

**STRATEGI PELAYANAN *ACCOUNT OFFICER* SIMPAN  
PINJAM PADA ANGGOTA *BAITUL MAAL WAT TAMWIL***

**(Studi pada *Baitul Maal Wat Tamwil* Usaha Gabungan Terpadu  
Sidogiri cabang Kota Malang)**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**ALIFA NUR PITRIANA  
NIM : 16540052**

**JURUSAN PERBANKAN SYARI'AH  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2020**

**STRATEGI PELAYANAN *ACCOUNT OFFICER* SIMPAN  
PINJAM PADA ANGGOTA *BAITUL MAAL WAT TAMWIL***

**(Studi pada *Baitul Maal Wat Tamwil* Usaha Gabungan Terpadu  
Sidogiri cabang Kota Malang)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada :

Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh:

**ALIFA NUR PITRIANA  
NIM : 16540052**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2020**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**STRATEGI PELAYANAN *ACCOUNT OFFICER* SIMPAN  
PINJAM PADA ANGGOTA *BAITUL MAAL WAT TAMWIL***

**(Studi pada Baitul Maal Wat Tamwil Usaha Gabungan Terpadu  
Sidogiri cabang Kota Malang)**

**SKRIPSI**

Oleh

**ALIFA NUR PITRIANA**

NIM : 16540052

Telah disetujui 16 September 2020  
Dosen Pembimbing,

**Yayuk Sri Rahayu, SE., MM**  
**NIP 19770826 200801 2 011**

Mengetahui:  
Ketua Prodi,

**Eko Suprayitno, S.E., M.Si., Ph.D**  
**NIP 19751109 199903 1 003**

## LEMBAR PENGESAHAN

### STRATEGI PELAYANAN *ACCOUNT OFFICER* SIMPAN PINJAM PADA ANGGOTA *BAITUL MAAL WAT TAMWIL*

(Studi pada Baitul Maal Wat Tamwil Usaha Gabungan Terpadu  
Sidogiri cabang Kota Malang)

### SKRIPSI

Oleh

**ALIFA NUR PITRIANA**

NIM : 16540052

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji  
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada 15 September 2020

Susunan Dewan Penguji	Tanda Tangan
1. Ketua <b><u>Rini Safitri, MM</u></b> : ( ) NIDT. 1993032820180201 2 193	
2. Dosen Pembimbing/Sekretaris <b><u>Yayuk Sri Rahayu, SE.,MM</u></b> : ( ) NIP. 19770826 200801 2 011	
3. Penguji Utama <b><u>Nihaya Aslamatis, SE.,MM</u></b> : ( ) NIDT. 19801 109 20160801 2 053	

Disahkan Oleh:  
Ketua Jurusan,

**Eko Suprayitno, SE., M.Si., Ph.D**  
NIP 19751109 199903 1 003

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alifa Nur Pitriana  
NIM : 16540052  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Perbankan Syariah (S1)

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat untuk memenuhi kelulusan pada Jurusan Perbankan Syariah (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

STRATEGI PELAYANAN ACCOUNT OFFICER SIMPAN PINJAM PADA ANGGOTA BAITUL MAAL WAT TAMWIL.

Adalah hasil karya sendiri, bukan merupakan "duplikat" dari karya orang lain.

Apabila di kemudian hari ada "klaim" dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing maupun pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab pribadi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Malang, 16 September 2020

Hormat saya,



Alifa Nur Pitriana

16540052

## HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Ku persembahkan karya ini untuk:

Orang yang paling istimewa dalam hidupku yaitu Ayah dan Ibuku tersayang yang senantiasa selalu mendukung semua impianku sampai aku bisa tertitik saat ini.

Tiga saudariku yaitu kakak dan adik-adikku yang aku sayangi. Terima kasih karena selama ini sudah mau mendukung dan memberikan semangat untukku.

Dosen pembimbing terbaikku yaitu Ibu Yayuk Sri Rahayu, S.E., M.M. terima kasih karena sudah sabar dan tidak pernah lelah membimbing saya dalam proses mengerjakan karya ini hingga terselesaikan. Terima kasih karena telah menjadi seorang dosen yang mengagumkan karena sifatnya yang keibuan membuat saya nyaman ketika sedang melakukan komunikasi.

Seluruh jajaran dosen dan staff Perbankan Syariah S1

Teman-teman dan sahabat yang selalu mendukungku, karena banyak sekali pengalaman yang aku dapatkan dari kalian semua selama diperkuliahan.



## HALAMAN MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*“Man Jadda Wa Jada”*

*(Barang siapa bersungguh-sungguh maka akan mendapatkannya)*

*“Segala sesuatu yang tidak diusahakan tidak akan menjadi hasil”*

*“Usaha yang bagus bukan seberapa cepat berlari, tapi bagaimana konsisten dengan usahanya”*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Yang Maha Esa karena dengan rahmat, karunia, taufik, hidayah serta inayah- Nya penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul "Startegi Pelayanan *Account Officer Simpan Pinjam* pada Anggota *Baitul Maal Wat Tamwil*"

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita yakni Nabi akhir zaman Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari kegelapan menuju jalan yang penuh kebaikan yaitu Din al- Islam.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. H. Abd Haris, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Eko Suprayitno, S.E., M.Si., Ph.D selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Yayuk Sri Rahayu, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktunya dengan penuh kesabaran hingga karya ini bisa terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta staf program studi Perbankan Syariah S1 UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
6. Kedua orang tuaku, kakakku Anis, dan adik-adikku Azizah dan Alfina terima kasih karena telah memberikan semangat dan dukungan yang tiada hentinya, selalu mendengarkan keluh kesanku, dan selalu membangkitkan kembali ketika diposisi yang sangat rapuh sekaligus.
7. Kepala Cabang BMT UGT Sidogiri Cabang malang kota yang telah memberikan izin saya untuk bisa melaksanakan penelitian ini.



8. Kepada teman-teman sekaligus kakak tingkat yang ada di GTK Krakatau terima kasih karena selalu memberikan dukungan yang terbaik untukku.
9. Kepada teman-teman CSS El-Tafa terima kasih karena selama ini banyak pengalaman yang saya dapatkan dari perteman kita. Terutama hikmah, naely, faizah dan fadilah. Semoga kita bisa sukses bersama.
10. Kepada teman-teman seperjuangan terima kasih karena sudah mau membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini terutama vaa.
11. Terima kasih juga ku ucapkan untuk kakak imam, mbak andini, mbak mega yang selama ini telah memberikan arahan dan dukungan.
12. Terima kasih ku ucapkan juga untuk Ustad Awaludin dan Ustazah Rifqiyah yang tiada hentinya memberikan semangat dan doa selama proses skripsi.
13. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan penulisan ini. penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat dengan baik bagi semua pihak. Amin ya Rabbal ‘Alamin.

Malang, 20 Agustus 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b>	
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGATAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Hasil-hasil penelitian terdahulu .....	12
2.2 Kajian Teoritis .....	27
2.2.1 Pengertian Strategi .....	27
2.2.2 Pengertian Pelayanan .....	28
2.2.3 Macam-Macam Pelayanan .....	31
2.2.4 Ciri-ciri Pelayanan Karyawan yang baik .....	31
2.2.5 Sikap Melayani Pelanggan/Nasabah .....	38
2.2.6 Dasar Hukum Pelayanan .....	40
2.3 Kerangka Berfikir .....	43

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	44
3.2 Lokasi Penelitian.....	45
3.3 Subjek Penelitian.....	45
3.4 Data dan Jenis Data.....	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.6 Analisis Data .....	48
<b>BAB IV PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN</b>	
4.1 Pparan Data Hasil Penelitian.....	50
4.1.1 Sejarah BMT UGT Sidogiri .....	50
4.1.2 Visi dan Misi .....	52
4.1.3 Susunan Pengurus .....	52
4.1.4 Struktur Organisasi .....	53
4.1.5 Tugas dan Wewenang .....	53
4.1.6 Produk-Produk .....	55
4.1.7 Strategi Pelayanan AOSP Kepada Anggota BMT.....	59
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	81
4.2.1 Strategi Pelayanan AOSP Kepada Anggota BMT.....	81
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>88</b>
5.1 Kesimpulan .....	88
5.2 Saran .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>93</b>

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Perkembangan Jumlah Anggota BMT UGT ..... 3



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 4.1 Hasil Reduksi Data.....	70



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Berfikir .....	43
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	53





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Bukti konsultasi .....	94
Lampiran 2 Biodata Penulis .....	95
Lampiran 2 Plagiasi .....	96
Lampiran 3 Surat Keterangan Bebas Plagiasi .....	97
Lampiran 4 Paparan Hasil Wawancara .....	98
Lampiran 5 Dokumentasi .....	102



## ABSTRAK

Alifa Nur Pitriana, 2020, SKRIPSI. Judul: “Strategi Pelayanan *Account Officer* Simpan Pinjam pada Anggota *Baitul Maal Wat Tamwil*.”.

Pembimbing : Yayuk Sri Rahayu, S.E., MM.

---

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui strategi pelayanan *Account Officer* simpan pinjam pada anggota *Baitul Maal Wat Tamwil*. Adapun metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini dilakukan di BMT UGT Sidogiri Cabang malang kota, dimana lembaga ini sudah memiliki AO (*Account Officer*) terbanyak semalang raya kota. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan AOSP pada anggota BMT telah menerapkan sistem pelayanan kepada anggotanya yaitu dengan cara: senyum sapa salam, tanggung jawab, melayani tepat waktu, bicara secara jelas, amanah, pengetahuan dan kemampuan yang baik, menerima keluhan anggota secara profesional, dan kepercayaan. Meskipun sudah diterapkan dasar pelayanan AOSP, masih terdapat kendala yang dialami oleh anggota seperti kurangnya respon dan tindakan yang kurang memuaskan dari karyawan AOSP.

## ABSTRACT

Alifa Nur Pitriana, 2020, THESIS. Title: “Service Strategy of Savings and Loan Account Officer to *Baitul Maal Wat Tamwil* Members”

Supervisor : Yayuk Sri Rahayu, S.E., MM.

Keyword : Strategi, Service, Good Service Strategy

---

The purpose this research is to know strategy for savings and loan account officer service to baitul maal wat tamwil members. The method used is a qualitative method with a case study approach. This research was conducted at BMT UGT Sidogiri Malang City Branch, where this institution already has the most AO (Account Officer) in Semarang City. The results of this study indicate that the AOSP service strategy for BMT members has implemented a service system to its members by : greetings smile, responsibility, serve on time, speak clearly, trustworthiness, good knowledge and abilities, accept member complaints in a professional manner, and trust. Even though the basic AOSP service has been implemented, there are still obstacles experienced by members such as a lack of response and unsatisfactory actions from AOSP employees.

## المستخلص

اليفا نور فطريانا، ٢٠٢٠، البحث. الموضوع: إستراتيجية خدمة موظف الحسابات الادخار والقروض لأعضاء بيت المال والتمويل

المشرفة: يايوك سري راهايو، الماجستر

الكلمات الرئيسية: الإستراتيجية، الخدمة، إستراتيجية الخدمة الجيدة

الهدف من هذا البحث هو معرفة إستراتيجية خدمة موظف الحسابات الادخار والقروض لأعضاء بيت المال والتمويل. منهج البحث المستخدم هو نوعي مع نهج دراسة الحالة. تم إجراء هذا البحث في BMT UGT سيداغيري فرع مدينة مالانج، حيث تمتلك هذه المؤسسة الأكثر من AO (موظف الحسابات) في مدينة مالانج. أظهرت النتائج أن إستراتيجية الخدمة AOSP في BMT UGT سيداغيري فرع مدينة مالانج كانت متنافذة نظام الخدمة لأعضائها بسلوك: تحياتي الابتسام، المسؤولية، الخدمة في الوقت، التحدث بوضوح، الامانة، المعرفة والقدرة الجيدة، قبول شكاوى الأعضاء بطريقة مهنية، والثقة. على الرغم من تنفيذ خدمة AOSP الأساسية، لا تزال هناك عقبات يواجهها الأعضاء مثل عدم الاستجابة والإجراءات غير المرضية من موظفي AOSP.

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Lembaga Keuangan Syariah (LKS) merupakan suatu lembaga keuangan yang prinsip operasinya berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah yang harus terhindar dari unsur *riba*, *gharar*, *maisir* dan akad yang bathil. Tujuan utama pendirian Lembaga Keuangan Syariah (LKS) adalah untuk menunaikan perintah Allah dalam bidang ekonomi dan muamalah serta membebaskan masyarakat Islam dari kegiatan-kegiatan yang dilarang oleh agama Islam. Menurut Dewan Syariah Nasional (DSN), Lembaga Keuangan Syariah (LKS) adalah sebuah lembaga keuangan yang mengeluarkan produk-produk syariah dan telah mendapat izin operasional sebagai lembaga keuangan syariah (LKS). Lembaga keuangan syariah (LKS) yang berkembang di Indonesia tidak hanya lembaga keuangan yang berbasis bank, tetapi juga lembaga keuangan syariah non bank, seperti lembaga zakat, asuransi syariah, pegadaian syariah, reksadana syariah, obligasi syariah, pasar modal syariah, modal ventura syariah dan *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) (Maulidah, 2018).

*Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) adalah lembaga keuangan syariah non bank yang memiliki misi sosial dan komersial. Misi sosialnya yaitu mengelola dan menyalurkan zakat, infak dan sedekah. Sedangkan misi komersialnya yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang memiliki dana surplus kemudian disalurkan melalui pembiayaan kepada masyarakat yang defisit atau memerlukan dana dan adapun semua kegiatan BMT berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi Islam (widodo, 2000). BMT dan Bank Syariah memiliki persamaan yaitu melakukan kerja sama dengan cara bagi hasil. Sedangkan yang membedakan keduanya yaitu, karyawan BMT lebih mengutamakan untuk mencari nasabah pasar sekitar kalangan masyarakat yang perekonomiannya masih tergolong rendah.

BMT yang saat ini bisa dibilang salah satu yang terbesar di Indonesia adalah BMT Sidogiri, dibuktikan dengan koperasi BMT Usaha Gabungan Terpadu (UGT) Sidogiri menerima tiga penghargaan sekaligus yaitu sebagai koperasi dengan *Information Technology* (IT) terbaik, koperasi dengan omset terbesar dan koperasi



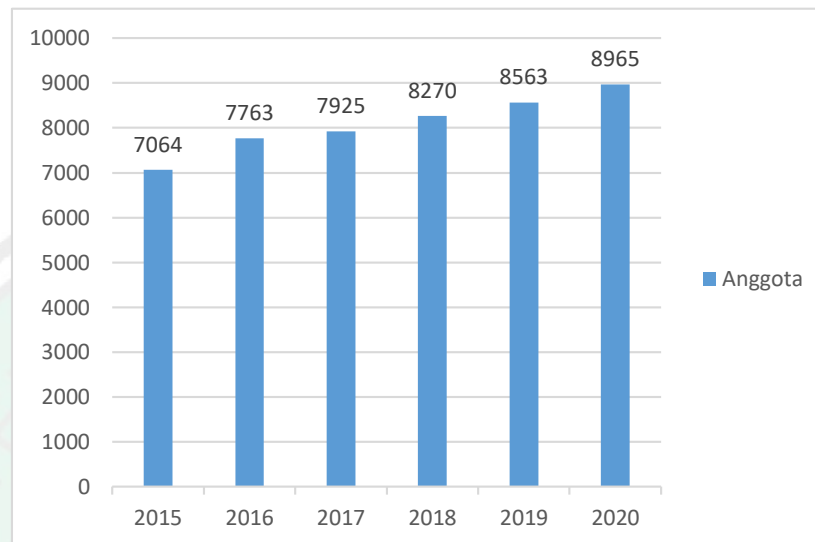
dengan aset terbesar. Penghargaan tersebut diberikan oleh Menteri Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Indonesia Anak Agung Gede Ngurah Puspayoga kepada koperasi BMT Sidogiri saat peluncuran buku 100 Koperasi Besar Indonesia (KBI) 2017 yang diterbitkan oleh Majalah Peluang (Bakhri, 2017).

Sejak didirikan tahun 1997, koperasi BMT Sidogiri menunjukkan kemajuan yang signifikan baik dari segi aset, penerimaan kas dan laba bersihnya (SHU). Usaha pelayanannya telah berkembang menjadi 86 usaha yang tersebar di berbagai tempat di Jawa Timur. Sejak November 2013, koperasi BMT MMU Sidogiri berganti nama menjadi koperasi BMT Maslahah. Setelah sukses mengembangkan koperasi BMT Maslahah, pada 6 Juni 2000 mereka mendirikan koperasi UGT Sidogiri dimana aset, omset, dan laba bersihnya terus berkembang dan semakin mendapat kepercayaan dari masyarakat. Sejak Desember 2014 BMT UGT telah memiliki 242 usaha pelayanan yang tersebar di 10 provinsi (Bakhri, 2015).

Di Indonesia sendiri BMT UGT Sidogiri memiliki cabang di 34 Provinsi sebanyak 280 cabang. Salah satu cabang BMT UGT Sidogiri yaitu berada di Kota Malang. Koperasi ini telah resmi berdiri pada tanggal 20 Agustus 2008 yang berada di Jl: Kebalen Wetan No. 01 RT 01 RW 04 Kelurahan Kota Lama. Pada tahun 2012 pencapaian anggota sekitar 2700 orang, sedangkan di tahun 2017 pencapaian anggota meningkat menjadi 6531 orang, dan di tahun 2020 mengalami peningkatan lagi sekitar 8965 anggota. Sehingga setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan pada anggotanya. Dengan melihat perkembangan anggota BMT UGT Sidogiri yang semakin meningkat, maka anggota akan semakin percaya bahwa BMT UGT telah memberikan pelayanan yang terbaik kepada anggotanya. Berikut ini akan dijelaskan melalui grafik mengenai perkembangan anggota BMT UGT Sidogiri cabang malang kota di setiap tahunnya. Salah satu alasan meneliti di BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota yaitu, karena melihat anggota yang setiap tahunnya mengalami peningkatan pada anggotanya dan BMT juga sudah memiliki fasilitas di tahun 2018 yang gedungnya jauh lebih luas dari sebelumnya. selain itu AO di BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota juga lebih banyak dibandingkan BMT yang ada di malang kota, seperti di daerah: wonokerto, kepanjen, pagak, donomulyo, pujon, blimbing, karang plosa, dan gadang.



**Grafik 1.1**  
**Perkembangan Jumlah Anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Malang**  
**Kota Tahun 2015-2020**



Sumber: diolah peneliti 2020

Berdasarkan Grafik 1.1 perkembangan jumlah anggota pada BMT UGT Sidogiri Cabang Malang kota dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan. Dari tahun 2015-2020. Hal ini dibuktikan pada tahun 2015 jumlah anggota sebanyak 7064 anggota, pada tahun 2016 jumlah anggota bertambah 699 anggota, pada tahun 2017 mengalami peningkatan lagi 162 anggota, pada tahun 2018 bertambah 345 anggota, pada tahun 2019 bertambah 293 anggota dan mengalami peningkatan di tahun 2020 sebanyak 402 anggota. Jadi, total anggota BMT UGT Sidogiri cabang Malang kota berjumlah 8965 anggota. Hal ini menandakan bahwa karyawan sangat serius dalam memberikan pelayanan kepada anggotanya.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sementara pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara *harfiah* berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan serta memuaskan pelanggan. Instansi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan. Pelayanan

disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan), jadi pelayanan prima dalam hal sesuai dengan harapan pelanggan (Rianto, 2010). Pelayanan prima dapat diartikan sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka setia kepada perusahaan. Keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyesuaian kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya (Rianto, 2010).

Pada awalnya konsep pelayanan prima timbul dari kreativitas para pelaku bisnis yang kemudian diikuti dengan organisasi dan instansi pemerintah. Budaya pelayanan prima dapat dijadikan acuan dalam berbagai aspek kehidupan. Ada enam faktor pelayanan prima, yaitu: *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), dan *Accountability* (pertanggungjawaban) (Rianto, 2010). Pada BMT UGT Sidogiri Cabang Malang kota sendiri keenam elemen ini telah diterapkan dalam kegiatan usahanya, akan tetapi masih terdapat kekurangan pada dimensi tindakan. Banyak dari kalangan anggota yang mengeluh terkait dengan respon karyawan yang datar kepada anggota tanpa memberikan tindak lanjut untuk anggotanya. Sehingga hal ini membuat ketidaknyamanan antara karyawan dan anggota. Meskipun respon dan tindakan karyawan seperti itu, anggota masih menabung di BMT UGT Sidogiri Cabang Malang kota.

Adapun wawancara dengan salah satu karyawan AOSP BMT UGT Sidogiri Cabang Malang yaitu bapak Abdul Salam pada tanggal 11 Maret 2019 terkait bagaimana sistem pelayanan yang diterapkan di BMT dan beliau mengatakan:

*“Pelayanan yang diterapkan di BMT ini sebenarnya sudah bagus mbak, bahkan kami yang tadinya tidak bisa bahasa Madura dituntut untuk bisa karena banyak dari kalangan anggota yang kebanyakan orang Madura asli. Jadi mau tidak mau kami harus mengikuti bahasa mereka. Di BMT sini juga lebih banyak karyawan AO nya dibandingkan di BMT Blimbing, Karang Plosok, dan Gadang. AO yang berada di BMT UGT Sidogiri cabang Malang kota berjumlah 5 orang, sedangkan di Blimbing 2 orang, Gadang 3 orang, dan Karang Plosok 2 orang. Bukan hanya itu, kami juga dari kalangan Account Officer Simpan Pinjam (AOSP) setiap harinya berkunjung kerumah-rumah anggota untuk menawarkan kepada mereka apakah ingin menabung atau mengambil uangnya. Dengan cara seperti inilah yang dapat*

*membuat kepercayaan kami kepada pelanggan itu selalu ada. Tapi disisi lain, mereka selalu menanyakan terkait ATM BMT. bukan kami tidak ingin memenuhi permintaan dari kalangan anggota, hanya saja kebijakan dari atasan belum bisa menciptakan ATM BMT yang anggota inginkan”.*

Dari hasil wawancara yang telah di paparkan diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan yang diterapkan sudah bagus. Karyawan BMT UGT punya cara tersendiri agar anggota bisa tetap setia menabung di BMT UGT Sidogiri Cabang malang kota. Meskipun ada sebagian anggota yang mengeluh mengenai tindakan karyawan AOSP yang responnya kurang memuaskan anggota. Oleh sebab itu karyawan harus bisa menerapkan strategi pelayanan yang lebih baik lagi agar anggota tetap setia menggunakan produk yang ada di BMT UGT Sidogiri Cabang malang kota.

Strategi dalam manajemen sebuah organisasi, dapat diartikan sebagai kiat, cara dan taktik utama yang dirancang secara sistematis dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen, yang terarah pada tujuan strategi organisasi (Nawawi, 2011). Sedangkan pelayanan ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang di perlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain (Rianto, 2010). Maka dapat diambil kesimpulan bahwa strategi pelayanan yaitu suatu cara atau taktik yang telah dirancang oleh sebuah organisasi untuk membantu proses melayani kebutuhan orang lain.

Brata (2003) menyatakan bahwa *service* adalah singkatan yang mempunyai arti sebagai berikut: S (*Self awareness*) : menanamkan kesadaran diri sehingga dapat memahami posisi, agar memberikan pelayanan dengan cepat, benar dan akurat. E (*Euthusiasm*) : melaksanakan pelayanan penuh gairah. R (*Reform*) : memperbaiki kinerja pelayanan dari waktu ke waktu. V (*Value*) : memberikan pelayanan yang mempunyai nilai tambah. I (*Impressive*) : menampilkan diri secara menarik tetapi tidak berlebihan. C (*Care*) : memberikan perhatian atau kepedulian kepada pelanggan (nasabah) secara optimal. E (*Evaluation*) : mengevaluasi pelaksanaan layanan yang sudah diberikan.

Dalam praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Yang memengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara cepat dan tepat. Di samping itu, karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap pelanggannya. Kedua pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Prasarana dan sarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, prasarana dan sarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lainnya (Kasmir, 2006).

Ada beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan/nasabah antara lain: 1) Tersedia karyawan yang baik. 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. 3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai. 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat. 5) Mampu berkomunikasi. 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. 8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah. 8) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (Kasmir, 2006).

Putrianiingsih (2018), dalam penelitiannya mengatakan bahwa yang diterapkan oleh BMT Madani yaitu menggunakan konsep A6 diantaranya adalah kemampuan (*Ability*): kemampuan berkomunikasi yang mempermudah anggota BMT dalam memahami produk atau saat bertransaksi. Sikap (*Attitude*): sikap sopan serta ramah juga diberikan kepada para Anggota BMT Madani. Penampilan (*Appearance*): penampilan karyawan BMT Madani yang berseragam rapi dan bersih serta penampilan ruang kantor yang nyaman dan bersih. Perhatian (*Attention*): perhatian yang diberikan kepada anggota yaitu rasa kekeluargaan. Tindakan (*Action*): tindakannya yaitu dengan proses pelayanan yang cepat. Tanggung Jawab



(*Accountability*): tanggung jawab tugas yang di berikan BMT kepada karyawan saat melayani anggota harus sampai selesai serta tanggung jawab BMT Madani Sepanjang Sidoarjo menjaga semua privasi anggotanya.

Adawiyah (2015), dalam penelitiannya mengatakan bahwa pelayanan yang di terapkan oleh BMT Bismillah Sukorejo yaitu *Ability* (kemampuan): seorang *Customer Servies* harus memiliki kemampuan mengatasi setiap keluhan nasabah. *Attitude* (sikap): seorang *Customer Service* harus ramah, murah senyum, lemah lembut dalam bertutur kata dan jujur salam memberikan setiap informasi kepada nasabah. *Appearance* (penampilan): penampilan yang ditunjukkan oleh customer service BMT Bismillah baik secara fisik yaitu rapi dan sederhana namun mampu merefleksikan kepercayaan, kredibilitas, kehormatan diri dihadapan nasabah. *Attention* (perhatian): perhatian atau kepedulian penuh kepada nasabah sudah di terapkan oleh *Customer Service* BMT Bismillah mulai dari memberikan perhatian pada saat nasabah resah menunggu antrian dan memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah yang lain. *Action* (tindakan/ucapan): tindakan atau ucapan yang ditunjukkan oleh *Customer Service* BMT Bismillah hampir sudah memenuhi standar walaupun ada beberapa yang terkadang belum dilaksanakan oleh *Customer Service*. *Accountability* (tanggung jawab): tanggung jawab *Customer Service* meliputi bila melakukan kesalahan, bila mengecewakan nasabah, bila mendapat komplain nasabah, kesalahan-kesalahan tersebut memang tidak dapat dihindari, namun sebagai *Customer Service* harus dapat mengambil hati nasabah dengan menangani langsung masalah yang timbul.

Muhaimin (2018), dalam penelitiannya mengatakan bahwa kualitas pelayanan di KSPP BMT Fajar Pringsewu di dasari pada prinsip 6 S, yaitu: *salaam, simple, soon, solution, see, dan smile*. Sedangkan dimensi yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan KPSS BMT Fajar Pringsewu diantaranya: *Tanglibes* yaitu bukti langsung yang diberikan pihak KPSS BMT Fajar Pringsewu meliputi fasilitas fisik seperti gedung, kursi tempat nasabah menunggu pelayanan, AC, kartu anggota, buku simpanan wajib dan penampilan karyawan. *Realibility* yaitu kehandalan pelayanan yang diberikan oleh KPSS BMT Fajar Pringsewu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Pelayanan. *Responsiveness* yaitu daya

tangkap yang dilakukan karyawan KPSS BMT Fajar Pringsewu dalam melayani nasabah sigap dalam membantu para nasabahnya dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap. *Assurance* yaitu jaminan yang diberikan oleh karyawan KSPP BMT Fajar Pringsewu dengan melakukan pelayanannya siap dan tanggap serta pengetahuan dan sikap karyawan yang ramah. *Empathy* yaitu karyawan KSPP BMT Fajar Pringsewu memberikan perhatian kepada para nasabahnya dengan tidak membedakan diantara satu dengan yang lainnya dengan sikap keramah tamahan.

Hasyim (2018), dalam penelitiannya mengatakan implementasi komunikasi efektif *customer service* menerapkan pelayanan prima kepada nasabah KSPS BMT UGT Capem kepada nasabah dengan menggunakan komunikasi yang dapat menimbulkan rasa saling percaya antara *customer service*, ketika diterapkan komunikasi efektif oleh *customer service* yang berefek nasabah untuk selalu menggunakan jasa dan produk KSPP BMT UGT Capem Bandung.

Putri (2017), dalam penelitiannya mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada anggota BMT ANDA sudah memenuhi konsep dimensi yang bagus dan sudah baik sesuai standar pelayanan. Menawarkan produk simpanan dan pembiayaan sesuai dengan kebutuhan nasabah, dari fasilitas yang menunjang nasabah merasa nyaman dapat dirasakan melalui tempat parkir yang memadai.

Yuyanto (2012), dalam penelitiannya mengatakan bahwa tingkat implementasi program layanan yang dilakukan oleh Bank Islam DKI baik dan sesuai dengan visi dan misi bank yang merupakan Bank Islam DKI adalah bank yang baik dan memiliki kinerja yang unggul dengan layanan yang sangat baik. Adapun layanan tingkat implementasi program yang dilakukan oleh Bank Islam DKI yaitu kemampuan dalam menjelaskan produk dan layanan bank, sikap implementasi layanan bank telah mengadopsi 3S yaitu senyum, sapa, santun. Penampilan karyawan / staf lini depan terlihat rapi, dan bersih. Perhatian Bank Islam DKI selalu menempatkan kebutuhan keadaan pelanggan apa pun. Tindakan karyawan melayani pelanggan dengan lincah, cepat, dan tepat. Tanggung jawab setiap karyawan Bank Syariah DKI selalu bertanggung jawab dalam melayani setiap kebutuhan pelanggannya, dengan melaksanakan tugas sesuai dengan kebutuhan



dan persyaratan pelanggan. Kenyamanan setiap karyawan selalu menghindari hal-hal yang akan berdampak pada ketidaknyamanan bagi pelanggan selama panggilan layanan, dan akurasi setiap karyawan akan bekerja dengan cerdas dan teliti, mereka juga kompeten di bidangnya.

Sari (2018), dalam penelitiannya mengatakan kualitas layanan yang terdiri dari dimensi-dimensi, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati belum dapat secara langsung mempengaruhi retensi pelanggan, sementara kualitas layanan menuju komitmen dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh langsung. Variabel mediasi komitmen pelanggan tidak secara langsung memengaruhi retensi pelanggan, tetapi kepuasan pelanggan secara langsung memengaruhi retensi pelanggan. Pelanggan variabel komitmen bukan mediator dalam hubungan kualitas layanan dengan retensi pelanggan, itu berarti bahwa ada variabel lain di luar penelitian yang dapat menjembatani hubungan, Sementara kepuasan pelanggan adalah mediator penuh hubungan. antara kualitas layanan dengan retensi pelanggan yang berarti kepuasan pelanggan memiliki peran penting dalam menjembatani hubungan antara kualitas layanan dan retensi pelanggan.

Ibrahim, (2015), dalam penelitiannya mengatakan bahwa kualitas layanan yang terdiri dari konsistensi, ketergantungan, ketepatan waktu dan teknologi dengan dimensi populer, yaitu keandalan dan daya tanggap dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan mendorong para manajer untuk meningkatkan layanan ATM di *self service* terminal, khususnya dalam rencana perluasan dan peningkatan layanan perbankan ritel.

Omar, (2015), dalam penelitiannya mengatakan bahwa semua variabel mengenai pelayanan seperti *tangibles*, *reliabilitas*, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan.

Nasiruddin (2018), dalam penelitiannya mengatakan bahwa pelayanan prima (*excellent service*) di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandar Udara Juanda Surabaya adalah sangat baik. selain itu pelayanannya juga sangat memuaskan. Dikatakan sangat baik karena Bandar Udara Juanda Surabaya menerapkan pelayanan prima teori Barata yang terdiri dari kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan

(*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggungjawab (*accountability*).

Dari penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa pelayanan yang paling banyak digunakan di suatu lembaga yaitu A6 kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggungjawab (*accountability*). Namun meskipun di BMT UGT Sidogiri cabang malang kota sudah menerapkan konsep pelayanan prima A6 masih terdapat kendala berupa keluhan dari anggota. Maka dari itu BMT harus melakukan tindakan lebih lanjut lagi mengenai keinginan anggota, agar anggota tetap setia menjadi pelanggan di BMT UGT Sidogiri cabang malang kota. Untuk itu peneliti ingin fokus mengenai **“Strategi pelayanan *Account Office* Simpan Pinjam pada anggota *Baitul Maal Wat Tamwil*”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, dapat disimpulkan bahwa fokus penelitian ini adalah bagaimana strategi pelayanan *Account Officer* Simpan Pinjam pada anggota *Baitul Maal Wat Tamwil*.

## **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui strategi pelayanan *Account Officer* Simpan Pinjam pada anggota *Baitul Maal Wat Tamwil*.

## **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Manfaat Teoritis:**

Secara teoritis, penelitian ini dapat menambah wawasan tentang strategi pelayanan *Account Officer* Simpan Pinjam pada anggota *Baitul Maal Wat Tamwil*. Diharapkan dengan penelitian ini bisa dijadikan perbandingan dengan penelitian-penelitian selanjutnya.

## 2. Manfaat praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan mampu mewujudkan suatu yang berguna bagi orang lain khususnya untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang akan mengambil tema mengenai pelayanan BMT.

Harapan utama peneliti dengan adanya penelitian ini, sebagai sumbang saran dan masukan bagi praktisi, untuk mengetahui bagaimana pelayanan AOSP yang telah diterapkan oleh karyawan BMT UGT Sidogiri Cabang malang kota dengan menerapkan strategi pelayanan yang jauh lebih baik lagi dari sebelumnya. Adapun menurut kasmir, (2006) terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Kedua pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lainnya.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian terdahulu merupakan suatu kumpulan hasil dari penelitian terdahulu yang telah dilakukan peneliti-peneliti sebelumnya. Penelitian terdahulu ini akan dijadikan suatu rujukan oleh peneliti yang akan datang untuk lebih mengembangkan topik penelitian sebelumnya.

Putrianiingsih (2018), dengan judul *Implementasi Servies Excellent* pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo. Tujuan dari skripsi ini yaitu untuk mengetahui konsep *service excellence* dan analisis implementasi di BMT Madani disepanjang Sidoarjo. Data yang digunakan oleh penelitian ini yaitu bersifat kualitatif dengan menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian yang di terapkan oleh BMT Madani yaitu dengan konsep A6 diantaranya adalah kemampuan (*ability*): kemampuan berkomunikasi yang mempermudah anggota BMT dalam memahami produk atau saat bertransaksi. Sikap (*attitude*): sikap sopan serta ramah juga diberikan kepada para Anggota BMT Madani. Penampilan (*appearance*): penampilan karyawan BMT Madani yang berseragam rapi dan bersih serta penampilan ruang kantor yang nyaman dan bersih. Perhatian (*attention*): perhatian yang di berikan kepada anggota yaitu rasa kekeluargaan. Tindakan (*action*): tindakannya yaitu dengan proses pelayanan yang cepat. Tanggung Jawab (*accountability*): tanggung jawab tugas yang di berikan BMT kepada karyawan saat melayani anggota harus sampai selesai serta tanggung jawab BMT Madani Sepanjang Sidoarjo menjaga semua privasi anggotanya.

Adawiyah (2015), dengan judul *Implementasi Servies Excellence* oleh *Customer Servies* pada BMT Bismillah Sukorejo. Tujuan yang diharapkan oleh skripsi ini yaitu untuk mengetahui impelentasi *service excellence* oleh *customer service* dalam proses pelayanan pada BMT Bismillah Sukorejo. Data yang digunakan oleh penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian yang di terapkan oleh BMT Bismillah Sukorejo yaitu *Ability* (kemampuan): seorang *customer*



*services* harus memiliki kemampuan mengatasi setiap keluhan nasabah. *Attitude* (sikap): seorang *customer service* harus ramah, murah senyum, lemah lembut dalam bertutur kata dan jujur dalam memberikan setiap informasi kepada nasabah. *Appearance* (penampilan): penampilan yang ditunjukkan oleh *customer service* BMT Bismillah baik secara fisik yaitu rapi dan sederhana namun mampu merefleksikan kepercayaan, kredibilitas, kehormatan diri dihadapan nasabah. *Attention* (perhatian): perhatian atau kepedulian penuh kepada nasabah sudah diterapkan oleh *customer service* BMT Bismillah mulai dari memberikan perhatian pada saat nasabah resah menunggu antrian dan memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah yang lain. *Action* (tindakan/ucapan): tindakan atau ucapan yang ditunjukkan oleh *customer service* BMT Bismillah hampir sudah memenuhi standar walaupun ada beberapa yang terkadang belum dilaksanakan oleh *customer service*. *Accountability* (tanggung jawab): tanggung jawab *customer service* meliputi bila melakukan kesalahan, bila mengecewakan nasabah, bila mendapat komplain nasabah, kesalahan-kesalahan tersebut memang tidak dapat dihindari, namun sebagai *customer service* harus dapat mengambil hati nasabah dengan menangani langsung masalah yang timbul.

Muhaimin (2018), dengan judul Analisis kualitas pelayanan sebagai upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pada nasabah. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui standar operasional prosedur pelayanan dan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang oleh KSPPS BMT Fajar Pringsewu dalam melayani nasabahnya. Data yang digunakan oleh penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan di KSPP BMT Fajar Pringsewu di dasari pada prinsip 6 S, yaitu: *salaam, simple, soon, solution, see, dan smile*. Sedangkan dimensi yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan KPSS BMT Fajar Pringsewu diantaranya: *Tanglibes* (bukti langsung) yang diberikan pihak KPSS BMT Fajar Pringsewu meliputi fasilitas fisik seperti gedung, kursi tempat nasabah menunggu pelayanan, AC, kartu anggota, buku simpanan wajib dan penampilan karyawan. *Realibility* (kehandalan) pelayanan yang diberikan oleh KPSS BMT Fajar Pringsewu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Pelayanan. *Responsiveness*



(daya tangkap) yang dilakukan karyawan KPSS BMT Fajar Pringsewu dalam melayani nasabah sigap dalam membantu para nasabahnya dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap. *Assurance* (jaminan) yang diberikan oleh karyawan KSPP BMT Fajar Pringsewu dengan melakukan pelayanannya sigap dan tanggap serta pengetahuan dan sikap karyawan yang ramah. *Empathy* karyawan KSPP BMT Fajar Pringsewu memberikan perhatian kepada para nasabahnya dengan tidak membeda bedakan diantara satu dengan yang lainnya dengan sikap keramah tamahan.

Hasyim (2018), dengan judul Implementasi komunikasi efektif *customer service* dalam pelayanan prima kepada nasabah. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui implementasi komunikasi efektif *customer service* dalam pelayanan prima kepada nasabah KSPS BMT UGT Capem Bandung. Data yang digunakan oleh penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan dapat diambil kesimpulan bahwa implementasi komunikasi efektif *customer service* dalam pelayanan prima kepada nasabah KSPS BMT UGT Capem Bandung adalah tata cara penerapan seorang *customer service* dalam pelayanan prima kepada nasabah dengan menggunakan komunikasi yang dapat menimbulkan rasa saling percaya antara *customer service*, ketika diterapkan komunikasi efektif oleh *customer service* yang berefek nasabah untuk selalu menggunakan jasa dan produk KSPP BMT UGT Capem Bandung.

Putri (2019), dengan judul Analisis peningkatan kualitas pelayanan pada anggota BMT ANDA kantor cabang ampel. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan BMT dan upaya dalam meningkatkan kualitas layanan kepada anggota. Data yang digunakan oleh penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian mengenai pelayanan yang diberikan kepada anggota BMT ANDA sudah memenuhi konsep dimensi yang bagus dan sudah baik sesuai standar pelayanan. Menawarkan produk simpanan dan pembiayaan sesuai dengan kebutuhan nasabah, dari fasilitas yang menunjang nasabah merasa nyaman dapat dirasakan melalui tempat parkir yang memadai.

Yuyanto (2012), dengan judul *Responsibilities and excellent service on customer satisfaction: Case study of DKI islamic Bank*. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis hubungan antara variabel pelayanan prima dengan kepuasan pelanggan Bank Syariah DKI, menentukan variabel dominan pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah DKI, dan menganalisis implementasi pelayanan prima di Bank Syariah DKI dalam mendukung kepuasan pelanggan. Data yang digunakan oleh penelitian ini yaitu Nasabah Bank Islam DKI di kantor cabang Wahid Hasyim, Jakarta Pusat dengan mengambil sampel 100 responden. Hasil penelitian terkait dengan tingkat implementasi program layanan yang dilakukan oleh Bank Islam DKI baik dan sesuai dengan visi dan misi bank yang merupakan Bank Islam DKI adalah bank yang baik dan memiliki kinerja yang unggul dengan layanan yang sangat baik. Adapun layanan tingkat implementasi program yang dilakukan oleh Bank Islam DKI yaitu kemampuan dalam menjelaskan produk dan layanan bank, sikap implementasi layanan bank telah mengadopsi 3S yaitu (Senyum, Salam, Salam), penampilan karyawan / staf lini depan terlihat rapi, dan bersih, perhatian Bank Islam DKI selalu menempatkan kebutuhan keadaan pelanggan apa pun, tindakan karyawan melayani pelanggan dengan lincah, cepat, dan tepat, tanggung jawab setiap karyawan Bank Syariah DKI selalu bertanggung jawab dalam melayani setiap kebutuhan pelanggannya, dengan melaksanakan tugas sesuai dengan kebutuhan dan persyaratan pelanggan, kenyamanan setiap karyawan selalu menghindari hal-hal yang akan berdampak pada ketidaknyamanan bagi pelanggan selama panggilan layanan, dan akurasi setiap karyawan akan bekerja dengan cerdas dan teliti, mereka juga kompeten di bidangnya.

Sari (2018), dengan judul *The effect of service quality on customer retention through commitment and satisfaction as mediation variables in java eating houses*. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan kualitas layanan, komitmen, dan kepuasan terhadap retensi pelanggan dan pengaruh komitmen dan kepuasan sebagai mediator kualitas layanan pada retensi pelanggan. Data yang digunakan oleh penelitian ini yaitu berdasarkan 100 responden yang merupakan pelanggan Restoran Jawa di Kuta Utara Bali melalui survey kuesioner. Hasil

penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang terdiri dari dimensi-dimensi, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati belum dapat secara langsung mempengaruhi retensi pelanggan, sementara kualitas layanan menuju Komitmen dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh langsung. Variabel mediasi komitmen pelanggan tidak secara langsung memengaruhi retensi pelanggan, tetapi kepuasan pelanggan secara langsung memengaruhi retensi pelanggan. Pelanggan variabel Komitmen bukan me-diator dalam hubungan kualitas layanan dengan retensi pelanggan, itu berarti bahwa ada variabel lain di luar penelitian yang dapat menjembatani hubungan, Sementara kepuasan pelanggan adalah mediator penuh hubungan. antara kualitas layanan dengan retensi pelanggan yang berarti kepuasan pelanggan memiliki peran penting dalam menjembatani hubungan antara kualitas layanan dan retensi pelanggan.

Iberahim (2015), dengan judul *Customer satisfaction on reliability and responsiveness of self service technology for retail*. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menyelidiki hubungan antara keandalan dan daya tanggap layanan ATM dengan kepuasan pelanggan dan memverifikasi penentu untuk peningkatan layanan. Data yang digunakan penelitian ini yaitu melalui survei kuesioner terhadap 271 responden dan pengamatan di titik layanan. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang terdiri dari konsistensi, ketergantungan, ketepatan waktu dan teknologi dengan dimensi populer, yaitu keandalan dan daya tanggap dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan mendorong para manajer untuk meningkatkan layanan ATM di *self service* terminal, khususnya dalam rencana perluasan dan peningkatan layanan perbankan ritel.

Omar, (2015), dengan judul *Service quality, customers' satisfaction and the moderating effects of gender: A study of arabic restaurants*. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk memberikan wawasan tambahan tentang hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dengan menguji efek moderasi jenis kelamin pelanggan di restoran arab dan untuk mengidentifikasi sejauh mana setiap atribut kualitas layanan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan seperti yang dirasakan oleh pelanggan Malaysia. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui survei yang diisi oleh 411 responden. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan

bahwa semua variabel mengenai pelayanan seperti *tangibles*, *reliabilitas*, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan.

Nasiruddin (2018), dengan judul Kualitas pelayanan *prima (excellent servies)* di PT. Angkasa pura 1 (persero) Bandar Udara Juanda Surabaya. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan *prima (excellent servies)* di PT. Angkasa pura 1 (persero) Bandar Udara Juanda Surabaya. Data yang digunakan penelitian ini menggunakan dua macam pengelompokan data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer didapat secara langsung dari sumber data melalui wawancara dan observasi dari pegawai dan pengguna jasa transportasi. Adapun data sekunder berupa arsip, dokumentasi, dan dokumen elektronik. Hasil dari penelitian ini bahwa pelayanan *prima (excellent service)* di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandar Udara Juanda Surabaya adalah sangat baik. selain itu pelayanannya juga sangat memuaskan. Dikatakan sangat baik karena Bandar Udara Juanda Surabaya menerapkan pelayanan *prima* teori Barata yang terdiri dari kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggungjawab (*accountability*).

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama, Judul Penelitian dan Tahun	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
1	Putrianingsih. <i>Implementasi Servies Excellent</i> pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo. (2018).	Untuk mengetahui konsep <i>Servies Excellence</i> di BMT Madani Sepanjang Sidoarjo. Untuk mengetahui analisis Implementasi <i>Servies Excellence</i> di BMT Madani	Kualitatif	Hasil dari penelitian yang di terapkan oleh BMT Madani yaitu dengan konsep A6 diantaranya adalah kemampuan ( <i>ability</i> ): kemampuan berkomunikasi yang mempermudah anggota BMT dalam memahami produk atau saat bertransaksi. Sikap ( <i>attitude</i> ): sikap sopan serta ramah juga diberikan



		Sepanjang Sidoarjo.		<p>kepada para anggota BMT Madani.</p> <p>Penampilan (<i>appearance</i>): penampilan karyawan BMT Madani yang berseragam rapi dan bersih serta penampilan ruang kantor yang nyaman dan bersih. Perhatian (<i>attention</i>): perhatian yang di berikan kepada anggota yaitu rasa kekeluargaan. Tindakan (<i>action</i>): tindakannya yaitu dengan proses pelayanan yang cepat. Tanggung Jawab (<i>accountability</i>): Tanggung jawab tugas yang di berikan BMT kepada karyawan saat melayani anggota harus sampai selesai serta tanggung jawab BMT Madani Sepanjang Sidoarjo menjaga semua privasi anggotanya.</p>
2	Adawiyah. <i>Implementasi Servies Excellence</i> oleh <i>Customer Servies</i> pada BMT Bismillah Sukorejo. (2015).	Untuk mengetahui implementasi <i>servies excellence</i> oleh <i>customer servies</i> dalam proses pelayanan pada BMT Bismillah Sukorejo.	kualitatif	<p>Hasil penelitian yang di terapkan oleh BMT Bismillah Sukorejo yaitu <i>ability</i> (kemampuan): seorang <i>customer servies</i> harus memiliki kemampuan mengatasi setiap keluhan nasabah. <i>Attitude</i> (sikap): seorang <i>customer</i></p>



				<p><i>service</i> harus ramah, murah senyum, lemah lembut dalam bertutur kata dan jujur salam memberikan setiap informasi kepada nasabah. <i>Appearance</i> (penampilan): penampilan yang ditunjukkan oleh <i>customer service</i> BMT Bismillah baik secara fisik yaitu rapi dan sederhana namun mampu merefleksikan kepercayaan, kredibilitas, kehormatan diri dihadapan nasabah. <i>Attention</i> (perhatian): perhatian atau kepedulian penuh kepada nasabah sudah di terapkan oleh <i>customer service</i> BMT Bismillah mulai dari memberikan perhatian pada saat nasabah resah menunggu antrian dan memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah yang lain. <i>Action</i> (tindakan/ucapan): tindakan atau ucapan yang ditunjukkan oleh <i>customer service</i> BMT Bismillah hampir sudah memenuhi standar walaupun ada beberapa yang</p>
--	--	--	--	--

				<p>terkadang belum dilaksanakan oleh <i>customer service</i>. <i>Accountability</i> (tanggung jawab): tanggung jawab <i>customer service</i> meliputi bila melakukan kesalahan, bila mengecewakan nasabah, bila mendapat komplain nasabah, kesalahan-kesalahan tersebut memang tidak dapat dihindari, namun sebagai <i>customer service</i> harus dapat mengambil hati nasabah dengan menangani langsung masalah yang timbul.</p>
3	<p>Muhaimin. Analisis kualitas pelayanan sebagai upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pada nasabah. (2018).</p>	<p>Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui standar operasional prosedur pelayanan dan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang oleh KSPSS BMT Fajar Pringsewu dalam melayani nasabanya</p>	<p>Kualitatif</p>	<p>Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan di KSPSS BMT Fajar Pringsewu di dasari pada prinsip 6 S, yaitu: <i>salaam, simple, soon, solution, see, dan smile</i>. Sedangkan dimensi yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan KSPSS BMT Fajar Pringsewu diantaranya: <i>Tanglibes</i> (bukti langsung) yang diberikan pihak KSPSS BMT Fajar Pringsewu meliputi fasilitas fisik seperti gedung, kursi tempat</p>

				<p>nasabah menunggu pelayanan, AC, kartu anggota, buku simpanan wajib dan penampilan karyawan. <i>Realibility</i> (kehandalan) pelayanan yang diberikan oleh KPSS BMT Fajar Pringsewu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Pelayanan.</p> <p><i>Responsiveness</i> (daya tangkap) yang dilakukan karyawan KPSS BMT Fajar Pringsewu dalam melayani nasabah sigap dalam membantu para nasabahnya dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap.</p> <p><i>Assurance</i> (jaminan) yang diberikan oleh karyawan KSPP BMT Fajar Pringsewu dengan melakukannya sigap dan tanggap serta pengetahuan dan sikap karyawan yang ramah. <i>Empathy</i> karyawan KSPP BMT Fajar Pringsewu memberikan perhatian kepada para nasabahnya dengan tidak membedakan diantara satu dengan yang lainnya</p>
--	--	--	--	---

				dengan sikap keramah tamahan.
4	Hasyim. Implementasi komunikasi efektif <i>customer service</i> dalam pelayanan prima kepada nasabah. (2018).	Tujuan penelitian ini yaitu untuk untuk mengetahui implementasi komunikasi efektif <i>customer service</i> dalam pelayanan prima kepada nasabah KSPS BMT UGT Capem Bandung	Kualitatif	Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan dapat diambil kesimpulan bahwa implementasi komunikasi efektif <i>customer service</i> dalam pelayanan prima kepada nasabah KSPS BMT UGT Capem Bandung adalah tata cara penerapan seorang <i>customer service</i> dalam pelayanan prima kepada nasabah dengan menggunakan komunikasi yang dapat menimbulkan rasa saling percaya antara <i>customer service</i> , ketika diterapkan komunikasi efektif oleh <i>customer service</i> yang berefek nasabah untuk selalu menggunakan jasa dan produk KSPS BMT UGT Capem Bandung.
5	Putri. Analisis peningkatan kualitas pelayanan pada anggota BMT ANDA kantor cabang ampel. (2019).	Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan BMT dan upaya dalam meningkatkan	Kualitatif	Hasil penelitian mengenai pelayanan yang diberikan kepada anggota BMT ANDA sudah memenuhi konsep dimensi yang bagus dan sudah baik sesuai standar pelayanan. Menawarkan produk

		kualitas layanan kepada anggota.		simpanan dan pembiayaan sesuai dengan kebutuhan nasabah, dari fasilitas yang menunjang nasabah merasa nyaman dapat dirasakan melalui tempat parkir yang memadai.
6	Yuyanto. <i>Responsibilities and Excellent Service on Customer Satisfaction: Case Study of DKI Islamic Bank.</i> (2012).	Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk Menganalisis hubungan antara variabel pelayanan prima dengan kepuasan pelanggan Bank Syariah DKI, Menentukan variabel dominan pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah DKI, dan Menganalisis implementasi pelayanan prima di Bank Syariah DKI dalam mendukung kepuasan pelanggan.	Kuantitatif	Hasil penelitian terkait dengan tingkat implementasi program layanan yang dilakukan oleh Bank Islam DKI baik dan sesuai dengan visi dan misi bank yang merupakan Bank Islam DKI adalah bank yang baik dan memiliki kinerja yang unggul dengan layanan yang sangat baik. Adapun layanan tingkat implementasi program yang dilakukan oleh Bank Islam DKI yaitu kemampuan dalam menjelaskan produk dan layanan bank,, sikap implementasi layanan bank telah mengadopsi 3S yaitu (senyum, salam, salam), penampilan karyawan / staf lini depan terlihat rapi, dan bersih, perhatian Bank Islam DKI selalu menempatkan kebutuhan keadaan pelanggan apa pun, tindakan karyawan



				<p>melayani pelanggan dengan lincah, cepat, dan tepat, tanggung jawab setiap karyawan Bank Syariah DKI selalu bertanggung jawab dalam melayani setiap kebutuhan pelanggannya, dengan melaksanakan tugas sesuai dengan kebutuhan dan persyaratan pelanggan, kenyamanan setiap karyawan selalu menghindari hal-hal yang akan berdampak pada ketidaknyamanan bagi pelanggan selama panggilan layanan, dan akurasi setiap karyawan akan bekerja dengan cerdas dan teliti, mereka juga kompeten di bidangnya.</p>
7	<p>Sari. <i>The effect of service quality on customer retention through commitment and satisfaction as variables in java eating houses.</i> (2018).</p>	<p>Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan kualitas layanan, komitmen, dan kepuasan terhadap retensi pelanggan dan pengaruh komitmen dan kepuasan sebagai mediator kualitas layanan pada</p>	<p>Kuantitatif</p>	<p>Kualitas layanan yang terdiri dari dimensi-dimensi, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati belum dapat secara langsung mempengaruhi retensi pelanggan, sementara kualitas layanan menuju komitmen dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh langsung. Variabel</p>

		retensi pelanggan.		<p>mediasi komitmen pelanggan tidak secara langsung memengaruhi retensi pelanggan, tetapi kepuasan pelanggan secara langsung memengaruhi retensi pelanggan.</p> <p>Pelanggan variabel komitmen bukan mediator dalam hubungan kualitas layanan dengan retensi pelanggan, itu berarti bahwa ada variabel lain di luar penelitian yang dapat menjembatani hubungan, Sementara kepuasan pelanggan adalah mediator penuh hubungan. antara kualitas layanan dengan retensi pelanggan yang berarti kepuasan pelanggan memiliki peran penting dalam menjembatani hubungan antara kualitas layanan dan retensi pelanggan.</p>
8	Iberahim, Taufik, Adzmir, dkk. <i>Customer satisfaction on reliability and responsiveness of self service technology for retail.</i> (2015).	Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menyelidiki hubungan antara keandalan dan daya tanggap layanan ATM dengan kepuasan pelanggan dan memverifikasi penentu untuk	Kuantitatif	kualitas layanan yang terdiri dari konsistensi, ketergantungan, ketepatan waktu dan teknologi dengan dimensi populer, yaitu keandalan dan daya tanggap dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan para

		peningkatan layanan.		manajer untuk meningkatkan layanan ATM di <i>self service</i> Terminal, khususnya dalam rencana perluasan dan peningkatan layanan perbankan ritel.
9	Omar, Arrifin dan Ahmad. <i>Service quality, customers' satisfaction and the moderating effects of gender: A study of arabic restaurants.</i> (2015)	Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk memberikan wawasan tambahan tentang hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dengan menguji efek moderasi jenis kelamin pelanggan di restoran Arab dan untuk mengidentifikasi sejauh mana setiap atribut kualitas layanan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan seperti yang dirasakan oleh Pelanggan Malaysia.	Kuantitatif	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa semua variabel mengenai pelayanan seperti <i>tangibles</i> , <i>reliabilitas</i> , daya tanggap, jaminan dan empati memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan.
10	Nasiruddin dan Fanida. Kualitas pelayanan <i>prima</i> ( <i>excellent servies</i> ) di PT. Angkasa pura 1 (persero) Bandar Udara Juanda Surabaya. (2018).	Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan <i>prima</i> ( <i>excellent servies</i> ) di PT. Angkasa pura 1 (persero) Bandar	Kualitatif	pelayanan prima ( <i>excellent service</i> ) di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandar Udara Juanda Surabaya adalah sangat baik. selain itu pelayanannya juga sangat memuaskan. Dikatakan sangat baik karena Bandar

		Udara Juanda Surabaya.		Udara Juanda Surabaya menerapkan pelayanan prima teori Barata yang terdiri dari kemampuan ( <i>ability</i> ), sikap ( <i>attitude</i> ), penampilan ( <i>appearance</i> ), perhatian ( <i>attention</i> ), tindakan ( <i>action</i> ), dan tanggungjawab ( <i>accountability</i> ).
--	--	------------------------	--	---

Sumber : Data diolah penulis (2020)

Berdasarkan pemaparan penelitian terdahulu diatas yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu peneliti menggunakan teori strategi pelayanan yang baik, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan teori konsep pelayanan prima pada umumnya yaitu 6 A (*ability, attitude, appearance, attention, action, dan accountability*).

## 2.2 Kajian Teoritis

### 2.2.1 Strategi Pelayanan

Secara etimologi strategi berasal dari bahasa Yunani yaitu “*strategos*” yang berarti jenderal. (George, 1999). Pada awalnya kata “Strategi” digunakan untuk kepentingan militer saja tetapi kemudian berkembang berbagai bidang yang berbeda seperti strategi ekonomi, pemasaran, manajemen, *strategic* dan lain sebagainya. (Sumarsan, 2013). Sejalan dengan uraian di atas, dari sudut etimologis berarti penggunaan kata “strategi” dalam manajemen sebuah organisasi, dapat diartikan sebagai kiat, cara dan taktik utama yang dirancang secara sistematis dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen, yang terarah pada tujuan strategi organisasi (Nawawi, 2012).

Dalam kamus manajemen istilah strategi adalah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus dan saling berhubungan dalam waktu dan ukuran. Dalam sebuah perusahaan, strategi merupakan salah satu faktor terpenting agar perusahaan dapat berjalan dengan baik. Dapat

disimpulkan bahwa strategi adalah kiat, cara atau taktik yang dirancang secara tersusun untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan sesuai dengan apa yang diharapkan (Mubun, 2003).

Pembahasan tentang strategi ada beberapa macam-macam strategi adalah sebagai berikut: (Ismail, 2002)

1. Strategi Pemimpin Pasar (*market leader*)

Pemimpin pasar adalah perusahaan yang diakui oleh industry yang bersangkutan sebagai pemimpin. Perusahaan yang dominan selalu ingin tetap nomor satu. Sikap ini mendorongnya untuk mengambil tindakan ke 3 arah yaitu: mengembangkan pasar keseluruhan, melindungi pangsa pasar, dan memperluas pangsa pasar.

2. Strategi Pemantang Pasar (*market challenger*)

Pemantang pasar adalah perusahaan “*runner up*” yang secara konstan mencoba memperbesar pangsa pasar mereka. Yang dalam usaha tersebut mereka berhadap secara terbuka dan langsung dengan pemimpin pasar. Strategi yang dilakukannya adalah dengan menentukan lawan dan sasaran strategi serta memilih penyerangnya.

3. Strategi Pengikut Pasar (*market follower*)

Pengikut pasar adalah perusahaan yang mengambil sikap tidak mengusik pemimpin pasar dan hanya puas dengan cara menyesuaikan diri terhadap kondisi-kondisi pasar.

4. Strategi Penggarap Pasar (*market nicher*)

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

### 2.2.2 Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan dalam bahasa inggris adalah “*service*” (Moenir, 2002) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya



hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Kotler, (2008) juga memberikan definisi *service* dalam bukunya “Prinsip-Prinsip Pemasaran” dimana pelayanan adalah bentuk produk yang terdiri dari aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu, seperti halnya pelayanan perbankan. Dalam karyanya yang berjudul dasar-dasar pelayanan prima, Barata menjelaskan bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui yaitu melayani dan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Rianto, (2012) pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu: (Sutopo, 2001)

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

Menurut Kotler, (2002) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Grinroos, (2005) pelayanan adalah hak suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya

interaksi antara konsumen dan karyawan atau hak lain disediakan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen dan karyawan. Menurut Lovelock, Petterson dan Walker dalam Tjiptono (2005) mengemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama: (1) operasi jasa, dan (2) penyampaian jasa.

Kasmir, (2006) dalam proses layanan ada tiga hal penting yang harus diperhatikan, yaitu:

#### 1. Penyedia layanan

Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa. Dalam prakteknya, para pelaku bisnis sering lupa mengartikan penyedia layanan sebagai pihak yang mampu memberikan nilai tambah yang nyata kepada konsumen, baik dalam bentuk barang maupun jasa.

#### 2. Penerima layanan

Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan yang menerima layanan dari para penyedia layanan. Dalam prakteknya para pelaku bisnis sering kali mengartikan penerima layanan sebagai pihak yang menerima suatu nilai tambah nyata dari penyedia layanan.

Penerima layanan atau biasa disebut sebagai konsumen atau nasabah dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu:

- a. Konsumen *internal*, adalah orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produk barang sejak dari perencanaan sampai dengan pemasaran, penjualan dan pengadministrasiannya.
- b. Konsumen *eksternal*, adalah semua orang yang berada di luar organisasi perusahaan, yang menerima layanan penyerahan barang atau jasa dari perusahaan.

#### 3. Jenis dan bentuk layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari berbagai macam, antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan:

- a. Pemberian jasa-jasa saja.
- b. Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang saja.
- c. Layanan yang berkaitan dengan kedua-duanya.

### 2.2.3 Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu:

- a. *Care service* adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya. Misalnya perbankan produk utamanya adalah sebagai sarana penyimpanan dana masyarakat.
- b. *Facilitating service* adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. *Facilitating service* ini merupakan pelayanan tambahannya adalah adanya bagi hasil yang diberikan kepada nasabah penabung.
- c. *Supporting service* merupakan pelayanan tambahan (pendukung). Untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak “pesaingnya”. Misalkan fasilitas mobile-banking dan internet banking (Rianto, 2012).

### 2.2.4 Ciri-ciri strategi pelayanan karyawan yang baik

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan/nasabah. (Rosady, 2012)

- a. Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Di samping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat, dan cekatan. Hal ini disebutkan dalam Al-Qur'an surat Al-Imran ayat 159 yang berbunyi:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ - ١٥٩

*Artinya: Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal (Al-Imran: 159).*

Yang dimaksud dengan bersikap keras disini adalah bertutur kata kasar.

Al-Hasan mengatakan:

*“Berlaku lemah lembut inilah akhlak Muhammad Shallallahu ‘alaihi wasallam dimana beliau diutus dengan membawa akhlak yang mulia ini”.*

Adapun hadist shohih yang diriwayatkan oleh Muslim dari Jabir bin Abdullah bahwa Nabi bersabda:

*“Barang siapa yang tidak memiliki sifat lembut, maka tidak akan pernah mendapatkan kebaikan”.*

#### b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan, di samping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Islam memandang bahwa fasilitas kerja merupakan pemenuhan hak-hak dan kebutuhan yang diberikan pemimpin untuk meningkatkan kesejahteraan para pekerjanya. Dengan adanya fasilitas, memungkinkan untuk meningkatkan kinerja karyawan guna mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh manajemen dengan segala potensi secara efektif dan efisien (Haffiduddin, 2003). Hal tersebut merupakan bentuk penghargaan dan penempatan posisi manusia dalam kemuliaan yang melebihi makhluk yang lainnya. Hal ini dijelaskan dalam firman Allah dalam surat Al-Isro ayat 70:

وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ  
عَلَى كَثِيرٍ مِّمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا - ٧٠

*Artinya: Dan sungguh, Kami telah memuliakan anak cucu Adam, dan Kami angkat mereka di darat dan di laut, dan Kami beri mereka rezeki dari yang baik-baik dan Kami lebihkan mereka di atas banyak makhluk yang Kami ciptakan dengan kelebihan yang sempurna (Al-Isro:70).*

c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Hal ini ditegaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Isro' ayat 36 yang berbunyi:

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ  
مَسْئُولًا - ٣٦

*Artinya: Dan janganlah kamu mengikuti sesuatu yang tidak kamu ketahui. Karena pendengaran, penglihatan dan hati nurani, semua itu akan diminta pertanggungjawabannya (Al-Isro: 36).*

Dapat ditafsirkan dari ayat yang ada diatas yaitu, bahwa segala sesuatu yang telah didengar, dilihat, maupun yang dirasakan oleh hati semuanya akan dimintai petanggungjawaban diakhir hayatnya. Maka dari itu seorang karyawan yang baik harus bisa bertanggungjawan dengan apa yang telah ia kerjakan selama di dunia (Andini, 2020).

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 standard perusahaan dan keinginan nasabah.



Rasulullah SAW menjelaskan bahwa waktu adalah sesuatu yang sangat berharga dan tidak boleh diabaikan. Rasulullah SAW memberikan contoh bagaimana beliau menyikapi waktu, kemudian diikuti oleh para sahabat beliau. akhirnya sahabat menyadari dan terbiasa untuk mencermati nilai waktu (Haffiduddin, 2003). Dalam sebuah hadits yang diriwayatkan oleh Imam Baihaqi, Rasulullah SAW bersabda:

*Artinya: “Siapkan lima sebelum (datangnya) lima, masa hidupmu sebelum datang waktu matimu, masa sehatmu sebelum datang masa sakitmu, masa senggamu sebelum datang masa sibukmu, masa mudamu sebelum datang tuamu, dan masa kayamu sebelum datang masa miskinmu.”* (HR Baihaqi dari Ibnu Abbas).

e. Mampu berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Ukhuwah yang secara jelas dinyatakan dalam Al-Qur’an adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama. Ini tercermin jelas dalam ayat Al-Qur’an surat Al-Hujurat ayat 10 yang berbunyi:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ - ١٠

*Artinya: Sesungguhnya orang-orang mukmin itu bersaudara, karena itu damaikanlah antara kedua saudaramu (yang berselisih) dan bertakwalah kepada Allah agar kamu mendapat rahmat (Al-Hujurat: 10).*

Secara majasi kata ukhuwah (persaudaraan) mencakup persamaan salah satu unsur seperti suku, agama, profesi, dan perasaan. Sehingga dalam Al-Qur’an dijelaskan bahwa ukhuwah adalah persaudaraan seagama islam, dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama (Muhammad, 1996).

f. Membeikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Pada dasarnya, menjaga rahasia nasabah sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapa pun. Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada perusahaan. Didalam Al-Qur’an telah dijelaskan

bahwa Allah SWT meminta kita untuk menjaga suatu kerahasiaan dalam sebuah bisnis. Hal ini seperti yang telah dijelaskan didalam surat Al-Isro ayat 36.

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَٰئِكَ كَانَ عَنْهُ  
مَسْئُولًا - ٣٦

*Artinya: Dan janganlah kamu mengikuti sesuatu yang tidak kamu ketahui. Karena pendengaran, penglihatan dan hati nurani, semua itu akan diminta pertanggungjawabannya (Al-Isro: 36).*

Dari ayat diatas dapat disimpulkan bahwa Allah memerintahkan kepada umatnya untuk selalu menjaga amanah yang telah diberikan (Andiri, 2020).

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Demikian pula dengan ketepatan dan keakuratan pekerjaan juga akan terjamin. Menurut pandangan islam, orang bekerja yang menumbangkan jiwa dan tenaganya untuk kebikan diri, keluarga, masyarakat dan instansi/perusahaan. Disebutkan dalam Al Qur'an surat Al-Anam ayat 135.

قُلْ يٰقَوْمِ اَعْمَلُوا عَلٰى مَكَانَتِكُمْ اِنِّىْ عَامِلٌ فَاَسَوْفَ تَعْلَمُوْنَ مَنْ تَكُوْنُ لَهٗ عَاقِبَةُ الدَّارِ  
اِنَّهٗ لَا يُفْلِحُ الظَّالِمُوْنَ - ١٣٥

*Artinya: Katakanlah (Muhammad), "Wahai kaumku! Berbuatlah menurut kedudukanmu, aku pun berbuat (demikian). Kelak kamu akan mengetahui, siapa yang akan memperoleh tempat (terbaik) di akhirat (nanti). Sesungguhnya orang-orang yang zalim itu tidak akan beruntung. (Al-An'am: 135)*

Dari ayat diatas dapat disimpulkan bahwa allah memberikan insentif bagi orang yang mampu menunjukkan kinerja optimal (baik) (Asri, 2011).

h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Karyawan yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara cepat. Petugas harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemampuan nasabah dengan cara mendengar penjelasannya, keluhan atau kebutuhan nasabah secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan nasabah tidak salah, termasuk dalam hal ini memberikan jalan keluar yang diinginkan. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah ayat 185.

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمْ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ ۖ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَاكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ - ١٨٥

*Artinya: Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, agar kamu bersyukur (Al-Baqarah: 185).*

Menurut ayat yang dijelaskan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Allah tidak membebani suatu kaumnya diluar batas kemampuannya. Maka Allah akan menghilangkan rasa sulit dan kesempitan yang dialami oleh manusia.

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada perusahaan mutlak 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 umumnya. Hal ini disebutkan dalam firman Allah dalam Al-Qur'an surat Mu'minin ayat 8.

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمْتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ ۖ - ٨

*Artinya: Dan (sungguh beruntung) orang yang memelihara amanat-amanat dan janjinya (Mukmin: 08).*

Ayat diatas menjelaskan kepada kita bahwa ketika diberi sebuah kepercayaan maka janganlah engkau mengingkarinya.

Dalam praktiknya, nasabah dibagi menjadi tiga kelompok berikut (Kasmir, 2006).

1. Nasabah baru, artinya nasabah jenis ini baru pertama kali datang ke perusahaan kita. Mungkin saja kedatangannya hanya sekedar untuk memperoleh informasi atau sudah mau melakukan transaksi. Jika semula kedatangannya hanya untuk memperoleh informasi namun karena sikap kita yang baik bukan tidak mungkin nasabah akan melakukan transaksi.
2. Nasabah biasa (sekunder), artinya nasabah yang sudah pernah berhubungan dengan kita, namun tidak rutin. Jadi kedatangannya sudah untuk melakukan transaksi. Hanya saja frekuensi transaksi dan kedatangannya belum terlalu sering. Nasabah jenis ini juga perlu disikapi dengan baik agar dia menambah volume transaksinya di masa yang akan datang.
3. Nasabah utama (primer), artinya nasabah yang sudah sering berhubungan dengan kita. Pelanggan atau nasabah primer selalu menjadikan kita nomor satu dalam berhubungan. Pelanggan ini tidak dapat diragukan lagi loyalitasnya dan sikap kita terhaap mereka harus selalu di pupuk.

Pada umumnya sikap kita dalam berhubungan dengan pelanggan dapat dibedakan dalam dua cara berikut ini. (Kasmir, 2006)

1. Berhubungan langsung, artinya karyawan berhadapan langsung dengan pelanggan/nasabah. Dalam hal ini, sikap kita dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh nasabah sehingga nasabah mampu menilai sikap kita terhadapnya.
2. Berhubungan tidak langsung, artinya karyawan tidak berhadapan langsung dengan nasabah dan hanya melalui alat sebagai perantara seperti telepon, facsimile, surat atau e-mail. Walaupun tidak berhadapan langsung dengan nasabah, komunikasi tetap harus dijaga melalui gaya bicara, facsimile atau e-mail, yang perlu diperhatikan juga adalah tata bahasa pada saat menelepon.

### 2.2.5 Sikap Melayani Nasabah

Agar pelanggan dapat merasa puas, sikap kita dalam melayani nasabah harus diatur sedemikian rupa. Janganlah ketika kita mengerjakan sesuatu, kita bersikap seperti berpura-pura, atau jengkel, atau sikap yang tidak menyenangkan lainnya. Dampak dari sikap berpura-pura jengkel atau emosi akan menyebabkan pelayanan yang diberikan menjadi tidak sempurna dan pada akhirnya nasabah akan kecewa.

Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani seluruh jenis nasabah (Kasmir, 2006)

#### 1. Beri kesempatan nasabah berbicara

Artinya karyawan memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan segala keinginannya terlebih dahulu. Dalam hal ini, karyawan harus dapat menyimak setiap pembicaraan yang dikemukakan nasabah. Karyawan juga harus berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah. Di samping mendengar dengan seksama, karyawan juga bila perlu membuat catatan di kertas secara garis besar sehingga tidak perlu mengulang hal-hal yang sudah dikemukakan sebelumnya.

#### 2. Dengarkan baik-baik

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya, karyawan harus mendengar dan menyimak baik-baik. Karyawan juga jangan membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah seperti gerakan tubuh tangan dan kaki yang dianggap kurang sopan. Mendengar baik-baik artinya pada saat nasabah mengemukakan persoalannya karyawan mendengar dengan penuh perhatian sehingga nasabah merasa senang. Penuh perhatian akan menyebabkan nasabah senang untuk menjelaskan persoalan yang sedang dihadapinya serta keinginannya.

#### 3. Jangan menyela pembicaraan

Jangan menyela pembicaraan artinya sebelum nasabah selesai bicara karyawan dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan karyawan memberi tanggapan setelah nasabah sudah selesai berbicara. Memotong atau menyela nasabah yang sedang berbicara merupakan perbuatan yang tidaksopan. Hal ini juga dapat mengganggu konsentrasi nasabah untuk



mengemukakan pendapatnya. Terkadang konsentrasi nasabah menjadi terganggu sehingga lupa apa yang harus dikemukakan. Biasanya nasabah malas untuk mengingat kembali apa yang sudah ia jelaskan sebelumnya. Oleh karena itu, untuk hal yang kurang perlu jangan menyela atau memotong pembicaraan dan usahakan pembicaraan berjalan tuntas terlebih dulu.

#### 4. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara

Seperti dikatakan sebelumnya, jangan coba untuk memotong atau menyela pembicaraan. Jika ada pertanyaan, sebaiknya ajukan setelah nasabah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara dapat dianggap sopan. Dalam mengajukan pertanyaan, karyawan pun harus memilih dulu pertanyaan yang dianggap penting. Kemudian, gunakan bahasa yang mudah dipahami atau dengan kata lain, pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat dan jelas.

#### 5. Jangan marah dan jangan mudah tersinggung

Karena nasabah memiliki bermacam-macam sifat, jika ada kata-kata atau sikap nasabah yang kurang berkenan, karyawan jangan cepat emosi atau tersinggung. Cara bicara, sikap atau nada bicara dalam menanggapi nasabah jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Selain itu karyawan jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertemperamen tinggi Usahakan karyawan tetap sabar dalam melayaninya.

#### 6. Jangan mendebat nasabah

Dalam praktiknya, terkadang apa yang diinginkan nasabah tidak sesuai dengan kondisi yang ada pada perusahaan kita. Oleh karena itu, jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan. Karyawan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argument yang tidak dapat diterima oleh nasabah. Hal ini disebabkan nasabah tidak suka dibantah atau didebat. Jika dianggap perlu untuk membantah, gunakanlah cara yang halus sehingga nasabah tidak merasa lebih rendah atau salah.

#### 7. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang

Dalam melayani nasabah, sikap sopan santun dan ramah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku

tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan. Ada istilah yang mengatakan “Anda sopan kami segan”. Sikap sopan santun dan ramah dapat membuat nasabah menjadi segan sehingga nasabah berinteraksi lebih dari yang kita berikan. Jika kita mau dihormati orang lain, kita juga harus menghormatinya.

#### 8. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya

Dalam praktiknya, sering ditemukan karyawan menangani pekerjaan yang sebenarnya bukan wewenangnya untuk melakukan hal tersebut. Terkadang karyawan merasa mampu melakukan semua hal. Padahal kemampuannya sangat kurang sehingga dapat memberikan informasi yang salah dan keliru. Oleh karena itu, sebaiknya karyawan tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada karyawan yang berhak sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi. Walaupun terpaksa, cari jalan untuk menjelaskannya agar nasabah tidak kecewa, misalnya nasabah disuruh untuk menunggu sesaat sampai petugas yang berwenang datang.

#### 9. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu

Nasabah yang datang ke perusahaan pada prinsipnya ingin dibantu. Artinya nasabah mempunyai masalah yang tidak mampu ia selesaikan sendiri. Oleh karena itu, dalam memberikan sikap, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu. Dengan demikian, nasabah akan merasa senang dan tenang karena yakin masalahnya akan dapat diselesaikan.

### 2.2.6 Dasar Hukum Pelayanan

Islam mengajarkan kepada umatnya apabila ingin memberikan hasil usaha yang baik kepada pelanggannya baik berupa barang ataupun jasa, maka harus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Qur’an surat Al-Anfal ayat 27:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنِيَكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ - ٢٧

Artinya: *Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui* (QS.Al-Anfal: 27).

Putrianingsih (2018) bahwa ayat diatas menjelaskan saat memberikan servies kepada pelanggan sebaiknya dilakukan dengan sepenuh hati untuk membantu konsumen dalam memenuhi kebutuhannya tanpa adanya paksaan. Kejujuran dan pelayanan yang baik, ramah, sopan, dan membuat mereka merasa nyaman karena kepercayaan yang diberikan produsen kepada pelanggan itu akan membuat pelanggan juga senang dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Dengan adanya keinginan untuk membantu konsumen melayani kebutuhannya, diharapkan karyawan dapat melayani dengan mengutamakan kepentingan konsumennya. Allah SWT juga berfirman dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 177:

لَيْسَ الْبِرَّ أَنْ تُوَلُّوا وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ  
وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَآتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَى  
وَالْيَتَامَى وَالْمَسْكِينِ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى  
الزَّكَاةَ وَالْمُؤْفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ  
وَحِينَ الْبَأْسِ أُولَئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ - ١٧٧

Artinya: *Kebajikan itu bukanlah menghadapkan wajahmu ke arah timur dan ke barat, tetapi kebajikan itu ialah (kebajikan) orang yang beriman kepada Allah, hari akhir, malaikat-malaikat, kitab-kitab, dan nabi-nabi dan memberikan harta yang dicintainya kepada kerabat, anak yatim, orang-orang miskin, orang-orang yang dalam perjalanan (musafir), peminta-minta, dan untuk memerdekakan hamba sahaya, yang melaksanakan salat dan menunaikan zakat, orang-orang yang menepati janji apabila berjanji, dan orang yang sabar dalam kemelaratan, penderitaan dan pada masa peperangan. Mereka itulah orang-orang yang benar, dan mereka itulah orang-orang yang bertakwa* (QS.Al-Baqarah: 177).

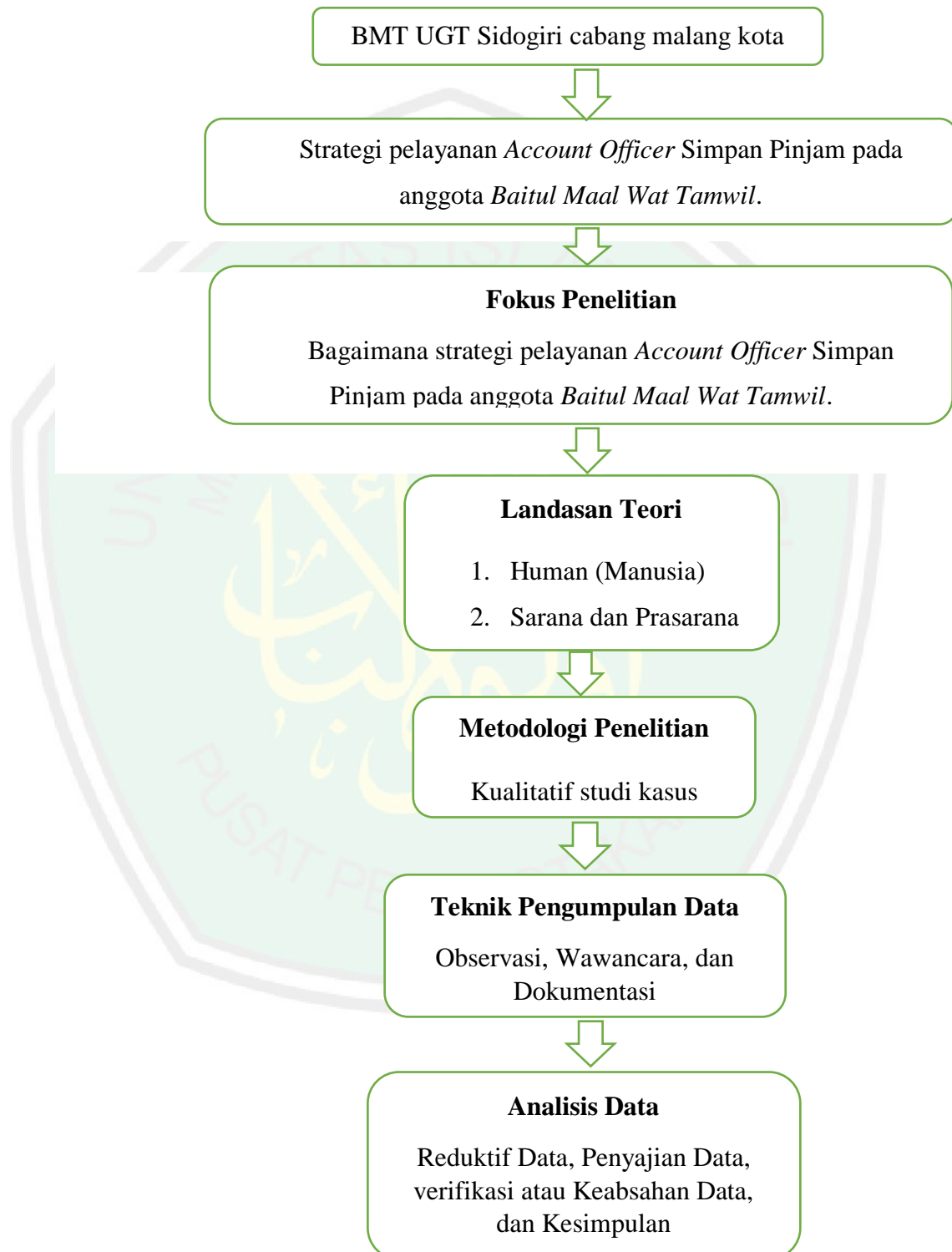
Putrianingsih (2018) ayat diatas dapat diketahui bahwa Allah mengajarkan untuk menjaga kepercayaan yang diberikan seseorang kepada kita. Kepercayaan penting dalam hubungan sosial, dengan adanya kepercayaan

antara karyawan dan pelanggan akan meningkatkan keyakinan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi. Sehingga, meskipun pekerjaan karyawan dalam melakukan pelayanan yang terbaik untuk diawasi langsung oleh atasannya, namun karyawan tetap bekerja dengan sebaik mungkin untuk memenuhi harapan pelanggannya dan menjaga amanahnya.



## 2.3 Kerangka Berfikir

**Gambar 2.3 Kerangka Berfikir**





## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 JENIS DAN PENDEKATAN PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Menurut Cres Weel dalam bukunya *Educational Research* penelitian kualitatif adalah jenis penelitian dimana peneliti sangat tergantung terhadap informasi dan objek partisipan pada ruang lingkup yang luas, pertanyaan yang bersifat umum, pengumpulan data yang sebagian besar terdiri atas kata-kata teks dari partisipan, menjelaskan dan melakukan analisis terhadap kata-kata dan melakukan penelitian secara subjek (Cres Weel, 2008).

Strategi yang akan diterapkan dalam penelitian ini adalah studi kasus yang menurut Cres Weel, (2010) merupakan strategi penelitian dimana didalamnya peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu.

Dalam proses penelitian kualitatif Cres Weel, (2008) dan Gay, (2006) memaparkan beberapa langkah yang harus dilakukan oleh seorang peneliti kualitatif yaitu:

- a. Mengidentifikasi topik penelitian: Peneliti mengidentifikasi topik atau studi yang menarik bagi peneliti, seringkali topik awal dipersempit menjadi lebih mudah dikelola.
- b. Meninjau literatur: Peneliti meneliti ada penelitian yang mengidentifikasi informasi yang bermanfaat dan strategi untuk melaksanakan penelitian.
- c. Memilih peserta/objek: Peneliti harus memilih peserta untuk menyediakan pengumpulan data. Peserta sengaja dipilih (yaitu, tidak secara acak dipilih) dan biasanya lebih sedikit jumlahnya dari pada sampel kuantitatif.
- d. Pengumpulan data: Peneliti mengumpulkan data dari peserta. Data kualitatif cenderung akan dikumpulkan dari wawancara, observasi, dan artefak.
- e. Menganalisis dan menafsirkan data: Peneliti menganalisis tema dan hasil data yang dikumpulkan dan menyediakan interpretasi data.

f. Pelaporan dan mengevaluasi penelitian: Peneliti merangkum dan mengintegrasikan data kualitatif dalam narasi dan bentuk visual.

Penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus dimaksud dengan menjawab fokus dari permasalahan dengan memperoleh gambaran maupun informasi mengenai strategi pelayanan *Account Officer* Simpan Pinjam pada anggota *Baitul Maal Wat Tamwil* di Kota Malang.

### 3.2 LOKASI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Jl. Zaenal Zakse ruko depan Pasar Kebalen No. 30 Kelurahan Jodipan. Alasan mengambil penelitian di BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota karena melihat perkembangan jumlah anggota yang semakin meningkat di setiap tahunnya. AO yang berada di BMT UGT Sidogiri cabang malang kota juga lebih banyak dibanding dengan BMT yang berada di Blimbing, Gadang, dan Karang Ploso. AO yang berada di BMT UGT Sidogiri cabang malang kota berjumlah 5 orang, sedangkan di Blimbing 2 orang, Gadang 3 orang, dan Karang Ploso terdapat 2 orang. Selain itu BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota sudah memiliki perusahaan sendiri tanpa mengontrak lagi dan bangunannya cukup lebih besar dibandingkan yang sebelumnya. Hal ini menjadikan peneliti tertarik untuk mengambil penelitian disana.

### 3.3 SUBYEK PENELITIAN

Cres Well, (2008) dalam penelitian kualitatif, objek/peserta yang akan diteliti ditentukan oleh peneliti (*purposeful sampling*) yaitu melakukan pemilihan/seleksi terhadap orang atau tempat yang terbaik yang dapat membantu kita dalam memahami sebuah fenomena.

Adapun subjek penelitian ini yaitu berbagai orang yang mempunyai peranan penting pada BMT UGT Cabang Malang Kota. Subjek penelitian ini meliputi:

- a. Kepala bagian simpanan, yaitu bapak Ahmad Junaidi Nur dengan alasan bahwa beliau sebagai kepala BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota dan tentunya mengetahui sistem pelayanan yang ada di BMT.

- b. *Account Officer* Simpan Pinjam (AOSP), yaitu bapak Abdul Salam Maimun yang memiliki tanggung jawab langsung dilapangan dalam proses transaksi anggota.
- c. *Account Officer* Simpan Pinjam (AOSP), yaitu bapak Mahrus yang bertugas mendatangi rumah-rumah anggota BMT langung.
- d. Sebagian anggota yang melakukan transaksi di BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota.

Keempat subjek tersebut dipilih sebagai subjek penelitian dikarenakan kepala bagian simpanan, AOSP 1, AOSP 2, dan sebagian anggota dianggap sebagai sumber yang kuat dan dapat dipercaya untuk memberikan informasi yang berkaitan dengan strategi pelayanan *Account Officer* Simpan Pinjam pada anggota *Baitul Maal Wat Tamwil*. Selain itu, keempat subjek tersebut merupakan orang-orang yang menjalankan operasional BMT UGT Sidogiri setiap hari, memahami kondisi lapangan dengan baik, dan mengetahui berbagai permasalahan dan solusi yang peneliti butuhkan.

### 3.4 DATA DAN JENIS DATA

Sumber data dalam sebuah penelitian merupakan faktor yang sangat penting untuk dijadikan sebagai pertimbangan dalam melakukan metode-metode pengumpulan data. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### a. Data primer

Data primer yaitu data yang langsung memberikan keterangan pada saat pengumpulan data (Sugiyono, 2008). Dalam penelitian ini, sumber data yang diperoleh secara langsung dengan cara observasi atau pengamatan, wawancara, dokumentasi, yang diperoleh dari pihak BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota mengenai strategi pelayanan *Account Officer* Simpan Pinjam pada anggota *Baitul Maal Wat Tamwil*.

#### b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung, melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) (Sugiyono, 2008). Dalam penelitian ini, sumber data sekunder diperoleh melalui

media perantara dan hasil publikasi berupa media massa, jurnal, serta penelitian-penelitian terdahulu. Beberapa data juga diperoleh dari hasil catatan peneliti selama melakukan observasi.

### 3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Langkah selanjutnya adalah penumpulan data yang menurut Cres Weel, (2009), Gay, (2006) merupakan usaha membatasi penelitian, mengumpulkan informasi melalui observasi dan wawancara baik terstruktur maupun tidak, dokumentasi, materi-materi visual, serta merancang protokol untuk merekam dan mencatat informasi. Langkah-langkah untuk melakukan pengumpulan data antara lain:

#### a. Observasi

Observasi adalah langkah pengumpulan data dengan turun kelapangan untuk mengamati perilaku dan aktifitas individu-individu di lokasi penelitian. Dalam langkah ini peneliti mengamati secara langsung tentang hal-hal yang bersangkutan dengan penelitian yaitu dengan cara merekam/mencatat mengenai strategi pelayanan *Account Officer* Simpan Pinjam pada anggota *Baitul Maal Wat Tamwil*.

#### b. Wawancara

Dalam wawancara kualitatif, peneliti dapat melakukan *face-to face interview* (wawancara berhadap-hadapan) dengan partisipan, mewawancarai mereka dengan telfon atau terlibat langsung. Wawancara ini tentu saja memerlukan pertanyaan yang secara umum tidak terstruktur (instructured) dan bersifat terbuka (*open-ended*) yang dirancang untuk memunculkan pandangan-pandangan dan opini dari para partisipan. Secara garis besar pertanyaan yang akan diajukan oleh peneliti yaitu mengenai strategi pelayanan *Account Officer* Simpan Pinjam pada anggota *Baitul Maal Wat Tamwil*.

#### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan dokumen-dokumen public seperti koran, makalah, laporan kantor ataupun dokumen privat seperti buku harian, diary, surat dan email. Dalam dokumentasi penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan



data yang valid sebagai pertimbangan tentang apa yang terjadi dilapangan dan berupa foto, notulen catatan dan rekaman.

### 3.6 TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini dari model Alir Miles dan Huberman (Sugiyono, 2013). Adapun tahapan analisis data dimulai dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

#### a. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses pemilihan atau pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang dilakukan di lapangan. Reduksi data juga dilakukan dengan membuat ringkasan, menulis memo dan lain sebagainya. Reduksi ini terus berlanjut sesudah penelitian lapangan sampai laporan akhir tersusun.

#### b. Penyajian data

Penyajian data merupakan penyajian informan tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

#### c. Verifikasi atau Keabsahan data

Data yang sudah terkumpul merupakan modal awal yang sangat berharga dalam sebuah penelitian. Oleh karena itu, keabsahan data yang terkumpul menjadi sangat vital. Dengan demikian, data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian (Sugiyono, 2015).

Pada penelitian yang dilakukan, analisis keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara. Triangulasi menurut Sugiyono, (2015) dibagi menjadi tiga yaitu:

#### a. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber merupakan pengujian yang dilakukan guna menguji kredibilitas data. Pengujian ini dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Proses dalam melakukan triangulasi sumber yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan cara melakukan wawancara terhadap beberapa informan dengan memberi pertanyaan yang sama agar



mendapatkan informasi yang valid. Adapun informan yang di wawancarai yaitu kepala simpan pinjam, ketua AOSP, salah satu anggota ASOP, dan tiga anggota yang ada di pasar maupun anggota yang rumahnya sering dikunjungi oleh karyawan AOSP.

b. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik merupakan pengujian yang dilakukan, guna menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda. Proses pelaksanaan triangulasi teknik yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan cara melakukan wawancara kepada informan secara langsung dan melalui telfon.

Dalam teknik keabsahan data, peneliti hanya menggunakan 2 teknik uji kredibilitas data, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Pemilihan analisis keabsahan data tersebut dilakukan sesuai dengan keadaan subjek dan kemampuan peneliti.

b. Kesimpulan

Setelah pengumpulan data, langkah awal yang akan dilakukan dengan mencari arti, penjelasan, alur sebab. Kesimpulan mungkin tidak akan muncul hingga pengumpulan data berakhir. Hal tersebut tergantung pada hasil yang diperoleh di lapangan, penyimpanan, dan metode pencarian ulang data yang digunakan. Kesimpulan dilaksanakan dengan meninjau ulang pada catatan-catatan selama penelitian lapangan.

## BAB IV

### PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

#### 4.1 LATAR BELAKANG PERUSAHAAN

##### 4.1.1 Sejarah BMT UGT Sidogiri

Berdirinya koperasi simpan pinjam BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota berawal dari keprihatinan Bapak Ahmad Junaidi Nur terhadap kondisi ekonomi masyarakat yang kurang memperhatikan kaidah-kaidah syariah Islam. Mereka resah dengan praktik ekonomi ribawi yang dilakukan oleh para rentenir di Malang Kota, yang secara tegas dilarang oleh agama Islam. Maka beliau mengajak beberapa orang untuk mengganti hutang masyarakat tersebut dengan pola pinjaman tanpa bunga melainkan dengan cara bagi hasil. Akhirnya ditemukanlah gagasan untuk mendirikan usaha bersama yang mengarah pada pendirian lembaga keuangan syariah yang dapat mengangkat dan menolong masyarakat bawah yang ekonominya masih tergolong kecil (*mikro*).

Pendirian koperasi didahului dengan rapat pembentukan koperasi syariah yang diselenggarakan pada tahun 2008. Dengan adanya diskusi dan musyawarah pada rapat pembentukan, maka disetujuinya untuk membentuk tim kecil yang diketuai oleh, Bapak H. Ghazi dengan tujuan agar mempermudah dalam menyiapkan alur berdirinya koperasi tersebut. Adapun pembahasan yang akan dibicarakan yaitu terkait dengan keanggotaan, permodalan, legalitas koperasi dan sistem operasionalnya.

Setelah didiskusikan dengan beberapa orang yang terdiri dari Bapak Ahmad Junaidi Nur, H. Ghazi, Husain, maka terbentuklah sebuah wadah untuk membantu kebutuhan ekonomi masyarakat yang berlandaskan asas-asas syariah, yang diberi nama “Koperasi simpan pinjam syariah BMT UGT Cabang Malang Kota”. Koperasi ini telah resmi berdiri pada tanggal 20 Agustus 2008 yang berada di Jl: Kebalen Wetan No. 01 RT 01 RW 04 Kelurahan Kota Lama. Hampir setiap bulan kepala cabang mengadakan pelatihan dikarenakan latar belakang karyawan hanyalah lulusan pesantren, sehingga untuk masalah akademisi masih sangat minim. Pelatihan diadakan

untuk mengejar ketertinggalan dan untuk meningkatkan sumber daya manusia (SDM) yang ada di BMT. Kepala Cabang memanggil tim ahli sesuai dengan apa yang karyawan butuhkan, seperti skill, manajemen, akuntansi dan marketing.

Sasaran utama BMT UGT yaitu penjual yang berada dipasar. Awalnya, mereka tidak paham dengan apa itu BMT UGT, maka dari itu Bapak Ahmad Nur Junaidi memiliki ide yaitu dengan menyebarkan doa doa seperti: doa akhir tahun, doa mau memasuki bulan romadhan dan doa lainnya yang dijadikan satu brosur BMT, kemudian brosur tersebut disebar ke setiap orang yang berjualan dipasar dan kampung kampung yang ada disekitar. Awalnya proses penyebaran brosur tidaklah mudah untuk dilakukan oleh Bapak Jun, karena bapak jun sebelumnya belum pernah terjun langsung ke dunia lapangan kerja. Akan tetapi berkat kegigihan dan ketekunan beliau dan demi kemaslahatan umat bersama, rasa malu yang ada pada diri beliau semakin hari sudah tidak ada dan sudah biasa dalam memahami berbagai karakter orang. Dengan penyebaran brosur sekaligus didalamnya ada doa doa, maka orang orang bisa membaca doa tersebut sekaligus membaca brosurnya. Berkat cara yang telah diterapkan oleh Bapak Jun, Alhamdulillah cara tersebut bisa membuahkan hasil. Banyak kalangan orang pasar yang mulai bertanya tanya mengenai apa itu BMT, karena mereka ingin segera mengetahui info selanjutnya terkait dengan BMT, maka mereka datang ke lokasi dan mendaftarkan dirinya menjadi anggota BMT.

Semakin hari semakin bertambahnya anggota yang ingin menjadi anggota di BMT tersebut, karena diantara cabang pembantu semalang raya lainnya cabang malang kota yang paling banyak anggotanya. Selain itu, BMT UGT Sidogiri cabang malang kota juga paling banyak likuiditas dan sisa hasil usahanya. Maka dari itu, karyawan BMT mengadakan rapat besar dengan tujuan membicarakan terkait fasilitas BMT yang tidak memungkinkan karenanya perkembangan anggota yang semakin banyak. Seiring berjalannya waktu, keluarlah surat keputusan (SK) bahwa BMT resmi membeli ruko baru dan pada tanggal 20 Agustus 2018 BMT pindah tempat di Jl. Zaenal Zakse

ruko depan Pasar Kebalen No. 30 Kelurahan Jodipan yang bertujuan agar tempatnya lebih luas dan lebih kondusif dalam melayani anggota.

#### 4.1.2 Visi dan Misi BMT UGT Sidogiri

##### Visi :

- a. Terbangunnya dan berkembangnya ekonomi umat dengan landasan Syari'ah Islam.
- b. Terwujudnya budaya *ta'awun* dalam kebaikan dan ketakwaan dibidang sosial ekonomi.

##### Misi :

- a. Menerapkan dan memasyarakatkan Syariat Islam dalam aktifitas ekonomi.
- b. Menanamkan pemahaman bahwa sistem syariah dibidang ekonomi adalah adil, mudah, dan *maslahah*.
- c. Meningkatkan kesejahteraan Ummat dan anggota.
- d. Melakukan aktifitas ekonomi dengan budaya *STAF* (*Shiddiq/Jujur, Tabligh/Komunikatif, Amanah/Dipercaya, Fatonah/Profesional*).

#### 4.1.3 Susunan pengurus BMT UGT Sidogiri Cabang malang kota

Kepala Cabang Malang Kota : M Yaskur Kholil

Kepala Bagian Simpanan : Ahmad Junaidi Nur

Teller : Khoirul Huda

AOSP : Mahrusul Mabsud

: Abdul Salam Maimun

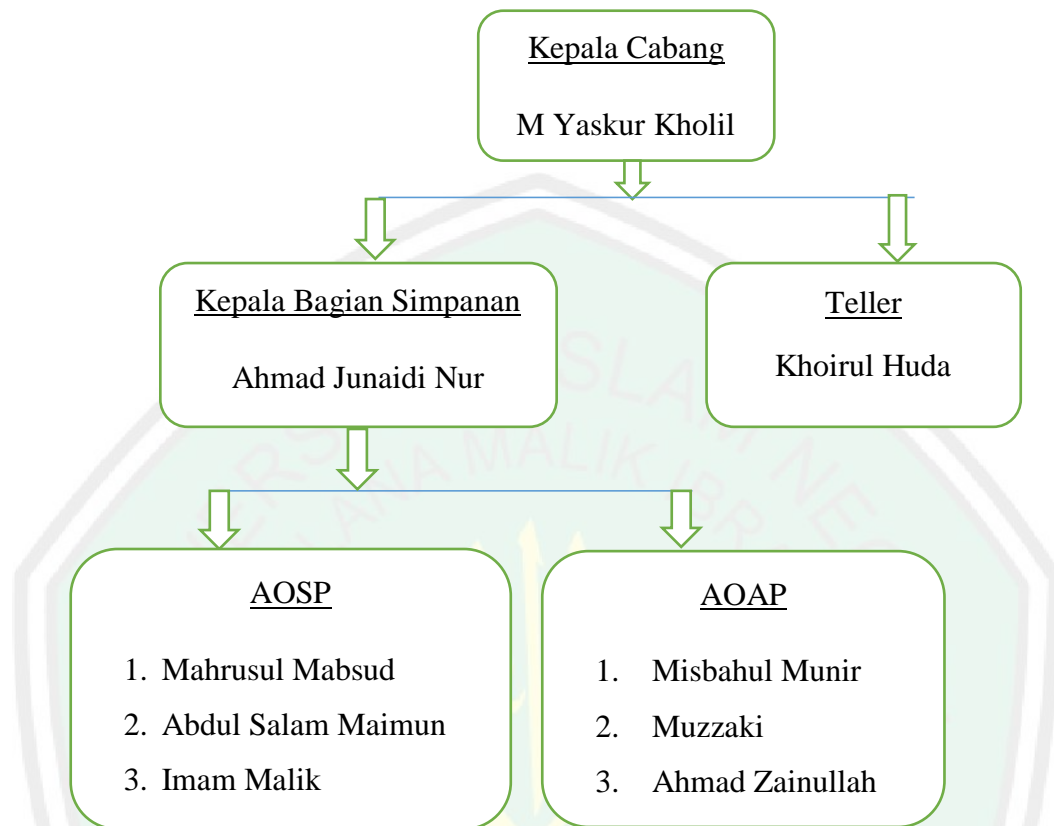
: Imam Malik

AOAP : Misbahul Munir

: Muzzaki

: Ahmad Zainullah

#### 4.1.4 Struktur Organisasi BMT UGT Sidogiri cabang malang kota



#### 4.1.5 Tugas dan Wewenang

1. Kepala Cabang
  - a. Memimpin dan mengontrol pelaksanaan operasional cabang.
  - b. Membina, memotivasi dan mengontrol kedisiplinan dan performa kerja bawahannya.
2. Simpanan Kepala Bagian
  - a. Melaksanakan pemeriksaan, persetujuan, dan pencairan pembiayaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - b. Mengatur dan menjaga kestabilan sirkulasi keuangan cabang.
  - c. Bertanggung jawab terhadap pencapaian target pendapatan yang telah ditetapkan oleh manager.
  - d. Mempertanggung jawabkan seluruh aktifitas operasional maupun keuangan cabang secara berkala kepada manager.



### 3. Teller

- a. Melayani penyetoran dan penarikan tabungan umum.
- b. Melayani setoran angsuran pembiayaan.
- c. Melayani pencairan tabungan berjangka.
- d. Mencatat setiap transaksi pemasukan atau pengeluaran keuangan cabang.
- e. Menyusun dan menyerahkan laporan keuangan kepada kepala cabang secara berkala.
- f. Bertanggung jawab terhadap kesesuaian catatan keuangan dengan jumlah uang.
- g. Melaksanakan dan bertanggung jawab terhadap seluruh tugas yang diberikan oleh atasan.

### 4. *Customer Service*

- a. Melayani pembukaan rekening tabungan umum dan tabungan berjangka.
- b. Melayani dan menerima pengajuan pembiayaan.
- c. Memeriksa kelengkapan dokumen administrasi pengajuan pembiayaan.
- d. Memberikan penjelasan mengenai produk jasa BMT kepada calon nasabah yang membutuhkan.
- e. Melaksanakan dan bertanggung jawab terhadap seluruh tugas yang diberikan oleh atasan.
- f. Mempertanggung jawabkan seluruh aktifitasnya kepada Kepala Cabang.

### 5. *Account Officer Simpan Pinjam (AOSP)*

- a. Bertanggung jawab terhadap pemasaran produk pembiayaan dan tabungan.
- b. Bertanggung jawab untuk menjaga hubungan baik dengan nasabah.
- c. Mencari nasabah potensial baik untuk tabungan dan pembiayaan.

- d. Melaksanakan dan bertanggung jawab terhadap seluruh tugas yang diberikan oleh atasan.
- e. Mempertanggung jawabkan seluruh aktifitasnya kepada Kepala Cabang

6. *Account Officer Analisis Pembiayaan (AOAP)*

- a. Melaksanakan survey dan analisa pengajuan pembiayaan.
- b. Melaporkan hasil survey dan analisa pengajuan pembiayaan kepada Kepala Cabang.
- c. Bertanggung jawab terhadap penagihan pembiayaan.
- d. Melaksanakan dan bertanggung jawab terhadap seluruh tugas yang diberikan oleh atasan.
- e. Mempertanggung jawabkan seluruh aktifitasnya kepada Kepala Cabang.

**4.1.6 Produk-produk BMT UGT Sidogiri Cabang malang kota**

1. Produk Penghimpun Dana (Funding)

a. Tabungan Umum Syariah

Tabungan umum syariah yang setoran dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat sesuai kebutuhan anggota. Tabungan ini diakad berdasarkan prinsip syariah yaitu, *mudharabah musyarakah* dengan nisbah 30% anggota dan 70% BMT. Manfaat yang diperoleh menabung di BMT yaitu Aman dan menguntungkan, transaksi mudah dan sesuai syariah, gratis biaya administrasi bulanan, dan ikut membantu sesama umat (*ta'awun*).

b. Tabungan Haji Al-Haromain

Tabungan umum berjangka untuk membantu keinginan anggota melaksanakan ibadah haji. Tabungan ini diakad berdasarkan prinsip syariah yaitu, *mudharabah musyarakah* dengan keuntungan 50% anggota dan 50% BMT. Manfaat menggunakan tabungan ini yaitu, kemudahan melakukan setoran tabungan setiap saat, mudah memantau

perkembangan dana dengan mendapatkan laporan mutasi transaksi berupa buku tabungan, mendapatkan bagi hasil yang kompetitif, ikut membantu sesama umat (*ta'awun*), aman, terhindar dari *riba dan haram*, dapat mengajukan dana talangan bagi calon jamaah haji yang ingin memperoleh porsi keberangkatan haji pada tahun yang direncanakan.

c. Tabungan Umroh Al-Hasanah

Tabungan umrah berjangka dengan tujuan membantu keinginan anggota dalam melaksanakan ibadah umrah. Tabungan ini diadkan berdasarkan prinsip syariah *mudharabah musytarakah* dengan nisbah 40% anggota dan 60% BMT. Manfaat menggunakan tabungan ini yaitu, memberi kemudahan melakukan setoran tabungan setiap saat, mendapatkan bagi hasil yang kompetitif, ikut membantu sesama umat (*ta'awun*), aman, terhindar dari *riba dan haram*, dapat mengajukan dana talangan umroh maksimal 50% dari kekurangan biaya umroh dengan ketentuan pembiayaan yang berlaku.

d. Tabungan Idul Fitri

Tabungan umum berjangka untuk membantu anggota memenuhi kebutuhan hari raya idul fitri. Tabungan ini yaitu menggunakan akad *mudharabah musytarakah* dengan nisbah 40% anggota 60% BMT. Keuntungan yang didapat ketika menggunakan tabungan ini yaitu, transaksi mudah, aman, terhindar dari *riba dan haram*, ikut membantu sesama umat (*ta'awun*), mendapatkan bagi hasil bulanan yang halal dan menguntungkan atau dapat dirupakan barang untuk kebutuhan hari raya sesuai kebijakan BMT UGT Sidogiri, dapat digunakan sebagai jaminan pembiayaan.

e. Tabungan Qurban

Tabungan umum berjangka untuk membantu dan memudahkan anggota dalam merencanakan ibadah qurban dan aqiqah. Tabungan ini menggunakan akad *mudharabah musytarakah* dengan nisbah 40% anggota 60% BMT. Keuntungan yang telah didapat ketika

menggunakan tabungan ini yaitu, mempermudah perencanaan keuangan untuk pembelian qurban dan aqiqah, mendapatkan bagi hasil yang halal dan kompetitif, membantu sesama ummat (*ta'awun*).

f. Tabungan Lembaga Peduli Siswa

Tabungan umum berjangka yang diperuntukan bagi lembaga pendidikan guna menghimpun dana tabungan siswa. Tabungan ini menggunakan akad *mudharabah musytarakah* dengan nisbah 40% Anggota 60% BMT. Keuntungan yang didapatkan yaitu, Aman dan mudah memantau perkembangan dana setiap bulan, transaksi mudah dan bebas dari riba, pengurus lembaga tidak disibukkan dengan urusan keuangan terutama pada saat pembagian tabungan siswa diakhir tahun pendidikan, mendapatkan bagi hasil bulanan yang halal dan menguntungkan, mendapatkan dana beasiswa untuk siswa tidak mampu sebesar Rp 150.000,00 sesuai kebijakan BMT UGT Sidogiri, gratis biaya administrasi.

g. Tabungan Mudharabah (MDA) Berjangka

Tabungan berjangka yang setoran dan penarikannya berdasarkan jangka waktu tertentu. Akad yang digunakan yaitu mudharabah musyarakah dengan nisbah sebagai berikut:

1. Jangka waktu 1 Bulan Nisbah 50% Anggota 50% BMT
2. Jangka waktu 3 Bulan Nisbah 52% Anggota 48% BMT
3. Jangka waktu 6 Bulan Nisbah 55% Anggota 45% BMT
4. Jangka waktu 9 Bulan Nisbah 57% Anggota 43% BMT
5. Jangka waktu 12 Bulan Nisbah 60% Anggota 40% BMT
6. Jangka waktu 24 Bulan Nisbah 70% Anggota 30% BMT

Keuntungan yang didapat ketika menggunakan tabungan ini yaitu, mendapatkan bagi hasil yang lebih besar dan kompetitif, bisa dijadikan jaminan pembiayaan, nisbah (proporsi) bagi hasil lebih besar.

2. Produk Pembiayaan

a. UGT GES (Gadai Emas Syariah)



Adalah fasilitas pembiayaan dengan agunan berupa emas, ini sebagai alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat dan mudah. Tabungan ini yaitu menggunakan akad *rahn dan ijarah*. Keuntungan yang akan didapat ketika menggunakan tabungan ini yaitu, proses cepat dan mudah, pembiayaan langsung cair tanpa survey, *ujrah* lebih murah dan kompetitif, perhitungan *ujrah* sistem harian, transaksi sesuai syariah.

b. UGT MUB (Modal Usaha Barokah)

Adalah fasilitas pembiayaan modal kerja bagi anggota yang mempunyai usaha mikro dan kecil. Tabungan ini menggunakan akad yang berbasis bagi hasil (*mudharabah/ musyarakah*) atau jual beli (*mudharabah*). Manfaat yang didapat ketika menggunakan tabungan ini yaitu, membantu anggota untuk memenuhi kebutuhan modal usaha dengan sistem yang mudah, adil, dan *maslahah*, anggota bisa *sharing* risiko dengan BMT sesuai dengan pendapatan *riil* usaha anggota, terbebas dari riba dan haram.

c. UGT MTA (Multiguna Tanpa Agunan)

Adalah fasilitas pembiayaan tanpa agunan untuk memenuhi kebutuhan anggota. Akad yang digunakan adalah akad yang berbasis jual beli (*murabahah*) atau berbasis sewa (*ijarah, kafalah, dan hiwalah*) atau *qordul hasan*. Manfaat yang didapat yaitu membantu mempermudah anggota memenuhi kebutuhan dana untuk modal usaha dan konsumtif dengan mudah dan cepat dan anggota tidak perlu menyerahkan agunan yang diletakan di BMT.

d. UGT KBB (Kendaraan Bemotor Barokah)

Adalah merupakan fasilitas pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor. Akad yang digunakan adalah akad yang berbasis jual beli (*murabahah*). Keuntungan yang akan didapat dalam penggunaan tabungan ini yaitu, membantu anggota dalam memiliki kendaraan bermotor dengan mudan dan barokah, bisa memilih kendaraan sesuai keinginan, nilai angsuran tetap sampai berakhirnya



fasilitas pembiayaan KBB, kendaraan di cover asuransi syariah (kehilangan dan kerusakan diatas 75%), terbebas dari riba dan haram.

e. UGT PBI (Pembelian Brang Elektronik)

Adalah fasilitas pembiayaan yang ditujukan oleh pembelian barang elektronik. Akad yang digunakan adalah akad yang berbasis jual beli (*murabahah*) atau akad *ijarah muntahiyah bi al tamliik*. Manfaat yang akan didapat yaitu, membantu anggota dalam memiliki barang eletronik dengan mudah dan berkah, bisa memilih barang elektronik sesuai keinginan, nilai angsuran tetap sampai berakhirnya fasilitas pembiayaan, terbebas dari *riba* dan haram.

f. Kafalah Haji

Fasilitas pembiayaan bagi anggota untuk memenuhi kebutuhan kekurangan setoran awal biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang ditentukan oleh Kementerian Agama, untuk mendapatkan nomor *seat* porsi haji. Akad yang digunakan adalah akad *kafalah bil ujarah*. Keuntungannya yaitu, proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah, pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis atau dapat dilakukan si seluruh kantor layanan BMT UGT, dapat dipenuhinya kebutuhan dana untuk menutupi kekurangan dana sebagai persyaratan dalam memperoleh porsi haji, solusi terbaik serta lebih berkah untuk mewujudkan langkah ke Bitullah karena pembiayaan sesuai syariah, pembiayaan tanpa agunan, jangka waktu sampai 5 tahun, proses pendaftaran ke kantor Kementerian Agama didampingi oleh petugas BMT UGT.

#### 4.1.7 Strategi Pelayanan *Account Officer Simpan Pinjam (AOSP)* Pada Anggota *Baitul Maal Wat Tamwil*

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, strategi pelayanan *Account Officer Simpan Pinjam (AOSP)* pada anggota *Baitul Maal Wat Tamwil* ialah sebagai berikut:

1. Senyum, sapa, salam

Karyawan *Account Officer* Simpan Pinjam (AOSP) yang ada di BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota ketika memberikan pelayanan kepada anggotanya bersikap ramah dan saling menyapa ketika bertemu, sopan santun ketika berhadapan dengan anggota yang lebih tua maupun yang lebih muda, dan ketika sedang melayani anggotanya tidak pernah membedakan antara anggota baru dan lama. Karyawan juga ketika berbicara yaitu menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh anggotanya dan menjunjung tinggi sikap kekeluargaan. Hal ini dilakukan agar setiap anggota yang sedang melakukan transaksi tidak merasa canggung. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Jun selaku ketua BMT pada tanggal 23 Juni 2020 pukul 11.20 WIB, mengungkapkan bahwa:

*“Cara memberikan sikap yang bagus. Ibaratnya kalau kita datang ke indomart dan warung biasa, nah pasti kita akan milih untuk belanja ditempat yang pelayanannya sopan, ramah, menyenangkan. Nah, kalau warung pasti kita dilayani dengan cuek, gak ada senyum dan besoknya pasti kita males kan datang lagi ke warung itu. Walaupun indomart mahal-mahal barangnya, tapi kalau karyawan memberikan pelayanan yang bagus, udah pasti orang akan setia dan lebih sering belanja di indomart dan akan berkunjung terus-terusan. Karena kunci itu tadi mbak, dipelayanan. Apapun usaha pokonya kuncinya dipelayanan. Jadi kalau ada produk yang sama pasti orang akan cari yang pelayanannya baik dan yang lebih mengutamakan kebutuhan pelanggannya. Itu sebenarnya dalam islam sudah diajarkan, Cuma terkadang orang males untuk mengaplikasikannya didunia nyata”.*

Dari paparan diatas yang telah diungkapkan bahwa karyawan telah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan strategi pelayanan. Begitu juga yang telah disampaikan oleh salah satu karyawan AOSP 1 yang bernama bapak Salam pada tanggal 23 Juni 2020 pukul 09.00 WIB yaitu:

*“Saya ketika sedang dihadapkan oleh anggota pasti saya akan bersikap ramah, sopan dan memberikan layanan sebaik mungkin. Agar ketika saya menjelaskan mengenai produk yang saya sampaikan itu bisa membuat tertarik anggota.*

Sedangkan menurut hasil wawancara dengan bapak Mahrus selaku karyawan AOSP 2 pada tanggal 23 Juni 2020 pukul 12.00 WIB mengatakan bahwa:

*“saya sudah menjadi karyawan BMT selama 9 tahun mbak, dan saya sering ikut pelatihannya karyawan. Disitu saya diajarkan banyak hal bagaimana cara*

*menangani anggota dilapangan. Pelayanan yang saya terapkan ke anggota yaitu saya mencoba untuk selalu bersikap ramah dan sopan kepada anggota”.*

Adapun hasil wawancara menurut Ibu Mutmainah selaku anggota BMT pada tanggal 24 Juni 2020 pukul 13.00 WIB yaitu:

*“Sikap yang diberikan karyawan BMT kepada saya saat sedang melakukan transaksi sangat baik mbak, beliau juga sangat ramah dan sopan saat memberikan pelayanan kepada saya. Bapak karyawan juga selalu murah senyum kalau ketemu saya di jalan”.*

Dari penjelasan yang telah dipaparkan oleh semua informan, bahwa karyawan sudah memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada pelanggannya dengan memberikan sifat yang ramah, sopan santun, dan murah senyum kepada anggotanya. Hal ini sesuai dengan ciri-ciri pelayanan yang baik kepada nasabahnya.

## 2. Tanggung Jawab

Karyawan Account Officer Simpan Pinjam (AOSP) dalam menjalankan tugasnya selalu jujur, bertanggungjawab, dan membantu dalam proses bertransaksi dari awal proses hingga sampai selesai bertransaksi. Adapun menurut Bapak Jun selaku ketua simpan pinjam BMT pada tanggal 23 Juni 2020 pukul 11.20 WIB.

*“Ya karyawan AOSP ketika memberikan pelayanan kepada anggotanya melakukan transaksi sebaik mungkin dari proses awal transaksi hingga akhir. Ketika ada karyawan yang merasa ada kesulitan, ya sebisa mungkin karyawan harus bisa mencarikan solusinya. Hal seperti itu agar tidak membuat kecewa anggota”.*

Menurut perolehan hasil wawancara dari Bapak Salam selaku karyawan AOSP 1 pada tanggal 23 Juni 2020 pukul 09.30 di pasar ialah:

*“Ya saya kalau sedang melayanni anggota seperti konco dewe mbak, sudah seperti saudara sendiri lah mbak. Pokoknya setiap anggota ketika sedang mengalami keluhan ya pastinya akan dicarikan solusinya”.*

Menurut hasil wawancara Bapak Mahrus selaku karyawan AOSP 2 pada tanggal 23 Juni 2020 pukul 12.00 mengatakan:

*“Biasanya saya tanyakan mbak, ketika saya melihat anggota saya sedang mengalami kesusahan. Saya tanyakan apa keinginan yang dibutuhkan oleh*

*anggota sebisa mungkin kita sebagai karyawan harus membantu dan memenuhinya. Seperti anggota sedang butuh modal, maka saya harus bisa tangkap dengan apa yang sedang anggota inginkan”.*

Sedangkan menurut anggota yang bernama ibu Faizah pada tanggal 24 Juni 2020 pukul 14.00 di rumah mengatakan:

*“Pelayanannya menurut saya sih mbak cukup baik, santun, pengertian, dan bertanggungjawab ketika melakukan proses transaksi saya dari awal sampai akhir”.*

Menurut hasil paparan wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa karyawan AOSP telah bertanggung jawab melakukan tugasnya

### 3. Melayani tepat waktu

Ketika melayani anggota, karyawan AOSP langsung melayani dan berbicara seperlunya saja. Hal ini untuk meminimalisir waktu yang ada. Menurut hasil wawancara dari ketua simpan pinjam BMT pada tanggal 23 Juni 2020 pukul 12.00 yaitu:

*“Karyawan AOSP ketika memberikan pelayanan pasti langsung mbak, ketika ada anggota yang mau bertransaksi ya mereka juga langsung melayani tanpa buat ribet anggotanya. Karyawan AOSP setelah melayani dan sudah selesai dengan tugasnya, maka mereka langsung pindah ke anggota lainnya yang berada di pasar untuk menanyakan kepada anggota apakah mau menabung atau membayar angsuran pembiayaan”.*

Menurut hasil wawancara yang telah dilakukan oleh informan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa karyawan AOSP ketika sedang melayani anggota maka tidak membutuhkan waktu yang lama. Ketika karyawan sudah menyelesaikan tanggung jawabnya dalam membantu proses transaksi anggota, maka langsung pamit untuk melanjutkan tugasnya.

### 4. Bicara secara jelas

Dalam kesehariannya karyawan AOSP di BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota melakukan obrolan-obrolan ringan ketika bertemu dengan anggota. Karyawan AOSP ketika menerapkan komunikasi dengan anggota, mereka menggunakan bahasa tubuh yang sopan, hormat, tulus dan senang ketika sedang melayani dan selalu mengucapkan terima kasih ketika selesai



melakukan transaksi. Sehingga hal itu membuat anggota merasa nyaman dan tidak malu saat berhadapan dengan karyawan. Menurut hasil wawancara oleh Bapak Jun selaku kepala BMT UGT Sdogiri Cabang malang kota pada tanggal 23 Juni 2020 pukul 12.00 tempatnya di kantor BMT, bahwa beliau mengungkapkan:

*“Karyawan AOSP ketika sedang memberikan pelayanan kepada anggotanya, mereka selalu menggunakan sistem kekeluargaan mbak. Jadi lebih fleksibel, contoh lagi kalau ada anggota yang pake bahasa madura ya mau gak mau karyawan AOSP harus bisa menyesuaikan bahasa yang telah digunakan oleh anggota. Seumpama yang diatasi itu orang jawa ya harus pake bahasa jawa juga menyesuaikan anggota yang ingin bertransaksi. Minimal dengan bantuan bahasa mereka bisa lebih nyaman dan gak ada rasa canggungnya ke kita semua. Makanya kita sering kali kalau lagi melakukan pelayanan kepada anggota sebisa mungkin anggap saja seperti keluarga sendiri, tapi dilihat sifat anggotanya bagaimana, apa anggota itu kalau diajak guyon gak mudah marah. Gitu aja sih mbak”.*

Menurut hasil wawancara dari salah satu karyawan AOSP 1 yang bernama bapak Salam pada tanggal 23 Juni 2020 pukul 09.00, beliau mengatakan bahwa:

*“Saya sudah menjadi karyawan di BMT selama 6 tahun mbak, dan strategi pelayanan yang diterapkan di BMT itu ya seperti yang dibilang oleh pak jun (kepala simpan pinjam) yaitu maunya anggota pasti kita ladenin dan menyesuaikan dengan bahasa anggota. Ketika anggota orang madura ya kami sebisa mungkin memakai bahasa madura juga, biar anggota juga merasa nyaman saat berkomunikasi dengan kami. Kalau ada anggota yang suka guyon mbak, biar gak garing ya kami ladenin juga”.*

Adapun hasil wawancara dari salah satu anggota yang bernama ibu Mutmainah selaku anggota BMT yang berjualan sayur di pasar pada tanggal 24 Juni 2020 pukul 10.00 WIB mengatakan:

*“Saya udah 10 tahun menjadi nasabah BMT mbak, udah dari awal BMT dibuka, dan dulu kondisi BMT masih kecil sampai BMT sudah jadi besar, saya tetap setia jadi anggota sana. Setiap hari saya menabung walapun Cuma 10 ribu perhari, lumayan uangnya saya untuk sewaktu-waktu saya membutuhkan bisa diambil. Manfaat yang saya rasakan selama menabung di BMT, kalau dari segi pembayaran itu sangat memudahkan saya mbak. Ketika saya ingin menabung uang saya, saya gak perlu ke BMT. saya juga orangnya sibuk dipasar berjualan, jadi saya gak sempet dan gak ada waktu kalau harus datang ke tempatnya. Saya juga senang mbak kalau bapaknya pake jawa nyambung*



*dengan omongan saya, jadi saya merasa lebih aman saat berkomunikasi dengan bapaknya”.*

Sedangkan menurut hasil wawancara dengan Bapak Syamsudin pada tanggal 24 Juni 2020 pukul 11.00 WIB

*“Saya sudah menjadi anggota BMT kurang lebih 5 tahun mbak, saya selalu rutin nabung tiap hari dan bapak Salam juga tiap hari datang kerumah. Jadi saya gak perlu datang ke lokasi BMT. Istri saya juga sibuk jualan di pasar dan saya juga sibuk bekerja. Yang saya suka dari bapak karyawan yaitu, ketika berkomunikasi pasti nyambung aja mbak, karena saya hanya bisa pake bahasa madura jadi ya untungnya bapak Salam pake bahasa yang saya gunakan.*

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang telah diberikan karyawan AOSP kepada anggota sudah sesuai dengan teori ciri-ciri karyawan yang baik yaitu karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Komunikasi harus dapat membuat pelanggan senang sehingga jika nasabah mempunyai masalah, nasabah tidak segan-segan mengemukakannya kepada petugas. Mampu berkomunikasi juga akan membuat setiap permasalahan menjadi jelas sehingga tidak timbul salah paham.

##### 5. Amanah

Ketika sedang bertugas dan berkumpul dengan para pelanggan atau anggota, karyawan AOSP tidak pernah membuka privasi mengenai nilai tabungan anggota, pembiayaan anggota ataupun angsuran. Adapun hasil wawancara oleh salah satu karyawan AOSP 1 yang bernama Bapak Salam pada tanggal 23 Juni 2020 pukul 09.00 di pasar.

*“Saya itu gak pernah tuh mbak ngasih tau ke anggota lainnya mengenai privasi anggota yang ada di BMT. Kita kan tau mbak, bahwa kepercayaan anggota kepada karyawan itu sangat penting. Jika dikemudian hari ada kesalahpahaman kan pastinya yang kena juga karyawan. Bagi saya suatu aib yang besar dan tidak amanahnya saya ketika di beri kepercayaan kepada orang lain tetapi malah membongkarnya. Jadi sebisa mungkin cukup karyawan dan anggota masing-masing yang tau, orang lain tidak perlu tau”.*

Menurut hasil wawancara yang telah dipaparkan diatas, dapat disimpulkan bahwa karyawan AOSP sudah memenuhi sesuai dengan teori ciri-ciri pelayanan yang baik, yaitu karyawan harus menjaga kerahasiaan nasabah

terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Pada dasarnya, menjaga rahasia nasabah sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapa pun. Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada perusahaan.

#### 6. Pengetahuan dan kemampuan baik

Karyawan AOSP ketika memberikan pelayanan kepada anggotanya selalu memberikan yang terbaik yaitu dengan menjelaskan kepada anggota se jelas-jelasnya sesuai dengan apa yang telah ditanyakan oleh anggota. Ketika ada anggota yang merasa kurang paham dengan produk ataupun tabungan yang ditawarkan, maka karyawan membuat perumpamaan yang mudah untuk dipahami oleh anggota. Hal ini sesuai dengan penuturan Bapak Mahrus selaku karyawan AOSP pada tanggal 23 Juni 2020 pukul 12.00 di kantor BMT.

*“Saya ini kan sudah dilatih ya mbak sebelum menjadi karyawan di BMT, mulai dari penjelasan produknya, marketingnya, cara bagaimana melayani anggota dengan baik. Bisa dibilang saya sudah paham lah kalau ditanya hal seperti itu. saya juga sebelum menjadi karyawan BMT harus magang selama 6 bulan dan setelah menjadi karyawan BMT satu minggu rutin kami sering mengadakan pelatihan dengan memanggil tim ahli dari bank lainnya”.*

Dari hasil pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan telah memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. Hal ini karena karyawan AOSP setiap satu bulan sekali mengadakan pelatihan khusus pendalaman materi yang sekiranya karyawan AOSP mengalami kesulitan dalam bidang tertentu. Pelatihan ini biasanya membahas tentang pemasaran produk BMT, atau bagaimana cara melayani anggota. pelatihan ini diadakan bersama dengan cabang pembantu (capem) yang ada di Kota Malang.

#### 7. Menerima keluhan secara profesional

Menerima keluhan secara profesional artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Karyawan yang lamban akan membuat nasabah lari. Menurut hasil wawancara dengan salah satu

karyawan BMT yang bernama Ibu Mutmainah pada tanggal 24 Juni 2020 pukul 10.00 WIB.

*“Selama menjadi anggota BMT ya itu mbak, disaat saya mau ambil uang untuk keperluan harus ngambil di kantor BMT dan bawa tabungan sama KTP. Ya kalau misalkan saya lagi pergi dan anak atau suami saya mau mengambil uangnya pastikan BMT minta surat pengantar mbak dari saya, jadi itu yang bikin ribet. Coba BMT nerbitin ATM, pasti akan lebih mudah saat pengambilan uang. Saya juga udah sering nanya pasti jawaban dari karyawannya ya ditunggu aja, ditunggu-tunggu tapi ya sampai sekarang gak ada tuh ATM nya”.*

Adapun hasil wawancara kepada karyawa AOSP 1 yang bernama Bapak Salam pada tanggal 23 Juni 2020 pukul 09.00 WIB.

*“Ketika ada calon anggota yang daftar untuk menjadi anggota dan itu tidak ada nomer hp karean anggota juga udah lanjut usia yaudah biasanya saya cantumkan nomer hp saya. Jadi yaudah, calon anggota mau daftar jadi anggota saja ya saya sudah seneng. Yang kedua yaitu anggota sering sekali menanyakan kapan diadakannya ATM, tapi kami selaku karyawan cuma bisa bilang sabar mbak tunggu saja. Soalnya saya juga mau jelaskan kepada anggota yang sebenarnya juga gak bakal ngerti mbak”.*

Adapun penuturan dari salah satu anggota dipasar yang bernama ibu Faizah pada tanggal 24 Juni 2020 yaitu:

*“ketika saya nelfon salah satu karyawan untuk melakukan penarikan, karena waktu itu saya juga sangat butuh uang tapi karyawannya hanya bisa anter uangnya sore. Padahal saya mintanya di pagi hari. dulu saya awal jadi anggota juga tanya, apa BMT tidak menyediakan ATM supaya memudahkan untuk pengambilan uang kapan pun. Gitu juga kan saya susah mbak, kalau lagi ke luar kota karena saya juga asli madura jadi kalau mau ambil uang dari BMT ya harus cari BMT yang dekat, ya kalau semua BMT dekat dengan rumah saya lah kalau jauh gimana kan kwalahan mbak”.*

Menurut hasil wawancara dengan kepala BMT yang bernama bapak Jun pada tanggal 23 Juni 2020 di kantor BMT mengatakan bahwa:

*“Ada suatu kejadian mbak. Anggota asli orang Madura sampai itu membuat karyawan AOSP malu didepan semua karyawan. Waktu itu anggota ingin melakukan penarikan, tapi dengan jumlah yang besar. Tapi kan anggota sudah dibilang mbak kalau melakukan penarikan hanya bisa di kantor BMT dengan membawa buku tabungan dan KTP pemilik tabungan. Karyawan AOSP di marah marah karena waktu itu karyawan juga sedang bertugas di lapangan dan baru hantar uangnya di sore hari padahal mintanya di pagi hari. Bapak Madura itu juga marah-marah, kenapa tidak ada ATM aja, biar gak ribet. Akhirnya kami kasih penegrtian bahwa tidaklah murah untuk mendirikan suatu*



*ATM karena biayanya yang setara dengan pendirian capem BMT. Saya selaku kepala di BMT juga sedang berusaha untuk mencari solusi. Itulah kadang yang menjadi karyawan harus siap mental dalam menghadapi berbagai sifat dan karakter yang berbeda-beda. Sebisa mungkin kita harus sabar dan menjelaskan dengan baik walau kadang hati kita juga marah. Gitu mbak..”.*

Menurut hasil wawancara dari bapak Mahrus selaku karyawan AOSP 2 pada tanggal 23 Juni 2020 di kantor BMT yaitu:

*“Yaitu adanya keterbatasan melayani anggota, misalkan ada yang mau mengambil uangnya dengan jumlah yang besar, tapi kita kan bukan ATM. Jadi anggota yang ingin mengambil uangnya tidak bisa langsung ambil. Jadi harus buat janji terlebih dahulu dan datang langsung ke kantor BMT. Jadi kami selaku karyawan AOSP hanya bisa menjadi ATM berjalan, berkeliling menerima uang anggota yang ingin menabung dan melakukan penarikan dengan jumlah yang sedikit dan tidak banyak. Ada anggota yang suatu hari mengeluh terkait ATM, jadi biasanya saya ajak guyon dan mengiyakan. Soalnya buka ATM itu terlalu besar lho mbak, sama dengan kita buka cabang pembantu. Pemikiran kami kalau buka ATM ya lebih baik buka kantor lagi mbak”.*

Menurut penjelasan dari informan bahwa mereka banyak yang mengeluh mengenai pasal ATM BMT yang tidak diterbitkan. Banyak dari kalangan anggota yang mengeluh terkait dengan respon karyawan yang datar kepada anggota tanpa memberikan tindak lanjut untuk anggotanya. Sehingga hal ini membuat ketidak nyamanan antara karyawan dan anggota.

#### 8. Kepercayaan

Kepercayaan calon nasabah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Adapun menurut hasil wawancara oleh Bapak Syamsudin selaku anggota BMT pada tanggal 24 Juni 2020 pukul 13.00 WIB.

*“Pelayanan disana sudah cukup bagus mbak, karyawannya juga bersragam jadi itu sebagai tanda pengenal bahwa itu karyawan BMT. karyawannya juga sangat ramah, sopan, dan kalau bertemu orang pasti nyapa mbak. karyawan BMT juga lulusan pondok, jadi dapat dipercayalah”.*

Menurut Ibu Mutmainah selaku anggota BMT pada tanggal 24 Juni 2020 pukul 10.00 WIB.

*“Saya sebelumnya tidak pernah menabung di bank lain mbak, karena suami saya tidak mau berurusan dengan riba. Saya juga gak sempet kalau setiap hari harus datang ke bank untuk nabung penghasilan pasar saya, jadi saya memilih yang mudah saya bagi saya yaitu BMT. saya sangat percaya bahwa karyawan BMT rata-rata lulusan pondok sidogiri, sudah pasti tidak mungkin membawa uang saya kabur begitu saja. Saya juga percaya dengan karyawan BMT karena ketika beliau melayani saya seperti saudara sendiri dan itulah yang membuat saya nyaman dan tidak merasa canggung ketika sedang melakukan transaksi dengan beliau”.*

Menurut penuturan Ibu Faizah selaku anggota BMT pada tanggal 24 Juni 2020 pukul 14.00 WIB yaitu:

*“Saya memilih nabung di BMT ya karena dekat dengan rumah saya mbak. Selain itu BMT juga memudahkan saya dalam bertransaksi. Saya gak pernah ke lokasi BMT udah ada yang datengi ke rumah ataupun ke lokasi saya berjualan dipasar dan saya kalau naruh uang saya di rumah juga kurang aman mbak. Saya percaya dengan BMT ya karena pegawai disitu kan bisa dibilang mayoritas lah lulusan dari pesantren, nah kalau orang pesantren kan insya allah gak mungkin menyelewengkan uang saya dan kantor BMT juga dekat dengan rumah. Saya juga kenal mbak dengan kepala BMT, malahan tetangga rumah saya, jadi keseharian beliau saya tau lah. Beliau juga ngajar dan jadi guru ngaji anak saya, jadi saya tidak sedikit pun ragu untuk menabung disana”.*

Penuturan dari informan diatas menjelaskan bahwa karyawan AOSP telah memberikan kepercayaan kepada anggota dengan menunjukkan bahwa karyawan BMT yang lulusan dari pondok sudah pasti dipercaya oleh masyarakat. Apalagi jika menyangkut dengan santri Sidogiri, sudah pasti banyak yang tahu bahwa lulusan Pondok Sidogiri sangat menjunjung tinggi nilai kejujuran dan mengedepankan akhlak karima.

**Tabel 4.1**

**Reduksi Data**

<b>Strategi Pelayanan</b>	<b>Informan</b>	<b>Reduksi Data</b>
1. Senyum, sapa, salam	(Informan 1)	Cara memberikan sikap yang bagus. Ibaratnya kalau kita datang ke indomart dan warung biasa, nah pasti kita akan milih untuk belanja ditempat yang pelayanannya sopan,



		<p>ramah, menyenangkan. Nah, kalau warung pasti kita dilayani dengan cuek, gak ada senyum dan besoknya pasti kita males kan datang lagi ke warung itu. Walaupun indomart mahal-mahal barangnya, tapi kalau karyawan memberikan pelayanan yang bagus, udah pasti orang akan setia dan lebih sering belanja di indomart dan akan berkunjung terus-terusan. Karena kunci itu tadi mbak, dipelayanan. Apapun usaha pokonya kuncinya dipelayanan. Jadi kalau ada produk yang sama pasti orang akan cari yang pelayanannya baik dan yang lebih mengutamakan kebutuhan pelanggannya. Itu sebenarnya dalam islam sudah diajarkan, Cuma terkadang orang males untuk mengaplikasikannya didunia nyata.</p>
	(Informan 2)	<p>Saya ketika sedang dihadapkan oleh anggota pasti saya akan bersikap ramah, sopan dan memberikan layanan sebaik mungkin. Agar ketika saya menjelaskan mengenai produk yang saya sampaikan itu bisa membuat tertarik anggota.</p>

	(Informan 3)	Saya sudah menjadi karyawan BMT selama 9 tahun mbak, dan saya sering ikut pelatihannya karyawan. Disitu saya diajarkan banyak hal bagaimana cara menangani anggota dilapangan. Pelayanan yang saya terapkan ke anggota yaitu saya mencoba untuk selalu bersikap ramah dan sopan kepada anggota.
	(Informan 4)	Sikap yang diberikan karyawan BMT kepada saya saat sedang melakukan transaksi sangat baik mbak, beliau juga sangat ramah dan sopan saat memberikan pelayanan kepada saya. Bapak karyawan juga selalu murah senyum kalau ketemu saya dijalan.
2. Tanggung Jawab	(Informan 1)	Ya karyawan AOSP ketika memberikan pelayanan kepada anggotanya melakukan transaksi sebaik mungkin dari proses awal transaksi hingga akhir. Ketika ada karyawan yang merasa ada kesulitan, ya sebisa mungkin karyawan harus bisa mencari solusi. Hal seperti itu agar tidak membuat kecewa anggota.
	(Informan 2)	Ya saya kalau sedang melayanni anggota seperti konco dewe mbak, sudah seperti

		saudara sendiri lah mbak. Pokoknya setiap anggota ketika sedang mengalami keluhan ya pastinya akan dicarikan solusinya.
	(Informan 3)	Biasanya saya tanyakan mbak, ketika saya melihat anggota saya sedang mengalami kesusahan. Saya tanyakan apa keinginan yang dibutuhkan oleh anggota sebisa mungkin kita sebagai karyawan harus membantu dan memenuhinya. Seperti anggota sedang butuh modal, maka saya harus bisa tangkap dengan apa yang sedang anggota inginkan.
	(Informan 4)	Pelayanannya menurut saya sih mbak cukup baik, santun, pengertian, dan bertanggungjawab ketika melakukan proses transaksi saya dari awal sampai akhir.
3. Melayani tepat waktu	(Informan 1)	karyawan AOSP ketika memberikan pelayanan pasti langsung mbak, ketika ada anggota yang mau bertransaksi ya mereka juga langsung melayani tanpa buat ribet anggotanya. Karyawan AOSP setelah melayani dan sudah selesai dengan tugasnya, maka mereka langsung pindah ke anggota lainnya yang berada di pasar untuk menanyakan kepada anggota apakah mau menabung atau

		membayar angsuran pembiayaan.
4. Bicara secara jelas	(Informan 1)	Karyawan AOSP ketika sedang memberikan pelayanan kepada anggotanya, mereka selalu menggunakan sistem kekeluargaan mbak. Jadi lebih fleksibel, contoh lagi kalau ada anggota yang pake bahasa madura ya mau gak mau karyawan AOSP harus bisa menyesuaikan bahasa yang telah digunakan oleh anggota. Seumpama yang diatasi itu orang jawa ya harus pake bahasa jawa juga menyesuaikan anggota yang ingin bertransaksi. Minimal dengan bantuan bahasa mereka bisa lebih nyaman dan gak ada rasa canggungnya ke kita semua. Makanya kita sering kali kalau lagi melakukan pelayanan kepada anggota sebisa mungkin anggap saja seperti keluarga sendiri, tapi dilihat sifat anggotanya bagaimana, apa anggota itu kalau diajak guyon gak mudah marah. Gitu aja sih mbak.
	(Informan 2)	Saya sudah menjadi karyawan di BMT selama 6 tahun mbak, dan strategi pelayanan yang diterapkan di BMT itu ya seperti yang dibilang oleh pak jun (kepala simpan pinjam)

		<p>yaitu maunya anggota pasti kita ladenin dan menyesuaikan dengan bahasa anggota. Ketika anggota orang madura ya kami sebisa mungkin memakai bahasa madura juga, biar anggota juga merasa nyaman saat berkomunikasi dengan kami. Kalau ada anggota yang suka guyon mbak, biar gak garing ya kami ladenin juga.</p>
	(Informan 3)	<p>Saya udah 10 tahun menjadi nasabah BMT mbak, udah dari awal BMT dibuka, dan dulu kondisi BMT masih kecil sampai BMT sudah jadi besar, saya tetap setia jadi anggota sana. Setiap hari saya menabung walapun Cuma 10 ribu perhari, lumayan uangnya saya untuk sewaktu-waktu saya membutuhkan bisa diambil. Manfaat yang saya rasakan selama menabung di BMT, kalau dari segi pembayaran itu sangat memudahkan saya mbak. Ketika saya ingin menabung uang saya, saya gak perlu ke BMT. saya juga orangnya sibuk dipasar berjualan, jadi saya gak sempet dan gak ada waktu kalau harus datang ke tempatnya. Saya juga senang mbak kalau bapaknya pake jawa nyambung dengan omongan saya, jadi saya merasa lebih aman saat</p>



		<p>berkomunikasi dengan bapaknya.</p> <p>Saya sudah menjadi anggota BMT kurang lebih 5 tahun mbak, saya selalu rutin nabung tiap hari dan bapak Salam juga tiap hari datang kerumah. Jadi saya gakperlu datang ke lokasi BMT. Istri saya juga sibuk jualan di pasar dan saya juga sibuk bekerja. Yang saya suka dari bapak karyawan yaitu, ketika berkomunikasi pasti nyambung aja mbak, karena saya hanya bisa pake bahasa madura jadi ya untungnya bapak Salam pake bahasa yang saya gunakan.</p>
5. Amanah	(Informan 1)	<p>Saya itu gak pernah tuh mbak ngasih tau ke anggota lainnya mengenai privasi anggota yang ada di BMT. Kita kan tau mbak, bahwa kepercayaan anggota kepada karyawan itu sangat penting. Jika dikemudian hari ada kesalahpahaman kan pastinya yang kena juga karyawan. Bagi saya suatu aib yang besar dan tidak amanahnya saya ketika di beri kepercayaan kepada orang lain tetapi malah membongkarnya. Jadi sebisa mungkin cukup karyawan dan anggota masing-masing yang tau, orang lain tidak perlu tau.</p>

6. Pengetahuan dan kemampuan baik	(Informan 1)	<p>Saya ini kan sudah dilatih ya mbak sebelum menjadi karyawan di BMT, mulai dari penjelasan produknya, marketingnya, cara bagaimana melayani anggota dengan baik. Bisa dibilang saya sudah paham lah kalau ditanya hal seperti itu. saya juga sebelum menjadi karyawan BMT harus magang selama 6 bulan dan setelah menjadi karyawan BMT satu minggu rutin kami sering mengadakan pelatihan dengan memanggil tim ahli dari bank lainnya.</p>
7. Menerima keluhan secara profesional	(Informan 1)	<p>Selama menjadi anggota BMT ya itu mbak, disaat saya mau ambil uang untuk keperluan harus ngambil di kantor BMT dan bawa tabungan sama KTP. Ya kalau misalkan saya lagi pergi dan anak atau suami saya mau mengambil uangnya pastikan BMT minta surat pengantar mbak dari saya, jadi itu yang bikin ribet. Coba BMT nerbitin ATM, pasti akan lebih mudah saat pengambilan uang. Saya juga udah sering nanya pasti jawaban dari karyawannya ya ditunggu aja, ditunggu-tunggu tapi ya sampai sekarang gak ada tuh ATM nya.</p>
	(Informan 2)	<p>Ketika ada calon anggota yang daftar untuk menjadi anggota dan itu</p>

		<p>tidak ada nomer hp karean anggota juga udah lanjut usia yaudah biasanya saya cantumkan nomer hp saya. Jadi yaudah, calon anggota mau daftar jadi anggota saja ya saya sudah seneng. Yang kedua yaitu anggota sering sekali menanyakan kapan diadakannya ATM, tapi kami selaku karyawan cuma bisa bilang sabar mbak tunggu saja. Soalnya saya juga mau jelaskan kepada anggota yang sebenarnya juga gak bakal ngerti mbak.</p>
	(Informan 3)	<p>Ketika saya nelfon salah satu karyawan untuk melakukan penarikan, karena waktu itu saya juga sangat butuh uang tapi karyawannya hanya bisa anter uangnya sore. Padahal saya mintanya di pagi hari. dulu saya awal jadi anggota juga tanya, apa BMT tidak menyediakan ATM supaya memudahkan untuk pengambilan uang kapan pun. Gitu juga kan saya susah mbak, kalau lagi ke luar kota karena saya juga asli madura jadi kalau mau ambil uang dari BMT ya harus cari BMT yang dekat, ya kalau semua BMT dekat dengan rumah saya lah kalau jauh gimana kan kwalahan mbak.</p>

	(Informan 4)	<p>Ada suatu kejadian mbak. Anggota asli orang Madura sampai itu membuat karyawan AOSP malu didepan semua karyawan. Waktu itu anggota ingin melakukan penarikan, tapi dengan jumlah yang besar. Tapi kan anggota sudah dibilang mbak kalau melakukan penarikan hanya bisa di kantor BMT dengan membawa buku tabungan dan KTP pemilik tabungan. Karyawan AOSP di marah marah karena waktu itu karyawan juga sedang bertugas di lapangan dan baru hantar uangnya di sore hari padahal mintanya di pagi hari. Bapak Madura itu juga marah-marrah, kenapa tidak ada ATM aja, biar gak ribet. Akhirnya kami kasih penegtian bahwa tidaklah murah untuk mendirikan suatu ATM karena biayanya yang setara dengan pendirian capem BMT. Saya selaku kepala di BMT juga sedang berusaha untuk mencari solusi. Itulah kadang yang menjadi karyawan harus siap mental dalam menghadapi berbagai sifat dan karakter yang berbeda-beda. Sebisa mungkin kita harus sabar dan menjelaskan dengan</p>
--	--------------	--

		baik walau kadang hati kita juga marah. Gitu mbak.
	(Informan 5)	Yaitu adanya keterbatasan melayani anggota, misalkan ada yang mau mengambil uangnya dengan jumlah yang besar, tapi kita kan bukan ATM. Jadi anggota yang ingin mengambil uangnya tidak bisa langsung ambil. Jadi harus buat janji terlebih dahulu dan datang langsung ke kantor BMT. Jadi kami selaku karyawan AOSP hanya bisa menjadi ATM berjalan, berkeliling menerima uang anggota yang ingin menabung dan melakukan penarikan dengan jumlah yang sedikit dan tidak banyak. Ada anggota yang suatu hari mengeluh terkait ATM, jadi biasanya saya ajak guyon dan mengiyakan. Soalnya buka ATM itu terlalu besar lho mbak, sama dengan kita buka cabang pembantu. Pemikiran kami kalau buka ATM ya lebih baik buka kantor lagi mbak.
8. Kepercayaan	(Informan 1)	Pelayanan disana sudah cukup bagus mbak, karyawannya juga bersragam jadi itu sebagai tanda pengenal bahwa itu karyawan BMT. karyawannya juga sangat ramah, sopan, dan kalau bertemu orang



		<p>pasti nyapa mbak. Lagian mayoritas karyawan BMT juga lulusan pondok, jadi dapat dipercayalah.</p>
	(Informan 2)	<p>Saya sebelumnya tidak pernah menabung di bank lain mbak, karena suami saya tidak mau berurusan dengan riba. Saya juga gak sempet kalau setiap hari harus datang ke bank untuk nabung penghasilan pasar saya, jadi saya memilih yang mudah saya bagi saya yaitu BMT. saya sangat percaya bahwa karyawan BMT rata-rata lulusan pondok sidogiri, sudah pasti tidak mungkin membawa uang saya kabur begitu saja. Saya juga percaya dengan karyawan BMT karena ketika beliau melayani saya seperti saudara sendiri dan itulah yang membuat saya nyaman dan tidak merasa canggung ketika sedang melakukan transaksi dengan beliau.</p>
	(Informan 3)	<p>Saya memilih nabung di BMT ya karena dekat dengan rumah saya mbak. Selain itu BMT juga memudahkan saya dalam bertransaksi. Saya gak pernah ke lokasi BMT udah ada yang datengi ke rumah ataupun ke lokasi saya berjualan dipasar dan saya kalau naruh uang</p>

		saya di rumah juga kurang aman mbak. Saya percaya dengan BMT ya karena pegawai disitu kan bisa dibilang mayoritas lah lulusan dari pesantren, nah kalau orang pesantren kan insya allah gak mungkin menyelewengkan uang saya dan kantor BMT juga dekat dengan rumah. Saya juga kenal mbak dengan kepala BMT, malahan tetangga rumah saya, jadi keseharian beliau saya tau lah. Beliau juga ngajar dan jadi guru ngaji anak saya, jadi saya tidak sedikit pun ragu untuk menabung disana.
--	--	--

Sumber : Data diolah penulis (2020)

#### 4.2 PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Menurut hasil penelitian yang telah dilakukan selama di lapangan bahwa Bapak Ahmad Junaidi Nur selaku ketua simpan pinjam BMT menyatakan strategi pelayanan yang telah diterapkan di BMT Sidogiri Cabang malang kota terdiri dari 13 dasar pelayanan, diantaranya yaitu: 1) Senyum, sapa, salam. 2) Fasilitas yang nyaman. 3) Tanggung Jawab. 4) Melayani tepat waktu. 5) Bicara secara jelas. 6) Amanah. 7) Pengetahuan dan kemampuan baik. 8) Menerima keluhan secara profesional. 9) Kepercayaan. 10) Berpenampilan rapih dan pantas. 11) Jangan memotong pembicaraan anggota. 12) Tawaran alternatif. 13) Senantiasa bersikap tenang. Sedangkan dasar pelayanan yang diterapkan untuk karyawan AOSP terdiri dari: 1) Senyum, sapa, salam. 2) Tanggung Jawab. 3) Melayani tepat waktu. 4) Bicara secara jelas. 5) Amanah. 6) Pengetahuan dan kemampuan baik. 7) Menerima keluhan secara profesional. 8) Kepercayaan. Meskipun sudah diterapkannya strategi pelayanan karyawan AOSP tetapi masih banyak dari kalangan anggota yang mengeluh terkait dengan respon karyawan yang datar kepada anggota tanpa

memberikan tindak lanjut untuk anggotanya. Sehingga hal ini membuat ketidaknyamanan antara karyawan dan anggota.

Maka dapat diambil kesimpulan bahwa tidak semua bank yang menerapkan konsep pelayanan prima berjalan dengan mulus walaupun arti pelayanan prima sendiri memberikan makna bahwa pelayanan prima dimana seorang karyawan harus memberikan pelayanan sebaik-baiknya sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh nasabah.

#### 4.2.1 Strategi Pelayanan *Account Officer* Simpan Pinjam (AOSP) pada Anggota Baitul Maal Wat Tamwil Cabang Kota Malang

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, strategi pelayanan *Account Officer* Simpan Pinjam (AOSP) pada anggota *Baitul Maal Waat Tamwil* adalah sebagai berikut:

##### 1. Senyum, sapa, salam

Kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Di samping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat, dan cekatan. Hal ini disebutkan dalam Al-Qur'an surat Al-Imran ayat 159 yang berbunyi:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن تَ لَّهُمْ ؕ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِن حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ - ١٥٩

*Artinya: Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal (Al-Imran: 159).*

Yang dimaksud dengan bersikap keras disini adalah bertutur kata kasar. Al-Hasan mengatakan:

*“Berlaku lemah lembut inilah akhlak Muhammad Shallallahu ‘alaihi wasallam dimana beliau diutus dengan membawa akhlak yang mulia ini”.*

Adapun hadist shohih yang diriwayatkan oleh Muslim dari Jabir bin Abdullah bahwa Nabi bersabda:

*“Barang siapa yang tidak memiliki sifat lembut, maka tidak akan pernah mendapatkan kebaikan”.*

Oleh karena itu hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota telah menerapkan sifat ramah, sopan dan menyenangkan bagi seorang anggota. Karyawan AOSP ketika sedang memberikan pelayanan yang baik kepada anggotanya bersikap ramah, sopan santun ketika berbicara, dan menyenangkan. Maka karyawan AOSP telah melakukan tugasnya sesuai dengan strategi pelayanan karyawan yang baik.

## 2. Tanggung Jawab

Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Islam mengajarkan kepada umatnya untuk memiliki sifat bertanggungjawab. Hal ini ditegaskan dalam Al-Qur’an surat Al-Isro’ ayat 36 yang berbunyi:

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَٰئِكَ كَانَ عَنْهُ

مَسْئُولًا - ٣٦

*Artinya: Dan janganlah kamu mengikuti sesuatu yang tidak kamu ketahui. Karena pendengaran, penglihatan dan hati nurani, semua itu akan diminta pertanggungjawabannya (Al-Isro: 36).*

Dapat ditafsirkan dari ayat yang ada diatas yaitu, bahwa segala sesuatu yang telah didengar, dilihat, maupun yang dirasakan oleh hati semuanya akan dimintai petanggungjawaban diakhir hayatnya. Maka dari itu seorang

karyawan yang baik harus bisa bertanggungjawab dengan apa yang telah ia kerjakan selama di dunia.

Begitupun dalam melaksanakan kewajiban sebagai karyawan, maka karyawan yang baik yaitu yang bisa bertanggungjawab dengan tugas yang diamanahkan. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota telah melakukan kewajibannya sebagai karyawan yang baik, yaitu membantu proses transaksi kepada anggotanya dari mulai awal hingga akhir transaksi. Adapun ketika anggota sedang mengalami kesulitan dalam proses transaksi, karyawan AOSP dengan siap siaga membantunya sampai menemukan titik keluarnya. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa hal ini sesuai dengan ciri-ciri strategi pelayanan karyawan yang baik yaitu dengan melakukan tanggungjawabnya.

### 3. Melayani tepat waktu

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 standard perusahaan dan keinginan nasabah.

Rasullullah SAW memberikan contoh bagaimana beliau menyikapi waktu, kemudian diikuti oleh para sahabat beliau. akhirnya sahabat menyadari dan terbiasa untuk mencermati nilai waktu. Dalam sebuah hadits yang diriwayatkan oleh Imam Baihaqi, Rasullullah SAW bersabda:

*Artinya: “Siapkan lima sebelum (datangnya) lima, masa hidupmu sebelum datang waktu matimu, masa sehatmu sebelum datang masa sakitmu, masa senggangmu sebelum datang masa sibukmu, masa mudamu sebelum datang tuamu, dan masa kayamu sebelum datang masa miskinmu.”* (HR Baihaqi dari Ibnu Abbas).

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, maka dapat disampaikan bahwa karyawan AOSP telah memenuhi ciri-ciri pelayanan karyawan yang baik yaitu melakukan tugasnya dengan sebaik mungkin. Karyawan AOSP ketika melayani anggotanya tidak berbelit-belit dan langsung mengerjakannya.

### 4. Bicara secara jelas



Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Ukhuwah yang secara jelas dinyatakan dalam Al-Qur'an adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama. Ini tercermin jelas dalam ayat Al-Qur'an surat Al-Hujurat ayat 10 yang berbunyi:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ - ١٠

*Artinya: Sesungguhnya orang-orang mukmin itu bersaudara, karena itu damaikanlah antara kedua saudaramu (yang berselisih) dan bertakwalah kepada Allah agar kamu mendapat rahmat (Al-Hujurat: 10).*

Secara majasi kata ukhuwah (persaudaraan) mencakup persamaan salah satu unsur seperti suku, agama, profesi, dan perasaan. Sehingga dalam Al-Qur'an dijelaskan bahwa ukhuwah adalah persaudaraan seagama islam, dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa karyawn ketika melakukan tugasnya yaitu tidak pernah membeba-bedakan antara suku dan agama. Karyawan AOSP ketika sedang melayani anggotanya yaitu menggunakan bahasa yang sesuai dengan anggota saat melakukan transaksi. Ketika ada anggota yang menggunakan bahasa madura, maka karyawan juga menyesuaikan bahasa anggota. sehingga hal ini akan memudahkan anggota ketika ingin menyampaikan keluhannya kepada karyawan AOSP. Menurut hasil wawancara yang telah dilakukan, BMT UGT Sidogiri telah melakukan komunikasi secara baik dengan anggotanya.

##### 5. Amanah

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

Didalam Al-Qur'an telah dijelaskan bahwa Allah SWT meminta kita untuk menjaga suatu kerahasiaan dalam sebuah bisnis. Hal ini seperti yang telah dijelaskan didalam surat Al-Isro ayat 36.

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَٰئِكَ كَانَ عَنْهُ  
مَسْئُولًا - ٣٦

*Artinya: Dan janganlah kamu mengikuti sesuatu yang tidak kamu ketahui. Karena pendengaran, penglihatan dan hati nurani, semua itu akan diminta pertanggungjawabannya (Al-Isro: 36).*

Dari ayat diatas dapat disimpulkan bahwa Allah memerintahkan kepada umatnya untuk selalu menjaga amanah yang telah diberikan. Begitu pun dengan startegi pelayanan dalam sebuah bisnis, ketika karyawan AOSP memberikan pelayanan kepada anggotanya tidak pernah membuka privasi anggota yang lain. Hal ini menandakan bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh karyawan sesuai dengan ciri-ciri pelayana karyawan yang baik untuk nasabahnya.

#### 6. Pengetahuan dan kemampuan baik

Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Demikian pula dengan ketepatan dan keakuratan pekerjaan juga akan terjamin.

Menurut pandangan islam, orang bekerja yang menumbangkan jiwa dan tenaganya untuk kebikan diri, keluarga, masyarakat dan instansi/perusahaan. Disebutkan dalam Al Qur'an surat Al-Anam ayat 135.

قُلْ يَوْمَ اَعْمَلُوا عَلَىٰ مَكَانَتِكُمْ اِنِّي عَامِلٌ فَسَوْفَ تَعْلَمُونَ مَنْ تَكُونُ لَهُ عَاقِبَةُ الدَّارِ  
اِنَّهٗ لَا يُفْلِحُ الظَّالِمُونَ - ١٣٥

*Artinya: Katakanlah (Muhammad), "Wahai kaumku! Berbuatlah menurut kedudukanmu, aku pun berbuat (demikian). Kelak kamu akan mengetahui, siapa yang akan memperoleh tempat (terbaik) di akhirat (nant). Sesungguhnya orang-orang yang zalim itu tidak akan beruntung. (Al-An'am: 135)*

Dari ayat diatas dapat disimpulkan bahwa allah memberikan insentif bagi orang yang mampu menunjukkan kinerja optimal (baik). Hal ini dilakukan juga

kepada karyawan AOSP yang bertugas, ketika sedang melakukan kewajibannya maka karyawan semaksimal mungkin memberikan arahan kepada anggotanya ketika anggota menanyakan tentang produk di BMT. Karyawan juga sering mengadakan pelatihan disetiap bulannya, disana karyawan diajarkan mengenai bahagaiman marketing yang ada dilapangan. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kemampuan karyawan sudah sesuai dengan ciri-ciri pelayanan karyawan yang baik.

#### 7. Menerima keluhan secara profesional

Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Karyawan yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara cepat. Petugas harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemampuan nasabah dengan cara mendengar penjelasannya, keluhan atau kebutuhan nasabah secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan nasabah tidak salah, termasuk dalam hal ini memberikan jalan keluar yang diinginkan. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah ayat 185.

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمْ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمْ الْعُسْرَ ۖ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَاكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ - ١٨٥

*Artinya: Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, agar kamu bersyukur (Al-Baqarah: 185).*

Menurut ayat yang dijelaskan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Allah tidak membebani suatu kaumnya diluar batas kemampuannya. Maka Allah akan menghilangkan rasa sulit dan kesempitan yang dialami oleh manusia. Begitupun dengan karyawan AOSP yang masih sulit untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh anggota. menurut hasil wawancara dari berbagai informan, bahwa karyawan belum bisa memenuhi keinginan anggota

yang menurut karyawan sangat berat untuk mengusahakannya. Jika melihat teori strategi pelayanan karyawan yang baik yaitu yang bisa memenuhi semua kebutuhan nasabnya, maka dari itu tindakan karyawan kurang sesuai dengan ciri-ciri karyawan yang baik. Jika karyawan memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan keinginan anggota, maka anggota akan merasa lebih baik.

#### 8. Kepercayaan

Kepercayaan calon nasabah kepada perusahaan mutlak 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 umumnya. Hal ini untuk tanda pengenal karyawan BMT. Hal ini disebutkan dalam firman Allah dalam Al-Qur'an surat Mu'minun ayat 8.

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمْتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ ۖ - ٨

*Artinya: Dan (sungguh beruntung) orang yang memelihara amanat-amanat dan janjinya (Mukmin: 08).*

Ayat diatas menjelaskan kepada kita bahwa ketika diberi sebuah kepercayaan maka janganlah engkau mengingkarinya. Begitupun dengan karyawan AOSP ketika sedang melakukan tugasnya, maka karyawan AOSP sebisa mungkin melakukannya dengan sikap yang baik agar pelanggan dapat mempercayainya. Dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian karyawan memiliki sifat khasnya sebagai lulusan alumni pondok pesantren Sidogiri. Jadi sudah tidak lagi diragukan kepercayaannya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di BMT UGT Sidogiri cabang malang kota, maka dapat diambil kesimpulan bahwan strategi pelayanan AOSP pada anggota BMT terdiri dari 8 dimensi yaitu: senyum sapa salam, tanggung jawab, melayani tepat waktu, bicara secara jelas, amanah, pengetahuan kemampuan yang baik, menerima keluhan secara profesional, dan kepercayaan. Meskipun masih ada keluhan yang dialami oleh anggota berupa respon dan tindakan karyawan AOSP yang kurang memuaskan anggota.

#### **5.2 SARAN**

Saran yang dapat diberikan dari paparan hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu:

1. Akan lebih baik jika karyawan AOSP memberikan kejelasan agar anggota dapat memahami kondisi yang dialami oleh BMT. Hal ini akan membuat karyawan dan anggota bisa saling memahami kebijakan yang telah dibuat oleh BMT.
2. Saran untuk peneliti selanjutnya agar bisa meneliti di BMT UGT Sidogiri Cabang malang kota bukan hanya strategi pelayanan AOSP pada anggota BMT, tetapi juga membahas kendala yang dialami oleh anggota. Maka dari itu BMT UGT Sidogiri cabang malang kota harus mempertahankan strategi pelayanan yang baik yaitu dengan cara tetap mengedepankan senyum sapa salam, tanggung jawab, melayani tepat waktu, bicara secara jelas, amanah, pengetahuan kemampuan yang baik, menerima keluhan secara profesional, dan kepercayaan. Hal ini akan menjadikan anggota tetap setia dan percaya dengan layanan yang telah diberikan oleh karyawan AOSP. Sehingga hal ini juga tidak menurunkan nama baik perusahaan dan akan tetap menjadi yang terbaik di mata semua anggota.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, Aulia Jadydatul. (2015). *Implementasi Servies Excellence oleh Customer Service pada BMT Bismillah Sukorejo*, Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo. Semarang.
- Al-Abbad, Al-Badr. (2004). *Edisi Indonesia Rifqon Ahlusunnah bi Ahli Sunnah Menyikapi Fenomena Takdzir dan Hajr*. Bandung: Titian Hidayah Ilahi.
- Barata , Atep Adya. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- Bakhri, Syaiful. (2015). *Sukses Koperasi Syariah di Sidogiri*. Pasuruan: Cipta Pustaka Utama.
- Bakhri, Syaiful. (4 November 2017). *BMT UGT Urutan 4 Koperasi Besar Indonesia 2017*. Diperoleh tanggal 11 maret 2019 dari <https://bmtugtsidogiri.co.id/berita-505-bmt-ugt-urutan-4-koperasi-besar-indonesia-2017.html>.
- Cres Well, John W. (2010). *Research Design: Pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Didin Hafidhuddin, Hendri Tanjung (2003). *Manajemen Syariah*. Jakarta: Gema Insani.
- Fadhilah, Andini Rohmah. (2020). *Implementasi Etika Promosi Islam pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Kota Malang*, Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Maulana Malik Ibrahim. Malang.
- Gay, L.R., G.E. Mills. (2006). *Educational Research (Cometencies for Analysis and Applicarions)*. USA: Pearson
- George, Steiner., Jhon, Minner. (1999). *Manajemen Strategi*. Penerjemah Agus Dharma. Jakarta: Erlangga.
- <https://quran.kemenag.go.id>
- Hasim, Fuad. (2018). *Implementasi Komunikasi Efektif Customer Service dalam Pelayanan Prima kepada Nasabah*, Skripsi. Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Dwijendral. Bandung.

- Iberahim, H., Mohd Taufiq., dkk. (2016). *Customer satisfaction on reliability and responsiveness of self service technology for retail. Procedia Economics Finance*. Vol.37.
- Kasmir. (2006). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2010) . *Pemasaran Bank*. Prenada Media Grup. Jakarta.
- Kotler, Philip, Armstrong, Grayy. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Latifah, luluk. (2019). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah pada produk tabungan berjangka di BMT UGT Sidogiri capem galih bangkalan. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Surabaya.
- Lestiono, Bayu. (2012) . Analisis Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Jumlah Anggota pada BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota, *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Maulana Malik Ibrahim. Malang.
- Mahmudah, Roisatul. (2018). Implementasi Customer Relationship Management (CRM) pada BMT UGT Sidogiri capem gadang. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Maulana Malik Ibrahim. Malang.
- Maulidah, yulinda Nordiana. (2018). Analisis pengaruh kinerja keuangan dan kualitas layanan terhadap *repurchase intention* anggota (studi pada BMT UGT Sidogiri cabang malang kota). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Maulana Malik Ibrahim. Malang.
- Mubun, B.N. (2003). *Kamus Manajemen*. Jakarta: PustakaSinar Harian.
- Muhaimin. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas pada Nasabah, *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. UIN Raden Intan. Lampung.
- Monier. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nasiruddin, M., Fanida, Eva Hani. (2018). Kualitas pelayanan *prima (excellent servies)* di PT. Angkasa pura 1 (persero) Bandar Udara Juanda Surabaya. *Kajian Manajemen Pelayanan Publik*. Vol.01.

- Nawawi, Hadari. (2012). *Manajemen Strategi Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan Dengan Ilustrasi di Bidang Pendidikan*. Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press.
- Nurdiana, Yulinda. (2018) . Analisis Pengaruh Kinerja Keuangan dan Kualitas Layanan Terhadap *Repurchase Intention* Anggota (Studi pada BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota), *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Maulana Malik Ibrahim. Malang.
- Omar, Saufiyudin Muhammad., Arrifin, Hashim Fadzil., dkk. (2015). *Service quality, customers' satisfaction and the moderating effects of gender: A study of arabic restaurants. Procedia-Social and Behavioral Sciences*. Vol. 224.
- Philip, Kotler. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Putrianingsih, Abesa. (2018). *Implementasi Servies Excellence pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo, Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Sunan Ampel. Surabaya.
- Putri, Rima Ariyanti Eka. (2017). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Anggota BMT ANDA Kantor Cabang Ampel, *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Instuti Agama Islam Negeri. Sakatiga.
- Quraish Shihab, Muhammad. (1996). *Wawasan Al-Qur'an Tafsir Maudhu atas berbagai Persoalan Umat*. Bandung: Mizan.
- Riani Asri Laksmi. (2011). *Budaya Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rianto, M.Nur. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta cv
- Rohmawati, Karnita. (2019). Pelayanan account office (AO) dalam sistem jemput bola untuk terciptanya kepuasan anggota di kspp amanah usaha mulia (Aulia). Magelang.
- Ruslan, Rosady. (2012). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Sari, Sulva Widya., Sunaryo., dkk. (2018). *The effect of service quality on customer retention through commitment and satisfaction as mediation variables in java eating houses. Journal of Applied Management*. Vol. 16.

- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabet.
- Sumarsan, Tomas. (2013). *System Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Indeks.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*. Jakarta: Pusat Bahasa.
- Sutopo dan Adi Suryanto. (2001). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III*. Jakarta: Pusat Bahasa.
- Widodo, AK. Hertato, dkk. (2000). *Panduan Praktis Operasional Baitul Mal Wat Tamwil (BMT)*. Bandung: Mizan cet ke-2.
- Yunanto, Muhammad. (2012). *Responsibilities and Excellence Services in Customer Satisfaction: Case Study of DKI Islamic Bank*. *International Conference on Management and Education Innovation IPEDR*. Vol. 37.
- Yuyanto, M. Ismail., Widjatakusuma M.Kabinet. (2002). *Menggagas Bisnis Islam*. Jakarta: Gema Ismail Press.
- Bakhri, Syaiful. (2015). *Sukses Koperasi Syariah di Sidogiri*. Pasuruan: Cipta Pustaka Utama.



**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



### BUKTI KONSULTASI

NAMA Mahasiswa : Alifa Nur Pitriana  
 NIM/Jurusan : 16540052/Perbankan Syari'ah (S1)  
 Konsentrasi : Entrepreneur  
 Dosen Pembimbing : Yayuk Sri Rahayu, S.E., M.M.  
 Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Account Officeer Simpan Pinjam  
 (AOSP) pada Anggota Baitul Maal Wat Tamwil (Studi  
 pada Baitul Maal Wat Tamwil Usaha Gabungan Terpadu  
 Sidogiri Cabang Kota Malang)

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
1	19 Februari 2020	BAB 1	1
2	27 Februari 2020	Revisi BAB 1-3	2
3	05 Maret 2020	Revisi BAB 3	3
4	11 Maret 2020	Revisi BAB 1-3	4
5	04 April 2020	Revisi BAB 1-3	5
6	09 April 2020	ACC BAB 1-3	6
7	22 Juni 2020	BAB 4	7
8	17 Juli 2020	BAB 4-5	8
9	04 Agustus 2020	ACC Semhas	9
10	14 Agustus 2020	ACC Ujian Akhir	10

Malang, 16 September 2020  
 Mengetahui,

Eko Suprayitno, SE., M.Si., Ph.D  
 NIP 19751109 199903 1 003

**BIODATA PENELITI**

Nama Lengkap : Alifa Nur Pitriana  
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 23 Juni 1997  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Alamat : Jl. Teuku Umar Perum BIP, Samarinda, Kaltim  
No. Telepon : 081235332073  
E-mail : Alifanurfitriana25@gmail.com

**DATA PENDIDIKAN FORMAL**

1. TK Dharma Wanita Lampung
2. SD Negeri 2 Sungai Langka Lampung
3. Pondok Pesantren As-Salam Al-Islami Palembang
4. Pondok Pesantren Darul Huffazh Lampung
5. Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, Fakultas Ekonomi, Jurusan Perbankan Syariah (S1) dengan konsentrasi Entrepreneur

**PENGALAMAN ORGANISASI**

1. Anggota OSPDH Lampung Keamanan
2. Anggota El-Dinnar Finance House Faculty of Economics UIN Malang
3. Anggota CSS MoRA UIN Malang

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Malang, 20 Agustus 2020

Alifa Nur Pitriana

STRATEGI PELAYANAN ACCOUNT OFFICER SIMPAN  
PINJAM PADA ANGGOTA BAITUL MAAL WAT TAMWIL (Studi  
pada Baitul Maal Wat Tamwil Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri  
cabang Kota Malang)

ORIGINALITY REPORT

<b>21</b> %	<b>20</b> %	<b>10</b> %	<b>17</b> %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>digilib.uinsby.ac.id</b> Internet Source	<b>3</b> %
<b>2</b>	<b>eprints.perbanas.ac.id</b> Internet Source	<b>2</b> %
<b>3</b>	<b>repository.upi.edu</b> Internet Source	<b>2</b> %
<b>4</b>	<b>repository.uinsu.ac.id</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>5</b>	<b>repo.iain-tulungagung.ac.id</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>6</b>	<b>e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>7</b>	<b>ejournal.uin-suka.ac.id</b> Internet Source	<b>1</b> %
<b>8</b>	<b>www.scribd.com</b> Internet Source	<b>1</b> %



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME  
(FORM C)**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yayuk Sri Rahayu, S.E.,MM.  
NIP : 19770826200801 2 011  
Jabatan : Pembimbing Skripsi

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Alifa Nur Pitriana  
NIM : 16540052  
Handphone : 081235332073  
Konsentrasi : Entrepreneur  
Email : alifanurfitriana25@gmail.com  
Judul Skripsi : "Strategi Pelayanan Account Officer Simpan Pinjam pada Anggota Baitul Maal Wat Tamwil". (Studi Pada Baitul Maal Wat Tamwil Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Cabang Kota Malang)

Menerangkan bahwa penulis skripsi mahasiswa tersebut di nyatakan **BEBAS PLAGIARISME** dari **TURNITIN** dengan nilai *Originaly report*:

SIMILARTY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATION	STUDENT PAPER
21%	20%	10%	17%

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 16 September 2020  
Pembimbing

Yayuk Sri Rahayu, S.E.,MM  
NIP 19770826200801 2 011

### PAPARAN HASIL WAWANCARA

Informan	Pertanyaan	Pernyataan
Bapak Ahmad Junaidi Nur	1. Bagaimana strategi pelayanan AOSP yang ada di BMT?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cara memberikan sikap yang baik untuk anggota yaitu ibarat pelayanan yang diberikan di indomart. Mereka memberikan senyuman dan tidak cuek terhadap pelangganya.</li> <li>- Kami juga disini memfasilitasi ruangan yang nyaman untuk anggota yang sedang melakukan transaksi di kantor BMT seperti: AC, kursi dan meja.</li> <li>- Karyawan AOSP sangat bertanggungjawab ketika sedang melakukan kewajibannya. Yaitu membantu proses transaksi anggota mulai dari awal sampai dengan tuntas.</li> <li>- Karyawan AOSP ketika sedang bertugas ke lapangan, mereka menggunakan bahasa kekeluargaan yaitu dengan menyesuaikan bahasa yang telah digunakan oleh masing-masing anggota.</li> </ul>
	2. Apa saja kendala-kendala yang muncul ketika memberikan pelayanan kepada anggota?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kendala yang dihadapi saat ini yaitu keluhan diberbagai anggota yang ingin sekali diadakannya ATM agar jika anggota melakukan</li> </ul>



		penarikan tidak perlu ke kantor BMT.
Abdul Salam Maimun	1. Bagaimana strategi pelayanan AOSP yang ada di BMT?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ketika dihadapkan dengan anggota, saya memberikan pelayanan sebaik mungkin seperti ramah dan sopan.</li> <li>- Ya saya ketika sedang melayani anggota seperti konco sendiri mbak. Sudah seperti saudara sendiri.</li> <li>- Ketika berkomunikasi dengan anggota sebisa mungkin menyesuaikan bahasa anggota. ketika anggota menggunakan bahasa madura maka karyawan juga mengikuti. Jika ada juga yang menggunakan bahasa jawa maka karyawan juga menyesuaikan.</li> <li>- Bagi saya suatu aib yang besar ketika kita diberi amanah tapi malah mengingkarinya. Maka kita harus menjaga privasi disetiap masing-masing anggota.</li> </ul>
	2. Apa saja kendala-kendala yang muncul ketika memberikan pelayanan kepada anggota?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Selama ini anggota sering menanyakan ATM, tapi kami selaku karyawan Cuma bisa mengikuti prosedur yang ada di kantor BMT. Soalnya saya juga kadang kalau jelaskan ke anggota juga mereka gak akan paham.</li> </ul>
Mahrusul Mabsud	1. Bagaimana strategi pelayanan AOSP yang ada di BMT?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan yang saya terapkan ke anggota yaitu saya mencoba</li> </ul>

		<p>untuk selalu bersikap ramah dan sopan kepada anggota. Biasanya saya tanyakan, ketika saya melihat anggota saya sedang mengalami kesusahan. Saya tanyakan apa yang dibutuhkan oleh anggota, sebisa mungkin kita sebagai karyawan harus membantu.</p> <p>- Saya ini kan sudah dilatih sebelum menjadi karyawan di BMT, mulai dari penjelasan produk, marketing, cara bagaimana melayani anggota dengan baik. Bisa dibilang saya paham lah kalau ditanya hal semacam itu.</p>
	<p>2. Apa saja kendala-kendala yang muncul ketika memberikan pelayanan kepada anggota?</p>	<p>- Ada anggota yang suatu hari mengeluh terkait ATM, jadi biasanya saya ajak guyon dan mengiyakan. Soalnya buka ATM itu terlalu besar biayanya, sama dengan buka cabang pembantu.</p>

## PAPARAN HASIL WAWANCARA

### 1. Ibu Maimunah

Pertanyaan	Pernyataan
- Bagaimana strategi pelayanan AOSP yang ada di BMT?	- Sikap yang diberikan oleh karyawan AOSP kepada saya saat sedang melakukan transaksi sangat baik, beliau juga sangat ramah dan sopan saat memberikan pelayanan kepada saya. Bapak karyawan juga selalu murah senyum kalau ketemu saya di jalan. - Pelayanannya sangat memudahkan saya. Ketika saya ingin menabung, saya gak perlu datang ke kantor BMT.
- Apa yang menjadi kendala selama menjadi anggota BMT?	- Coba saja BMT nerbitin ATM, pasti akan lebih mudah saat pengambilan uang. Saya juga udah sering tanya, psati jawaban dari karyawannya ya ditunggu saja, sudah ditunggu lama sampai sekarang juga belum ada.

### 2. Ibu Faizah

Pertanyaan	Pernyataan
- Bagaimana strategi pelayanan AOSP yang ada di BMT?	- Pelayanannya menurut saya cukup baik, santun, pengertian, bertanggung jawab ketika melakukan proses transaksi dari awal sampai akhir. - Saya percaya dengan BMT ya karena pegawai disitu kan bisa dibilang mayoritas lulusan pondok pesantren, kalau orang pesantren Insya Allah gak mungkin menyeleweng syariah.
- Apa yang menjadi kendala selama menjadi anggota BMT?	- Dari awal saya menjadi anggota, saya sudah menanyakan apa BMT tidak menyediakan ATM, agar lebih mudah untuk

	pengambilan uang. Karena kalau saya lagi di madura dan butuh uang segera, susah harus cari BMT terdekat dulu untuk ambil uangnya.
--	---

### 3. Bapak Syamsudin

Pertanyaan	Pernyataan
- Bagaimana strategi pelayanan AOSP yang ada di BMT?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanannya sangat memudahkan saya. Karyawan setiap hari datang kerumah saya. Jadi saya tidak perlu datang ke kantor BMT untuk menabung.</li> <li>- Yang paling saya suka, ketika berkomunikasi dengan karyawan enak dan nyambung aja. Saya hanya bisa pake bahasa madura, jadi ya untungnya karyawannya juga bisa pake bahasa madura. Jadi saya merasa nyaman.</li> <li>- Pelayanan disana juga cukup bagus. Karyawan juga bersragam, jadi itu sebagai tanda pengenalan bahwa karyawan BMT.</li> <li>- Karyawan juga sangat ramah, sopan, dan kalau bertemu orang pasti nyapa.</li> <li>- Karyawan BMT juga lulusan pondok, jadi saya percaya.</li> </ul>
- Apa yang menjadi kendala selama menjadi anggota BMT?	- Kurangnya respon dan tindakan karyawan terhadap keluhan anggota yang menginginkan adanya ATM.





Foto ketika sedang melakukan observasi



Proses wawancara dengan salah satu anggota BMT yaitu ibu Mutmainah



Proses wawancara dengan salah satu anggota BMT yaitu bapak Syamsudin





Proses wawancara dengan karyawan AOSP 2 yaitu bapak Mahrus



Proses wawancara dengan kepala simpan pinjam BMT yaitu bapak Jun



Proses wawancara dengan karyawan AOSP 1 yaitu bapak Salam



Tampak dalam ruang BMT



Semua karyawan yang ada di BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota



Mobile Banking BMT



Proses pelayanan AOSP kepada anggota



