wajib hanya dapat ditarik ketika berhenti dari ke-anggota-an, sedangkan SIAGA khusus dapat ditarik setiap bulan Januari.

2) Tabungan *Mudharabah* (TABAH)

TABAH merupakan tabungan yang bisa mempermudah dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari karena setoran dan penarikan dapat dilakukan kapan saja dan memperoleh keuntungan bagi hasil 40 %. Menggunakan akad *mudlarabah muthlaqah*. Setoran awal Rp. 10.000 dan selanjutnya minimal Rp. 2.500.

[67] Dokumentasi, Produk-produk BMT NU Cabang Bluto (Sumenep, 30 November 2021).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

3) Simpanan Pendidikan *Fathonah* (SIDIK Fathonah)

SIDIK FATHONAH merupakan simpanan untuk siswa dan orang tua siswa yang ingin meraih cita-cita pendidikan secara sempurna dengan bagi hasil 45% yang menguntungkan. Produk ini menggunakan Akad mudhârabah muthlaqah yang dapat disetor kapan saja dan dapat ditarik pada saat tahun ajaran baru dan semesteran. Setoran awal Rp. 2.500,- dan setoran selanjutnya minimal Rp. 500,-.

4) Simpanan Haji dan Umrah (SAHARA)

SAHARA merupakan simpanan yang dapat mempermudah menunaikan haji dan umrah dengan memperoleh keuntungan yang melimpah dengan bagi hasil 65 % sebagai bekal tambahan biaya haji dan umrah. Menggunakan akad *mudlarabah muthlaqah*. Setoran awal minimal Rp.1.000.000,- dan setoran selanjutnya sesuai kemampuan. setoran kapan saja dan penarikan hanya dapat dilakukan ketika akan melaksanakan haji dan umrah kecuali udzur syari.

5) Tabungan *Ukhrawi* (TARAWI)

TARAWI merupakan tabungan sekaligus beramal tanpa kehilangan uang tabungan, karena bagi hasil tabungan di sedekahkan kepada fakir miskin dan anak yatim piatu. Menggunakan akad *mudlarabah muthlaqah* dengan setoran

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

awal Rp. 25.000,- dan selanjutnya minimal Rp. 5.000,- dengan bagi hasil 50 %.

6) Simpanan Lebaran (SABAR)

SABAR merupakan simpanan yang bisa mempermudah memenuhi kebutuhan lebaran dengan memperoleh keuntungan dari bagi hasil sebesar 55 % . Menggunakan akad *mudlarabah muthlaqah* dengan setoran awal Rp. 25.000 dan setoran selanjutnya minimal Rp. 5.000. setoran kapan saja dan penarikan hanya bisa dilakukan setiap bulan ramadlan.

7) Simpanan Berjangka *Wadiah* Berhadiah (SAJADAH)

SAJADAH merupakan Simpanan dengan keuntungan yang dapat dinikmati di awal dengan memperoleh hadiah langsung tanpa diundi. Produk ini menggunakan akad *wadiah yad al-dhamanah* dan dapat ditarik pada waktu berdasarkan ketentuan yang berlaku.

8) Simpanan Berjangka *Mudharabah* (SIBERKAH)

SIBERKAH merupakan Simpanan dengan keuntungan yang melimpah dengan bagi hasil 65%. Produk ini menggunakan akad *mudharabah mutlaqah*. Setoran minimal Rp. 500.000,-

dengan jangka waktu minimal satu tahun.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

b. Produk pembiayaan yang diaplikasikan BMT NU cabang Bluto yaitu :

1) *Bai' Bits Tsamani Al-Ajil* (BBA)

BBA merupakan pembiayaan dengan pola jual beli barang. harga pokok diketahui bersama dengan harga jual berdasarkan kesepakatan bersama. Selisih harga pokok dengan harga jual merupakan margin/keuntungan KSPP Syariah BMT NU jangka waktu maksimal 36 bulan dengan pembayaran angsuran mingguan dan bulanan

2) Murabahah

Murabahah merupakan pembiayaan dengan pola jual beli barang. harga pokok diketahui bersama dengan harga jual berdasarkan kesepakatan bersama. Selisih harga pokok dengan harga jual merupakan margin/keuntungan KSPP Syariah BMT NU jangka waktu maksimal 4 bulan dengan pembayaran pokok secara cash tempo/akhir jangka waktu.

3) Mudlarabah

Mudlarabah merupakan pembiayaan seluruh modal kerja yang dibutuhkan disediakan oleh BMT NU dengan pola bagi hasil. Bagi hasil dihitung berdasarkan keuntungan yang sebenarnya dengan bagi hasil berdasarkan kesepakatan bersama. Jangka waktu maksimal 36 bulan dengan angsuran bulanan atau cash tempo.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

4) *Musyarakah*

Musyarakah merupakan pembiayaan sebagian modal kerja disediakan BMT NU dengan pola bagi hasil. Bagi hasil dihitung berdasarkan keuntungan yang sebenarnya dengan bagi hasil sesuai proporsi modal antara BMT NU dengan mitra. Jangka waktu maksimal 36 bulan dengan angsuran bulanan atau cash tempo.

5) *Al-Qardlul Hasan*

Al-Qardlul *Hasan* merupakan pembiayaan dengan jasa seikhlasnya (tanpa bagi hasil dan margin) dengan jangka waktu maksimal 36 bulan dengan angsuran mingguan, bulanan dan atau cash tempo.

6) *Rahn* (Gadai)

Rahn adalah pembiayaan dengan menyerahkan barang dan atau bukti kepemilikan barang sebagai tanggungan pinjaman dengan nilai pinjaman maksimal 85% dari harga barang. Masa pinjaman maksimal 4 (empat) bulan dan diperpanjang maksimal 3 (tiga) kali. Barang yang diserahkan berupa barang berharga seperti perhiasan emas dan sebagainya. Biaya taksir dan uji barang ditanggung pemilik barang. KSPP Syariah BMT NU mendapatkan ujroh/ongkos penitipan barang setiap harinya sebesar Rp. 6 untuk setiap kelipatan Rp. 10.000 dari harga barang.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

7) LASISMA (Layanan Berbasis Jamaah)

LASISMA adalah pembiayaan berbasis kelompok dikhususkan bagi masyarakat yang ingin mengembangkan usahanya. Jangka waktu maksimal 12 bulan dengan angsuran mingguan, bulanan atau cash tempo.

8) MAAL

MAAL adalah Melayani dan mengelola harta seperti mengumpulkan wakaf atau donasi dari para mitra atau anggota.

5. Struktur Organisasi BMT NU Cabang Bluto

Struktur organisasi merupakan kerangka dasar dari sebuah perusahaan yang sudah diatur agar dapat mengetahui fungsi dan tugas masing-masing antar karyawan/karyawati. Berikut adalah struktur organisasi dalam bentuk bagan agar terlihat jelas bagian-bagian yang bertanggung jawab[68]

[68] Dokumentasi Struktur Organisasi BMT NU cabang Bluto Sumenep (Sumenep, 30 November 2021)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Bagan 4.1
Susunan Struktur Organisasi BMT NU Cabang Bluto Sumenep

Sumber : Dokumentasi Struktur Organisasi BMT NU Cabang Bluto

6. Standar *Service Excellent* BMT NU Cabang Bluto

Standar utama yang ditetapkan oleh BMT NU pusat dalam hal ini BMT Gapura yakni penerapan terkait 3 S, yang artinya Senyum, Salam, dan Sapa. Selain itu juga peraturan-peraturan pelayanan lainnya seperti aturan mengenai ketentuan seragam setiap harinya dengan prinsip kerapian dan kesopanan, serta menggunakan sepatu dan tanda pengenal karyawan. Prinsip kerja lainnya yang juga diterapkan dalam kegiatan sehari-hari BMT NU cabang Bluto yaitu Mengabdi Tanpa Batas, Melayani dengan Ikhlas.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

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.

1. Implementasi *Service Excellet* dalam Layanan *Pickup* Tabungan pada BMT NU Cabang Bluto

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 rumah-rumah warga secara langsung setiap harinya. Berdasarkan hasil wawancara, berikut penjelasan bapak Zainul Fatah selaku kepala cabang :

> "Bagian tabungan tugasnya antar-jemput tabungan ke rumah-rumah warga, ibaratnya kita bertindak seperti ATM nya nasabah, misal ada nasabah mau ambil tabungan maka kita antar, itu memang sudah merupakan salah satu bentuk layanan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

> kita. Misal ada juga nasabah yang mau gadai emas, bisa juga dititipkan ke bagian tabungan. Itu servis kita ke anggota"

Adapun tambahan dari bapak Subhan Aini sebagai karyawan bagian *pickup* tabungan mengatakan :

> "Untuk pelayanan jemput tabungan ke rumah warga jumlahnya tidak tetap, minimal dalam sehari bisa menjemput tabungan ke 350-400 nasabah. Kalau misal semua menabung maka bisa menyentuh angka 500 lebih nasabah. Dan ini jemputnya sesuai rute daerah. Rute penjemputannya ini terkotak-kotak, biasanya saya mulai melakukan penjemputan dari daerah Lobuk dulu. Untuk daerah Lobuk sendiri saya kasih waktu dari jam 8 sampai jam 1 siang. Jam 1 sampai ke kantor istirahat 1 jam, Nanti jam 2 lanjut lagi jemput ke daerah lainnya. 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."

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa BMT NU dalam upaya memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya memiliki karyawan bagian tabungan yang tugas utamanya melakukan antar jemput tabungan ke rumah-rumah warga secara langsung. Selain itu juga bisa juga melakukan pelayanan jasa yang lainnya selain anatar jemput tabungan seperti menerima titipan gadai emas dari nasabah. Pihak BMT mengibaratkan pelayanan ini sebagai ATM berjalan yang berusaha menghadirkan pelayanan yang lebih dekat dan memanjakan para nasabah.

Dalam memberikan pelayanan, pihak BMT juga memperhatikan aspek penampilan (*apperance*) dari para karyawannya baik yang bertugas di dalam maupun di luar kantor. Berikut penjelasan dari Bapak

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Zainul Fatah selaku kepala cabang :

> "Standar penampilan yang diterapkan secara umum yaitu dalam berpenampilan setiap harinya harus sopan, rapi dan menggunakan seragam, ini berlaku untuk semua karyawan."

Pernyataan kepala cabang sesuai dengan pernyataan bagian tabungan yaitu bapak Subhan Aini yang mengatakan bahwa :

> "Standar penampilan ketika melakukan penjemputan tabungan itu memang harus diutamakan bagi petugas lapangan terutama bagi saya petugas tabungan yang jelas harus rapi. Kerapian itu penting. Menggunakan seragam setiap hari sesuai ketentuan yang sudah ditentukan dan lengkap juga dengan id-card nya."

Sama dengan narasumber sebelumnya, berikut penjelasan dari ibu Masfufah, salah satu nasabah BMT NU yang setiap hari juga menggunakan jasa penjemputan tabungan :

> "Setiap hari ada petugas yang datang ke sini, biasanya jam 9 sudah dateng jemput tabungan. Penampilannya sopan, pakai seragam sama bawa buku tabungan banyak. Orangnya juga ramah."

Hasil dari wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas yang setiap hari datang ke rumah warga menggunakan pakaian yang rapi, sopan, serta merupakan pribadi yang ramah. Dan juga menggunakan atribut berupa seragam dan tanda pengenal (id-*card*) ketika bertugas berkeliling menjemput tabungan.

Faktor lain yang sangat penting dalam penerapan *service excellent* kepada nasabah yaitu sikap pelayanan yang maksimal dari seluruh karyawan sebagai satu kesatuan. Sebagaimana hasil dari wawancara dengan bapak Zainul Fatah selaku kepala cabang

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

mengatakan bahwa :

> "Untuk sikap pelayanan, kita selalu memberikan pelayanan prima baik yang ada di dalam kantor maupun diluar kantor. Jadi tetap memang selalu diingatkan oleh direktur pusat kita tentang 3S: Senyum, Salam, dan Sapa adalah wajib. Selain itu, dalam upaya pelayanan yang maksimal, seiring dengan jumlah nasabah yang semakin banyak yang menggunakan jasa penjemputan tabungan, saya dan semua karyawan lainnya sepakat untuk meluangkan waktu 1 jam tambahan setiap harinya untuk melakukan penjemputan tabungan sebagai upaya pelayanan terbaik kepada nasabah sehingga bisa meng-*cover* semua kebutuhan nasabah."

Adapun tambahan dari bapak Subhan Aini mengatakan bahwa :

> "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. Selain itu dalam kegiatan operasionalnya sehari-hari, kita berusaha memahami kebutuhan dan keinginan nasabah seperti misal nasabah minta kita harus menunggu, kita menunggu dulu. Jika nasabah mintanya cepat dilayani maka tidak usah duduk, langsung saja. Jadi menyesuaikan dengan keadaan dan kondisi di lapangan, yang penting nasabah merasa nyaman. 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, yang mana setiap hari petugas mendatangi rumahnya untuk menjemput tabungan. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Fahrur Iqdad yaitu :

> "Saya suka sama BMT ini soalnya petugas datang setiap hari, jadi saya gak perlu ke kantor buat nabung. Pelayanannya juga cepat, tidak perlu menunggu lama sudah selesai."

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

pelayanan sikap (*attitude*) sangat diutamakan serta ketika melakukan penjemputan tabungan dilakukan dengan memperhatikan keadaan di lapangan dari nasabahnya sehingga pelayanan bisa efisien dan waktu relatif singkat. Dalam konsep A6 *service excellent* Adya Barata sikap tersebut dalam dikategorikan sebagai bentuk perhatian (*attention*). Selain itu tanggung jawab penjemputan tabungan juga dilakukan oleh karyawan lain, tidak terbatas pada bagian tabungan. Hal ini dilakukan dalam upaya menjaga nama baik BMT dalam usaha memberikan kepuasan pada nasabah. Untuk pelaksanaan kegiatan penjemputan tabungan dilakukan menyesuaikan dengan keadaan dilapangan (*attention*) sebagai upaya memberi rasa nyaman dalam diri nasabah.

Selain memberikan pelayanan yang maksimal serta penampilan karyawan yang menarik (*appereance*), hal penting yang juga menjadi bahan pertimbangan nasabah tentunya adanya pertanggung jawaban (*accountability*) dari pihak BMT. Pihak BMT juga sudah memperhitungkan hal ini dalam upaya pelayanannya. Berikut penjelasan dari Bapak Subhan Aini selaku bagian 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 hal ini (penarikan tabungan) kita itu butuh komunikasi yang enak di dengar, memberikan pelayanan terbaik, misal itu sudah dijalani, tanpa kita caripun, orang itu akan datang dengan sendirinya ke kita. Apabila sudah merasa nyaman, nasabah akan tertarik untuk ikut bergabung. Lebih-lebih dalam hal menabung, itukan butuh kepercayaan.Tapi sejauh ini selama saya bekerja, alhamdulillah masih belum ada komplain dari nasabah,

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

kalaupun ada bisa kita komunikasikan langsung dilapangan"

Dalam menangani komplain dari nasabah, BMT NU cabang Bluto selain berusaha mengkomunikasikan kepada nasabah, tetapi juga dengan tindakan preventif yakni adanya suatu aturan resiko apabila terdapat keluhan dari nasabah. Berikut tambahan dari bapak Zainul Fatah selaku kepala cabang mengatakan :

> "Kita akan selalu mendengarkan kritik dan saran dari nasabah serta berusaha sebaik mungkin memberi pelayanan yang terbaik. Bahkan dari 2020 ketika ada keluhan dari nasabah, misal didapat laporan bahwa bagian teller galak dan ternyata setelah dicek kebenarannya terbukti maka akan mengurangi predikat/rating dari karyawan yang bersangkutan. Jadi memang *service excellent* itu sangat ditekankan baik yang didalam kantor atau diluar kantor."

Sama dengan narasumber sebelumnya, berikut penjelasan dari Ibu Holifah, selaku salah satu nasabah BMT NU yang pernah mengalami masalah dengan bagian tabungan:

> "Selama saya menabung lewat bagian tabungan alhamdulilah jarang ada masalah, hanya dulu sekali saya lupa kalau pernah melakukan penarikan, kemudian bapaknya menunjukkan slip bukti yang ada tanda tangan saya, dan bisa menjelaskan dengan baik, sehingga saya bisa mengerti dan masalahnya tidak berlarut-larut."

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa upaya BMT NU dalam memberikan *service excellent* kepada nasabah, tidak hanya berhenti pada pelayanan ketika kegiatan penarikan tabungan, tapi juga adanya tanggung jawab (*accountability*) setelah kegiatan menabung selesai dengan adanya komunikasi penyelesaian saat timbul masalah, dan tidak membiarkan masalah. Tindakan tegas secara

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

kedalam juga diterapkan BMT kepada karyawannya yang tidak turut berpartisipasi memberikan *service excellent* kepada nasabah yakni dengan pengurangan predikat/rating karyawan tersebut.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa *service excellent* yang dilakukan oleh layanan *pickup* tabungan dalam kegiatan pelayanan sehari-hari menerapkan konsep A6 *service excellent* yaitu : sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*apperarance*) dan tanggung jawab (*accountability*). Hal ini dapat kita lihat dari sikap ramah (*attitude*) serta tindakan perhatian (attention) kepada setiap nasabahnya dengan cara rutin setiap hari melakukan *pickup* tabungan tabungan ke rumah nasabah (*abction*) dengan berpakaian sopan (*appereance*) dan menerapkan 3 S: Senyum Salam Sapa . Dalam upaya pelayanan *pickup* tabungan dengan jumlah nasabah yang jumlahnya ratusan setiap harinya dituntut memiliki kemampuan (*ability*) manajemen waktu serta tanggung jawab yang besar.

C. Pembahasan Temuan

Dalam uraian pembahasan ini peneliti mengorganisasikan hasil dari penelitian dengan teori-teori yang telah dipaparkan pada bab II sebelumnya. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan menggunakan teknik observasi, wawancara (*interview*), dan dokumentasi di lapangan, yang mengacu pada fokus masalah. Maka dengan ini peneliti akan menyajikan dan membahas temuan-temuan peneliti selama di

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

lapangan pada tahap pembahasan temuan ini yang mengenai implementasi *service excellent* pada BMT NU cabang Bluto Kabupaten Sumenep Madura.

1. Implementasi *Service Excellent* dalam Layanan Pickup Tabungan Pada BMT NU Cabang Bluto

Berdasarkan hasil analisis data penelitian, implementansi *service excellent* pada BMT NU cabang Bluto sesuai dengan konsep pendekatan A6 *service excellent* (pelayan prima) yang di sampaikan oleh Atep Adya Barata dalam bukunya Dasar-dasar Pelayanan Prima yaitu :

1. Sikap (*Attitude*)

Pelayanan yang diberikan oleh BMT NU melalui sikap yang ditunjukkan kepada nasabah setiap harinya baik oleh karyawan yang berada di dalam maupun yang ada diluar kantor. Kantor cabang utama (cabang Gapura) sudah menentukan standar sikap pelayanan yang harus diterapkan dalam keseharian para karyawannya yaitu dengan cara menonjolkan 3S: Senyum, Salam dan Sapa. Pedoman sikap 3S ini selalu diingatkan oleh kepala cabang maupun oleh direktur pusat kepada seluruh karyawannya. Dalam pelayananan kesehariannya, hal pertama yang harus di lakukan oleh pegawai tabungan adalah mengucapkan salam terlebih dahulu kepada nasabah. Diharapkan dengan selalu menerapkan 3 S dalam pelayanan dapat memberikan kesan yang

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

positif tentang BMT NU di mata nasabah.

2. Perhatian (*Attention*)

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dirumahnya secara langsung tentunya akan ditemukan banyak situasi dan kondisi yang beragam. Hal ini berbeda dengan saat melakukan pelayanan di kantor dimana tentunya akan lebih formal sehingga pelayanan yang diberikan bisa lebih terstruktur. Pelayanan di lapangan berbeda karena akan berhadapan langsung dengan kegiatan para nasabah sehari-hari, sehingga biasanya dalam upaya *service excellent* kepada nasabah bisa lebih fleksibel dan disesuaikan dengan keadaan lapangan. Ketika ada nasabah yang memiliki kesibukan maka cenderung akan minta dalam pelayanannya secara cepat dan langsung, dalam menghadapi nasabah seperti ini karyawan tabungan menyesuaikan dengan memberikan pelayanan secara cepat. Untuk nasabah yang ketika dilapangan memiliki lebih banyak waktu luang, karyawan tabungan bisa memberikan perhatian yang lebih dengan berbicara sambil melayani. Bentuk perhatian yang seperti ini dapat menjadikan nasabah memiliki hubungan yang kuat dengan BMT.

3. Tindakan (*Action*)

Tidak hanya melalui kata-kata, tapi juga sebagai bentuk pelayanan diperlukan suatu tindakan nyata, dalam hal ini pihak BMT melakukan pelayanan dengan cara menjemput tabungan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

secara langsung ke rumah-rumah nasabahnya. BMT NU sendiri memiliki karyawan khusus yang memang tugas utamanya yaitu melakukan antar-jemput tabungan langsung ke rumah warga. Meski memiliki tugas utama dalam kegiatan tabungan, tapi dalam kegiatan sehari-harinya terdapat nasabah yang memerlukan pelayanan dalam hal pembiayaan seperti misal gadai emas, karyawan tabungan juga bisa mengambil peran ini sebagai upaya bentuk *service excellent* kepada nasabah. Jadi tidak hanya berperan dalam hal kegiatan tabungan yang menjadi tugasnya, tetapi juga bisa melakakun pelayanan yang bersifat pelayanan pembiayaan, sehingga nasabah akan merasa bahwa service yang diberikan BMT sangat memuaskan. Tidak hanya bagian tabungan yang bisa membantu pelayanan terhadap pembiayaan jika diperlukan, akan tetapi juga segenap karyawan bagian lainnya turut membantu melakukan penjemputan tabungan ke rumah nasabah. Penjemputan tabungan yang dilakukan oleh karyawan lain dilakukan diluar jam kantor, mereka meluangkan waktu kurang lebih satu jam setiap harinya untuk menjemput tabungan dirumah nasabah. Pelayanan jemput tabungan yang dilakukan oleh karyawan lain bukan lantas mengambil alih tugas, akan tetapi hanya sebagai upaya bantuan pelayanan kepada nasabah sehingga bisa memenuhi seluruh kebutuhan penjemputan tabungan nasabah setiap hari. Penjemputan tabungan ini dapat dilakukan diluar jam pelayanan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

kantor untuk kemudian dapat disetorkan kepada BMT saat kantor sudah buka. Tindakan pelayanan secara nyata dan prima ini merupakan upaya yang dilakukan oleh BMT agar nasabah tetap loyal dalam menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan BMT.

4. Kemampuan (*Ability*)

Untuk menunjang *service excellent*, tentunya diperlukan juga sebuah kemampuan dalam diri karyawan bagian tabungan, dalam hal ini kemampuan ini ditunjukkan dari sikap profesionalitas karyawan serta pelayanannya yang juga cepat dan juga memuaskan. Dengan jumlah nasabah rata-rata yang dilakukan penjemputan tabungan yang dapat mencapai 350-400 orang setiap harinya, tentunya diperlukan suatu kemampuan manajemen waktu dalam pelayanannya sehingga bisa menjangkau semua nasabah. Untuk bisa mencapai itu petugas tabungan BMT sebelumnya sudah memetakan daerah kerjanya sehingga bisa tercapai efisiensi waktu kerja. Hal lain yang juga bisa menunjang tercapainya *service ecxellent* yaitu kemampuan pelayanan yang relatif cepat, dari hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, rata-rata waktu pelayanan yang dibutuhkan untuk menjemput tabungan kepada satu nasabah tidak sampai mencapai 5 menit.

5. Penampilan (*Apperance*)

Penampilan merupakan suatu komponen utama yang langsung bisa dilihat dari pandangan pertama. Tentunya pihak

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BMT juga sudah menerapkan suatu standar pelayanan bagi karyawannya, dalam hal ini selain menggunakan seragam sesuai hari yang sudah disepakati, menggunakan sepatu dan juga selalu memakai tanda pengenal (id *card*), karyawan dituntut untuk berpenampilan yang rapi dan sopan ketika bertugas setiap harinya. Standar penampilan ini tidak hanya berlaku bagi karyawan yang bekerja di dalam kantor, tetapi juga bagi karyawan lapangan yang bekerja di luar kantor seperti bagian tabungan. Dengan adanya standar penampilan yang baik tentunya bisa meningkatkan citra BMT di mata nasabah.

6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Sebagai sebuah bentuk wujud kepedulian lainnya kepada nasabah, karyawan BMT NU cabang Bluto juga selalu berupaya meminimalisir ketidakpuasan dari nasabah. Ketika ada ketidakpuasan dari nasabah terkait dengan *service excellent* yang dilakukan oleh karyawan BMT maka nasabah bisa melakukan komplain secara langsung kepada BMT. Jika komplain tentang salah satu kinerja karyawan yang disampaikan terbukti, maka BMT sudah menyiapkan tindakan bagi petugas yang terbukti tidak memberikan service excellent yang baik yakni dengan adanya pengurangan predikat/rating karyawan yang bersangkutan. Predikat/rating ini penting bagi karyawan karena menyangkut dengan penilaian kinerja karyawan itu sendiri. Pengurangan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

predikat/rating sebagai kosekuensi dari rendahnya *service excellent* yang diberikan oleh karyawan ini sudah diterapkan sejak 2020. Tindakan ini dilakukan oleh BMT sebagai upaya dalam menjaga kualitas *service excellent* BMT di mata nasabahnya. Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, sejauh ini selama petugas tabungan melakukan tugasnya, minim terjadi komplain dari nasabah, dan kalaupun ada komplain dari nasabah, sejauh ini langsung bisa diatasi di lapangan oleh petugas terkait melalui komunikasi secara baik. Dengan tanggung jawab ini nasabah akan merasa dihargai dan diayomi dengan baik, sehingga kepercayaan kepada BMT akan meningkat.

Praktik yang dilakukan oleh BMT NU cabang Bluto sama seperti yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi yaitu dalam implementasi *service excellent* menggunakan konsep A6 yaitu adanya sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*apperance*), dan tanggung jawab (*accountability*).

Selain konsep pelayanan prima A6 yang sudah diuraikan diatas, implementasi pelayanan prima lainnya yang dapat diperhatikan yakni adanya beberapa poin dari ciri-ciri *service excellent* yang sudah peneliti uraikan di bab II yang sudah diterapkan oleh BMT NU cabang Bluto diantaranya yaitu :

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

1. Tersedianya karyawan yang baik

   Hal ini bisa kita lihat dari adanya karyawan tabungan yang melakukan penjemputan tabungan setiap hari ke rumah-rumah nasabah, dan juga ikut berpartisipasinya juga karyawan bagian lainnya dalam kegiatan antar-jemput tabungan ke rumah nasabah.

2. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

   Bentuk kepedulian yang juga ditunjukkan oleh BMT kepada nasabahnya bisa kita lihat dari adanya tanggung jawab dari awal penjemputan hingga nanti selesainya kegiatan menabung, bahkan jika terjadi komplain dari nasabah mengenai hal tabungan juga dapat dikomunikasikan oleh petugas yang bersangkutan.

3. Mampu melayani secara cepat dan tepat

   Bentuk pelayanan jemput tabungan kepada nasabah dalam kegiatan sehari-harinya dilakukan dengan waktu yang relatif singkat dan juga dilihat dari minimnya komplain dari nasabah menunjukkan bahwa *service excellent* yang diberikan mampu dilakukan dengan cepat dan juga tepat.

4. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

   Dalam kegiatan pelayanan tentunya hal yang sangat diperhatikan oleh karyawan tabungan yakni adanya kebutuhan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

yang berbeda-beda dari nasabah. Oleh karena itu *service* yang diberikan juga disesuaikan dengan kebutuhan setiap nasabah, contoh ketika nasabah minta dilayani dengan cepat maka kegiatan jemput tabungan bisa langsung dilakukan saat itu juga tanpa harus duduk terlebih dahulu. Dan juga ketika ada nasabah yang kebutuhannya hari itu bukan mengenai tabungan melainkan keuangan seperti gadai emas, maka kebutuhan ini juga bisa dilayani oleh petugas tabungan yang hari itu datang ke rumah nasabah tersebut.

5. Memiliki Kemampuan dan Pengetahuan Yang Baik

Kemampuan dalam bekerja mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Demikian pula dengan ketepatan dan keakuratan pekerjaan juga akan terjamin. Hal ini bisa kita lihat dari kemampuan mengatur waktu petugas *pickup* tabungan dalam melakukan penjemputan tabungan ke rumah 350-400 nasabah setiap harinya. Dalam kegiatan operasionalnya petugas *pickup* tabungan memberikan pelayanan secara tepat dan akurat sesuai kebutuhan nasabah sehingga tingkat komplain dari nasabah menjadi sedikit.

6. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kegiatan ekonomi seperti keuangan erat kaitannya dengan kepercayaan, jika tidak ada rasa percaya dari nasabah maka mustahil akan terjadi kegiatan jemput tabungan setiap

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

harinya. Disini BMT mampu menghadirkan kepercayaan kepada para nasabahnya bahwa kegiatan tabungan yang dijemput oleh karyawan tabungan merupakan sebuah amanat yang pasti dijamin kepercayaannya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan penulis maka dapat menyimpulkan bahwa implementasi *service excellent* yang diterapkan oleh petugas layanan *pickup* tabungan BMT NU cabang Bluto sudah sesuai dengan standar terapan *service excellent* yaitu menggunakan konsep A6 *service excellent*:

1. Sikap (*attitude*)

   Standar sikap pelayanan yang harus diterapkan dalam keseharian petugas *pickup* tabungan yaitu dengan cara menonjolkan 3S: Senyum, Salam dan Sapa

2. Perhatian (*attention*)

   Bentuk perhatian yang diberikan kepada nasabah dalam pelayan *pickup* tabungan adalah tingkat kecepatan pelayanan yang diberikan menyesuaikan dengan kegiatan nasabah dilapangan.

3. Tindakan (*action*)

   Bentuk pelayanan melalui tindakan yaitu dengan cara menjemput tabungan secara langsung ke rumah-rumah nasabah secara konsisten setiap hari.

4. Kemampuan (*ability*)

   Kemampuan ini ditunjukkan dari sikap profesionalitas karyawan serta pelayanannya yang juga cepat dan juga memuaskan. Dengan jumlah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

nasabah rata-rata yang dilakukan penjemputan tabungan mencapai 350-400 orang setiap harinya.

5. Penampilan (*apperarance*)

   Standar penampilan bagi karyawan yaitu rapi dan sopan, menggunakan seragam sesuai hari yang sudah disepakati, menggunakan sepatu dan juga selalu memakai tanda pengenal (id *card*).

6. Tanggung jawab (*accountability*).

   Bentuk tanggung jawab yang dilakukan yakni dengan menindaklanjuti komplain dari nasabah serta adanya pengurangan poin/rating kepada karyawan yang terbukti tidak memberikan *service excellent*.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, beberapa saran yang dapat penulis sampaikan diantaranya yaitu :

1. Bagi BMT NU cabang Bluto agar terus meningkatkan kekompakan antara karyawan agar terciptanya hubungan yang harmonis dan selaras sehingga bisa meningkat kualitas pelayanan dengan memberikan *service excellent* kepada nasabah, sehingga akan membuat nasabah menjadi lebih loyal dan merasa puas.
2. Mengadakan sosialisasi atau menyediakan sarana kepada nasabah, mengenai keluhan yang tidak tersampaikan, karena dengan adanya hal tersebut dapat mengevaluasi masalah dengan cepat dan secara otomatis akan meningkatkan kualitas di BMT.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Al Arif, M. Nur Rianto. 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Altabeta.

Ardiyansyah, Moh. Bagus. 2018. *Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada KSPPS BMT Matra Pekalongan*. Pekalongan: IAIN.

Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo.

Daryanto dan Setyobudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

Fitriani, Imas Hasdarina. 2021. *Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi Pada Saat Pandemi Covid 19*. Ponorogo: IAIN.

Gustina, Ranti. 2020. *Implementasi Service Excellence Pada Bank Nagari Cabang Syariah Batusangkar Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah*. Batusangkar: IAIN.

Harsono, Hanifah. 2002. *Implementasi Kebijakan dan Politik*. Jakarta: Grafindo Jaya.

Hasibuan, Malayu S. P. 2007. Dasar-Dasar Perbankan. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Huda, Nurul dkk. 2016. *Baitul Mal Wa Tamwil*. Jakarta: Amzah.

Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.

Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* Edisi 1. Jakarta: Gramedia.

Islamiah, Raisa Firdha. 2017. *Pengaruh Pelayanan Prima, Komunikasi, dan Pengetahuan Produk Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya*. Surabaya: UIN Sunan Ampel.

Kasmir. 2011. Etika Customer Service. Jakarta: Raja Wali Pers.

Maddy, Khoirul. 2009. Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima. Jakarta: Chama Digit.

Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Muhamad. 2000. *Lembaga-Lembaga Keuangan Umat Kontemporer*. Yogyakarta: UII Press.

Nurdin Usman, 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: Grasindo.

Permatasari, Ulfa. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di UD. Syirkah Aqiqah Surabaya*. Surabaya: UIN Sunan Ampel.

Rahmawati, Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Setiawan, Guntur. 2004. *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Setiyaningsih, Winda Tantri. 2020. *Implementasi Service Excellent pada Customer Service di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sleman Yogyakarta*. Yogyakarta: UII.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif,dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Surya, Mochammat Adam. 2018. *Service Excellent Pegawai Frontliner dalam Perspektif Nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo*. Surabaya: UIN Sunan Ampel.

T, Satriani. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Service Excellent terhadap kepuasan pelanggan di kantor Cabang unit pegadaian kecamatan Cempa*. Pare-Pare: IAIN.

Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: Grasindo.

Utami, Tri. 2018. *Penerapan Service Excellent Oleh Customer Service Pada BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya*. Lampung:IAIN Metro.

Wahab, Solichin Abdul. 1991. *Analisis Kebijakan dari Formula Keimplementasian Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.

Widi, Restu Kartiko. 2010. *Asas Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

www.bps.go.id

Zulaikah, Retno Dewi. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Patronase Figur Terhadap Preferensi Nasabah Tabungan Haji di PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Kota Blitar*. Surabaya: UIN Sunan Ampel.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Abdul Gafur

NIM : E20171127

Prodi : Perbankan

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Institusi : Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Implementasi Service Excellent Pada BMT NU Cabang Bluto Kabupaten Sumenep Madura" adalah benar-benar karya asli saya, kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jember, 06 Maret 2022

Abdul Gafur
NIM : E20171127

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

PEDOMAN WAWANCARA

IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENT PADA BMT NU CABANG BLUTO KABUPATEN SUMENEP MADURA

A. Wawancara kepada Kepala Cabang

1. Bagaimana sejarah berdirinya BMT NU Cabang Bluto?
2. Bagaimana struktur organisasi BMT NU Cabang Bluto?
3. Bagaimana tugas masing-masing dari struktur organisasi diatas?
4. Bagaimana standar pelayanan (service exellent) di BMT NU?

B. Wawancara kepada karyawan bagian tabungan

1. Bagaimana sikap dan penampilan karyawan menurut standar pelayanan saat melakukan penjemputan tabungan di rumah nasabah?
2. Bagaimana cara karyawan menjaga hubungan baik dengan nasabah?
3. Berapakah rata-rata jumlah nasabah yang harus dilayani dalam sehari ?
4. Berapa lama waktu seorang nasabah dapat dilayani hingga tuntas?
5. Bagaimana sikap karyawan jika nasabah melakukan komplain atau keluhan terhadap BMT?
6. Apa yang harus dilakukan oleh karyawan jika suatu saat ada permasalahan dengan nasabah?

C. Wawancara kepada nasabah

1. Bagaimana penilaian ibu terhadap sikap dan penampilan karyawan saat melakukan penjemputan tabungan di rumah nasabah?
2. Bagaimana penilaian ibu terhadap cara karyawan menjaga hubungan baik dengan nasabah?
3. Berapa lama waktu pelayanan nasabah dapat dilayani hingga tuntas?
4. Bagaimana penilaian ibu terhadap sikap karyawan ketika nasabah melakukan komplain atau keluhan dengan BMT?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Lokasi Penelitian : Jl. Raya Sumenep-Pamekasan, Bluto, Trijen, Bluto, Kabupaten Sumenep, Jawa Timur.

No.	Hari/Tanggal	Jadwal Kegiatan	Ttd
1.	Sabtu, 27 November 2021	Memasukkan surat izin penelitian	
2.	Selasa, 30 November 2021	Wawancara ke Kepala Cabang BMT NU cabang Bluto	
3.	Rabu, 01 Desember 2021	Wawancara ke bagian tabungan BMT NU cabang Bluto	
4.	Kamis, 02 Desember 2021	Wawancara ke nasabah BMT NU cabang Bluto	
5.	Jum'at, 03 Desember 2021	Wawancara ke nasabah BMT NU cabang Bluto	
6.	Kamis, 09 Desember 2021	Meminta surat selesai penelitian	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

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//uinkhas.ac.id

Nomor : B-628 /UIN.20/7.a/PP.00.9/11/2021 09 November 2021
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Yth. Kepala BMT NU Cabang Bluto
Jl. Raya Sumenep-Pamekasan, Bluto Kab. Sumenep

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

Nama	:	Abdul Gafur
NIM	:	E20171127
Semester	:	IX (Sembilan)
Jurusan	:	Ekonomi Islam
Prodi	:	Perbankan Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Implementasi Service Excellent Pada BMT NU Cabang Bluto Kabupaten Sumenep Madura di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

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

Abdul Rokhim

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

MAJELIS WAKIL CABANG NAHDLATUL ULAMA
KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIAYAAN SYARIAH (KSPPS)
BMT NU JAWA TIMUR
CABANG BLUTO SUMENEP
Menebar Manfaat Berbagi Keuntungan
Badan Hukum : 188.4/11/BH/XVI.26/435.113/2007 - Akte Notaris No. 08 Tgl. 04 Mei 2007
PAD : P2T/9/09.02/01/XII/2014 - SIUSP : P2T/25/09/06/01/XII/2014 - NPWP : 02.599.962.4-608.000

Alamat Kant
Jalan Raya Sumenep - Pamek
Sebelah Selatan Polsek Bluto Kec.
Kab. Sumenep Kode Pos 69
HP. 0878 0550 8886 - Telp./Fax. : 0328 66
Website : www.bmtgapura
e-mail : bmtnubluto@yahoo.

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ZAINAL FATAH S,Pd

NIP : 2404.010416.0134

Jabatan : Kepala KSPPS BMT NU JATIM Cabang Bluto

Unit Kerja : KSPPS BMT NU JATIM Cabang Bluto

dengan ini memberikan rekomendasi terhadap mahasiswa di bawah ini

Nama : ABDUL GAFUR

NIM : E20171127

Jurusan : Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syari'ah

Telah selesai melaksanakan penelitian di Lembaga Keuangan KSPPS BMT NU JATIM Cabang Bluto dari Tgl 29 November 2021 s/d 9 Desember 2021 sebagai syarat penyusunan Skripsi dengen judul :

"Implementasi Service Exelent di lembaga BMTNU Jawa Timur Cabang Bluto Kabupaten Sumenep Madura"

Demikian surat ini untuk digunakan sebagaimana mestinya dan atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Bluto, 09 Desember 2021

Kepala KSPPS BMT NU JATIM

Cabang Bluto

ZAINAL FATAH S,Pd

NIP:2404.010416.0134

LAMPIRAN

Dokumentasi setelah wawncara dengan Kepala Cabang BMT NU cabang Bluto

Dokumentasi setelah wawancara dengan bagian *pickup* tabungan di depan rumah salah satu nasabah

Wawancara dengan ibu Masfufah selaku nasabah BMT NU cabang Bluto

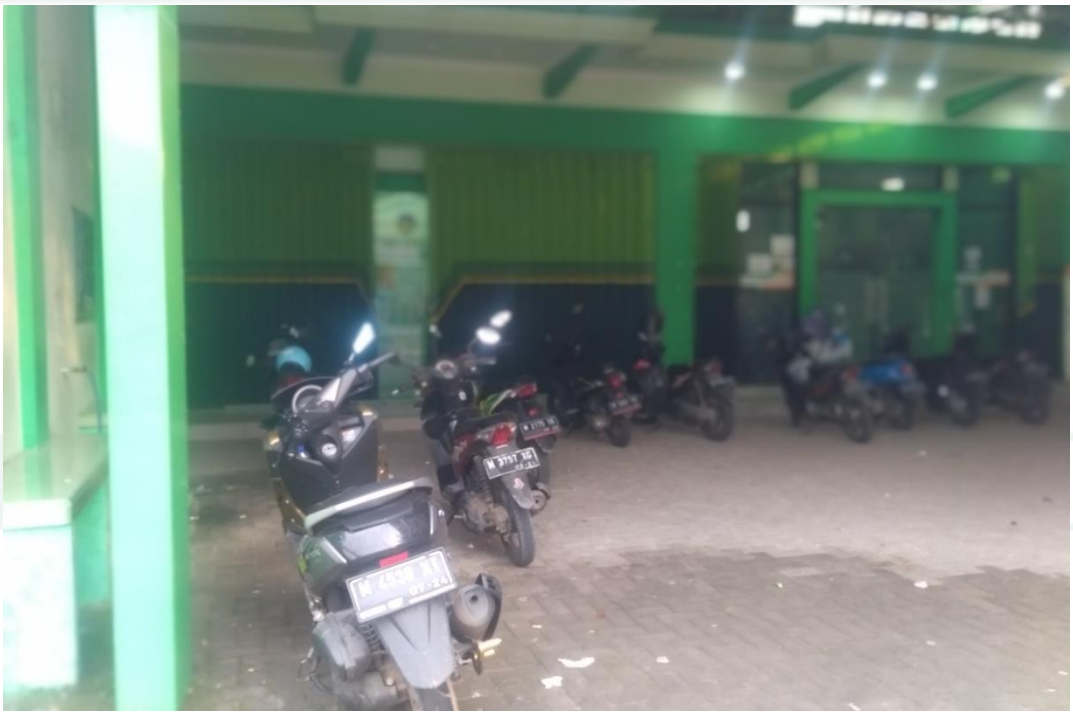
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Wawancara dengan bapak Fahrur Iqdad selaku nasabah BMT NU cabang Bluto

Wawancara dengan ibu Holifah nasabah BMT NU cabang Bluto

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Papan nama BMT NU cabang Bluto



BMT NU Cabang Bluto

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BIODATA PENULIS

A. Data Pribadi

Nama	:	Abdul Gafur
NIM	:	E20171127
Tempat Tanggal Lahir	:	Sumenep, 05 Mei 1997
Alamat	:	Dusun Pagerungan Besar RT/RW 001/001 Desa Pagerungan Besar, Kecamatan Sapeken, Kabupaten Sumenep, Jawa Timur
Jurusan Prodi	:	Ekonomi Islam/Perbankan Syariah
Email	:	abdulgapur055@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

SD	:	SD Negeri 2 Pagerungan Besar
SMP/MTs	:	SMP Tahfidz Al-Amien Prenduan
SMA/MA	:	SMA Tahfidz Al-Amien Prenduan
Perguruan Tinggi	:	UIN KH. Achmad Shiddiq Jember

C. Pengalaman Organisasi

1. RITMA Al-Amien Prenduan

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id