

**IMPLEMENTASI STRATEGI PELAYANAN ACCOUNT
OFFICER ANALISIS KEUANGAN (AOAP) PADA *BAITUL
MAAL WAT TAMWIL* USAHA GABUNGAN SIDOGIRI
CABANG MALANG KOTA**

SKRIPSI



**oleh:
Rizki Rusmia
NIM 18540124**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALIK
MALANG
2022**

**IMPLEMENTASI STRATEGI PELAYANAN ACCOUNT
OFFICER ANALISIS KEUANGAN (AOAP) PADA BAITUL
MAAL WAT TAMWIL USAHA GABUNGAN SIDOGIRI
CABANG MALANG KOTA**

SKRIPSI

Diajukan kepada :

Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



oleh:

Rizki Rusmia

NIM 18540124

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM MALIK
MALANG
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

IMPLEMENTASI STRATEGI PELAYANAN *ACCOUNT OFFICER* ANALISIS KEUANGAN (AOAP) PADA *BAITUL MAAL WAT TAMWIL* USAHA GABUNGAN SIDOGIRI CABANG MALANG KOTA

SKRIPSI

oleh:
Rizki Rusmia
NIM 18540124

Telah disetujui 24 September 2022

Dosen Pembimbing,



IRMAYANTI HASAN, ST., MM

NIP. 197705062003122001

Mengetahui:

Ketua Prodi,



Yayuk Sri Rahayu, SE., MM
NIP. 19770826 2008012011

LEMBAR PENGESAHAN

Strategi Pelayanan Account Officer Analisis Pembiayaan pada BMT UGT Sidogiri

Malang Kota

Oleh

Rizki Rusmia

NIM: 18540124

Telah diseminarkan 4 November 2022

Susunan Dewan Penguji

Tanda Tangan

- | | | |
|---|---|---|
| 1. Ketua Penguji
<u>Titis Miranti, M.Si</u>
NIP 19920130201802012195 | : | () |
| 2. Penguji Utama
<u>Dr. Siswanto, MM</u>
NIP 197509062006041001 | : | () |
| 3. Penguji III (Pembimbing)
<u>Irmayanti Hasan, ST, MM</u>
NIP 197705062003122001 | : | () |

Mengetahui,

Ketua Jurusan,


Dr. Yayuk Sri Rahayu, MM
NIP. 19770826 200801 2 011

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rizki Rusmia

NIM : 18540124

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Perbankan Syariah (S1)

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

STRATEGI PELAYANAN ACCOUNT OFFICER ANALISIS KEUANGAN PADA ANGGOTA BAITUL MAAL WAT TAMWIL.

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

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

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

Malang, 05 November 2022



Rizki Rusmia

18540124

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Yang Maha Esa karena dengan rahmat, karunia, taufik, hidayah serta inayah- Nya penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul "Strategi Pelayanan *Account Officer* Analisis Keuangan 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. Zainuddin, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. Misbahul Munir, Lc., M.E., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ibu Yayuk Sri Rahayu, S.E., M.M, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Irmayanti Hasan, ST., MM 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, kakak-kakakku, adikku, dan mbak Dina terima kasih karena telah memberikan semangat dan dukungan yang tiada hentinya, dan selalu bersedia mendengarkan keluh kesahku, serta mampu membangkitkan kembali ketika sedang diposisi yang sangat rapuh.

7. Kepala Cabang BMT UGT Sidogiri Cabang malang kota yang telah memberikan izin saya untuk bisa melaksanakan penelitian ini.
8. Kepada teman-teman seperjuangan terima kasih karena sudah mau membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini terutama Umi dan Tifani.
9. Terima kasih ku ucapkan juga untuk Ustadz Awwaludin dan Ustadzah Rifqiyah yang tiada hentinya memberikan semangat dan doa selama proses skripsi.
10. 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 oktober 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	11
2.2 Kajian Teoritis.....	24
2.2.1 Pengertian Strategi	24
2.2.2 Pengertian Pelayanan	25
2.2.3 Macam-macam Pelayanan	27
2.2.4 Ciri-ciri Strategi Pelayanan yang Baik.....	28
2.2.5 Sikap Melayani Nasabah.....	43
2.3 Kerangka Berfikir.....	47
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	48
3.2 Lokasi Penelitian.....	49
3.3 Subjek Penelitian.....	49
3.4 Data dan Jenis Data.....	50
3.5 Teknik Pengumpulan Data	51
3.6 Analisis Data	52

3.7 Teknik Keabsahan Data	54
BAB IV PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL DARI PENELITIAN.....	57
4.1 Latar Belakang BMT UGT Sidogiri.....	57
4.1.1 Sejarah BMT UGT Sidogiri	57
4.1.2 Visi dan Misi	57
4.1.3 Susunan Pengurus	59
4.1.4 Tugas dan Wewenang	60
4.1.5 Produk-Produk	60
4.1.6 Strategi Pelayanan	62
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	96
4.2.1 Strategi Pelayanan AOAP Kepada Anggota BMT.....	97
BAB V KESIMPULAN.....	108
5.1 Kesimpulan	108
5.2 Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	109

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Perkembangan Jumlah Anggota BMT UGT	4
--	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Berfikir.....	56
-----------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Subjek Penelitian.....	59

ABSTRAK

Rizki Rusmia, 2022, SKRIPSI. Judul: “Implementasi Strategi Pelayanan *Account Officer* Analisis Pembiayaan pada Anggota *Baitul Maal Wat Tamwil*.”.

Pembimbing: Irmayanti Hasan, ST., MM

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui strategi pelayanan *Account Officer* Analisis Pembiayaan 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 tersebut sudah memiliki AO (*Account Officer*) terbanyak semalang Raya Kota. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan AOAP 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 AOAP, masih terdapat kendala yang dialami oleh anggota seperti kurangnya respon dan tindakan yang kurang memuaskan dari karyawan AOAP.

ABSTRACT

Rizki Rusmia, 2022, THESIS. Title: “Service Strategy of Financial Analysis Account Officer to *Baitul Maal Wat Tamwil* Members”

Supervisor : Irmayanti Hasan, ST, MM

Keyword : Strategi, Service, Good Service Strategy

The purpose of this study is to determine the service strategy of the Account Officer for Financing Analysis for 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 the institution already has the most AO (Account Officers) in Malang Raya City. The results of this study indicate that the AOAP service strategy for BMT members has implemented a service system to its members, namely by: smiling greetings, responsibility, serving on time, speaking clearly, trustworthy, good knowledge and abilities, receiving member complaints professionally, and trust. Although the basic AOAP service has been implemented, there are still obstacles experienced by members such as the lack of response and unsatisfactory actions from AOAP employees.

ملخص البحث

رزقي رومية. 2022. بحث الرسالة. العنوان: " تنفيذ تحليل تمويل إستراتيجية خدمة موظف

الحساب لأعضاء بيت المال والتمويل". المشرف: ارماني حسن الماجستير.

المشرفة: يايوك سري راهايو، الماجستير

الكلمات الرئيسية: الإستراتيجية، الخدمة، إستراتيجية الخدمة الجيدة

الغرض من هذه الدراسة هو تحديد استراتيجية الخدمة لمسؤول الحساب لتحليل التمويل لأعضاء بيت المال والتمويل. الطريقة المستخدمة هي طريقة نوعية بمنهج دراسة المسألة. تم إجراء هذا البحث في م ت ا غ ت سيدوجيري هو من فرع مدينة مالانج، حيث تم تلك المؤسسة بالفعل أكبر عدد من مسؤول الحساب (*Account Officer*) في مدينة مالانج رايا. نتائج هذا البحث خلصت أن استراتيجية خدمة (AOAP) لأعضاء ب م ت قد نفذت نظام خدمة لأعضائها، وهي: ابتسامة تحياتي، وتحيات، ومسؤولية، وخدمة في الوقت المحدد، والتحدث بوضوح، وجدير بالثقة، ومعرفة وقدرات جيدة، وقبول شكاوى الأعضاء بشكل احترافي. والثقة. على الرغم من تطبيق خدمة (AOAP) الأساسية، لا تزال وجود عقبات يواجهونها الأعضاء مثل عدم الإستجابة والإجراءات غير المرضية من قبل موظفي (AOAP).

BAB 1

PENDAHULUAN

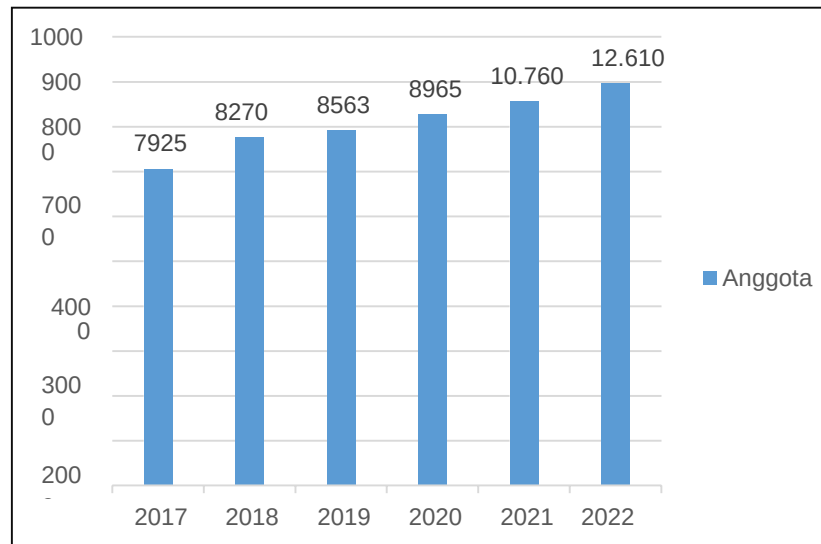
1.1 Latar Belakang

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).

Account Officer Analisis Pembiayaan (AOAP) merupakan pegawai yang bertugas untuk pembiayaan dan penanganan yang dimana ketika ada nasabah yang bermasalah tentang pembiyaan maka akan ditangani oleh *Account Officer* Analisis Pembiayaan (AOAP). Ketika pegawai *Account Officer* Simpan Pinjam (AOSP) tidak bisa menangani nasabah tentang kredit bermasalah, maka tugas *Account Officer* Analisis Pembiayaan (AOAP) adalah untuk membantu menanganinya.

Melihat BMT dapat meningkatkan anggota pada setiap tahunnya, sspegawai BMT akan memberikan pelayanan terbaik kepada anggotanya. Berikut ini akan digambarkan melalui grafik tentang BMT UGT Sidogiri kota Malang setiap tahunnya.

Grafik 1.1
Perkembangan Jumlah Anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Malang
Kota Tahun 2017-2022



sumber: diolah BMT UGT Sidogiri 2022

Berdasarkan grafik 1.1, perkembangan jumlah anggota di BMT UGT cabang Sidogiri Kota Malang dari tahun ke tahun selalu meningkat. Dari 2017-2022. Hal ini dibuktikan pada tahun 2017 jumlah anggota telah mencapai 7925 anggota, tahun 2018 jumlah anggota bertambah 345 anggota, tahun 2019 bertambah lagi 293 anggota, tahun 2020 bertambah menjadi 402 anggota, tahun 2021 bertambah menjadi 1795 anggota. dan tumbuh pada tahun 2022 bertambah menjadi 1.850 anggota. Sehingga total anggota BMT UGT cabang Sidogiri Kota Malang adalah 12.610 anggota. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai sangat serius dalam memberikan pelayanan kepada anggotanya. Jasa pada dasarnya adalah aset yang ditawarkan oleh organisasi atau individu kepada konsumen, yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sedangkan pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* secara harfiah berarti pelayanan prima

dan atau pelayanan terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan dan memuaskan pelanggan. Lembaga pelayanan perlu memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran kepuasan pelanggan. Melayani disebut sangat baik, bila dapat atau mampu memuaskan bagian yang dilayani (pelanggan). Oleh karena itu pelanggan prima dalam hal ini memenuhi harapan pelanggan (Rianto, 2010).

Adapun wawancara dengan salah satu karyawan AOAP BMT UGT Sidogiri cabang malang yaitu bapak Misbahul Munir pada tanggal 20 Agustus 2021 terkait bagaimana sistem pelayanan yang di terapkan di BMT dan beliau mengatakan:

“Pelayanan yang diterapkan di BMT sebenarnya sudah cukup bagus. Dan kebetulan, kebanyakan anggota kami adalah orang Madura asli, jadi mau tidak mau kami harus belajar bahasa Madura agar dapat mengikuti bahasa mereka. Di BMT, pegawai AO juga lebih banyak sehingga pegawai yang bertugas di lapangan tidak kewalahan dengan jumlah anggota yang cukup banyak. Tidak hanya itu, kami juga dari kalangan Account Office Analisis Pembiayaan (AOAP) mengunjungi rumah anggota setiap hari untuk menawarkan apakah mereka ingin menyimpan atau menarik uang mereka. Dengan cara ini kepercayaan kami pada pelanggan kami selalu ada. Namun di sisi lain, mereka selalu menanyakan tentang ATM BMT. Bukannya kami tidak ingin memenuhi permintaan dari anggota, hanya saja kebijakan dari pusat belum bisa membuat ATM BMT yang diinginkan anggota.”

Dari hasil wawancara yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diterapkan sudah sangat baik. Karyawan disana memiliki

cara tersendiri agar anggota dapat tetap setia menabung di BMT UGT cabang Sidogiri Malang kota. Namun, ada beberapa keluhan dari pelanggan yang permintaannya belum terpenuhi. Oleh karena itu, pegawai harus dapat menerapkan strategi pelayanan yang lebih baik agar anggota tetap loyal menggunakan produk-produk yang ada di BMT UGT cabang Sidogiri Malang kota.

Strategi dalam pengelolaan suatu organisasi, dapat diartikan sebagai kiat, metode dan taktik utama yang dirancang secara sistematis dalam menjalankan fungsi manajemen, yang diarahkan pada tujuan strategis organisasi (Nawawi, 2011). dikenal yaitu melayani dan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, arti melayani adalah membantu mempersiapkan (mengurus) apa yang dibutuhkan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah upaya melayani kebutuhan orang lain (Rianto, 2010). Jadi dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan adalah suatu metode atau taktik yang telah dirancang oleh suatu organisasi untuk membantu proses melayani kebutuhan orang lain.

Brata (2003) menyatakan bahwa pelayanan merupakan singkatan yang memiliki arti sebagai berikut: S (*Kesadaran diri*): menanamkan kesadaran diri agar dapat memahami posisi, agar dapat memberikan pelayanan secara cepat, benar dan tepat. E (*Euthusiasm*): melaksanakan pelayanan dengan penuh semangat. R (*Reformasi*): meningkatkan kinerja pelayanan dari waktu ke waktu. V (*Value*): memberikan layanan yang memiliki nilai tambah. I (*Impressive*): menampilkan diri secara menarik namun tidak berlebihan. C (*Care*): memberi perhatian atau perhatian kepada pelanggan (*customer*) secara optimal. E (*Evaluation*): mengevaluasi pelaksanaan pelayanan yang telah diberikan.

Dalam prakteknya pelayanan yang baik memiliki karakteristik tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk karakteristik pelayanan yang baik. Ada beberapa faktor pendukung yang secara langsung mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Hal pertama yang mempengaruhi pelayanan yang baik adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan. Manusia (karyawan) yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan untuk melayani pelanggan dengan cepat dan tepat. Selain itu, karyawan harus memiliki kemampuan berkomunikasi, sopan, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap pelanggannya. Kedua pelayanan yang baik tersebut juga harus diikuti dengan ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan ketepatan pekerjaan. Prasarana dan sarana yang dimiliki harus dilengkapi dengan kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas. Sehingga dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling mendukung (Kasmir, 2006).

Putrianingsih (2018), dalam penelitiannya mengatakan bahwa yang diterapkan oleh BMT Madani menggunakan konsep A6, antara lain *Ability*: Kemampuan berkomunikasi yang memudahkan anggota BMT dalam memahami produk atau saat bertransaksi. Sikap: Sikap sopan dan ramah juga diberikan kepada Anggota BMT Madani. Penampilan (*Appearance*): Penampilan pegawai BMT Madani dengan seragam yang rapi dan bersih serta penampilan ruang kantor yang nyaman dan bersih. Perhatian (*Attention*): Perhatian yang diberikan kepada anggota adalah rasa kekeluargaan. Tindakan (*Action*): tindakan dengan proses pelayanan yang cepat. Akuntabilitas: Tanggung jawab atas tugas-tugas yang

diberikan BMT kepada pegawai saat menjabat anggota harus diselesaikan dan tanggung jawab BMT Madani Selama Sidoarjo menjaga segala privasi anggotanya.

Perhatian (*Attention*): Perhatian penuh atau care terhadap pelanggan telah diterapkan oleh *Customer Service* BMT Bismillah dimulai dari memperhatikan saat pelanggan cemas mengantri dan memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan lainnya. Tindakan (*Actions/Speech*): Tindakan atau perkataan yang ditunjukkan oleh *Customer Service* BMT Bismillah hampir memenuhi standar meskipun ada beberapa yang terkadang belum dilaksanakan oleh *Customer Service*. Akuntabilitas: Tanggung jawab *Customer Service* meliputi ketika Anda melakukan kesalahan, jika Anda mengecewakan pelanggan, jika Anda mendapatkan keluhan pelanggan, kesalahan ini tidak dapat dihindari, tetapi sebagai Layanan Pelanggan, Anda harus dapat memenangkan hati pelanggan dengan berurusan langsung dengan masalah yang muncul.

Yuyanto (2012) dalam penelitiannya mengatakan bahwa tingkat implementasi program pelayanan yang dilakukan oleh Bank Umum Syariah DKI sudah baik dan sesuai dengan visi dan misi bank yaitu Bank Umum Syariah DKI yang merupakan bank yang baik dan memiliki kinerja yang unggul dengan pelayanan yang prima. Tingkat pelayanan pelaksanaan program yang dilakukan Bank Islam DKI adalah kemampuan menjelaskan produk dan layanan bank, sikap pelaksana pelayanan bank sudah mengadopsi 3S yaitu Senyum, Sapa, Sopan (Senyum, Sapa, Sapa), Tampil muka- jajaran pegawai/staf terlihat rapi, dan bersih, Perhatian Bank Syariah DKI selalu mengutamakan kebutuhan setiap keadaan nasabah, Tindakan Pegawai melayani nasabah dengan tangkas, cepat, dan tepat,

Tanggung Jawab Setiap pegawai Bank Syariah DKI selalu bertanggung jawab melayani setiap kebutuhan pelanggannya, dengan melaksanakan tugas sesuai dengan kebutuhan dan persyaratan pelanggan, Kenyamanan Setiap karyawan selalu menghindari hal-hal yang akan menyebabkan ketidaknyamanan pelanggan selama panggilan layanan, dan Akurasi Setiap karyawan akan bekerja cerdas dan cermat, mereka juga kompeten dalam ladang mereka.

Sari (2018), dalam penelitiannya mengatakan bahwa kualitas layanan yang terdiri dari dimensi, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati belum mampu secara langsung mempengaruhi retensi pelanggan, sedangkan kualitas layanan terhadap komitmen dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh langsung. Variabel Mediasi Komitmen pelanggan tidak secara langsung mempengaruhi retensi pelanggan, tetapi kepuasan pelanggan secara langsung mempengaruhi retensi pelanggan. Variabel komitmen pelanggan bukan merupakan mediator dalam hubungan antara kualitas layanan dan retensi pelanggan, artinya ada variabel lain di luar penelitian yang dapat menjembatani hubungan tersebut, sedangkan kepuasan pelanggan merupakan mediator penuh dari hubungan tersebut. antara kualitas layanan dan retensi pelanggan, yang berarti bahwa kepuasan pelanggan memiliki peran penting dalam menjembatani hubungan antara kualitas layanan dan retensi pelanggan.

Ibrahim, (2015), dalam penelitiannya mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari konsistensi, kehandalan, ketepatan waktu dan teknologi dengan dimensi populer yaitu kehandalan dan daya tanggap serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan mendorong pengelola untuk

meningkatkan layanan ATM di Terminal *Self Service* khususnya di rencana perluasan dan peningkatan layanan perbankan ritel.

Omar, (2015), dalam penelitiannya mengatakan bahwa semua variabel mengenai pelayanan seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empati* memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan. Sedangkan Nasiruddin (2018) dalam penelitiannya mengatakan bahwa pelayanan prima (*excellent service*) pada PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandara Juanda Surabaya sangat baik. selain itu pelayanannya juga sangat memuaskan. Dikatakan sangat baik karena Bandara Juanda Surabaya menerapkan teori Barata pelayanan prima yang terdiri dari kemampuan (*Ability*), sikap (*Attitude*), penampilan (Penampilan), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), dan Tanggung Jawab (*Akuntabilitas*).

Dari penelitian sebelumnya dijelaskan bahwa layanan yang paling banyak digunakan dalam suatu institusi adalah A6 *ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung jawab). Namun meskipun BMT UGT cabang Sidogiri Malang telah menerapkan konsep pelayanan prima A6, masih terdapat kendala berupa keluhan dari anggota. Oleh karena itu, BMT harus mengambil tindakan lebih lanjut mengenai keinginan anggota, agar anggota tetap setia menjadi pelanggan di BMT UGT cabang Sidogiri Malang. Untuk itu peneliti ingin memfokuskan pada “Implementasi Strategi Pelayanan *Account Officer* Analisis Pembiayaan (AOAP) pada BMT UGT Sidogiri Cabang Malang kota.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, dapat disimpulkan bahwa fokus penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi strategi pelayanan *account officer* Analisis Pembiayaan (AOAP) kepada anggota BMT UGT Sidogiri cabang Malang Kota?
2. Apakah kendala dan solusi implementasi strategi pelayanan *account officer* analisis pembiayaan (AOAP) pada BMT UGT Sidogiri Cabang Malang kota?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui implementasi strategi pelayanan *account officer* analisis keuangan (AOAP) kepada anggota BMT UGT Sidogiri cabang Malang Kota.
2. Untuk mengetahui kendala dan solusi implementasi strategi pelayanan *account officer* analisis keuangan (AOAP) kepada anggota BMT UGT Sidogiri cabang Malang Kota.

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 pelayanan *Account Officer* Analisis Pembiayaan (AOAP) kepada Anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota. 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.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil-hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya merupakan kumpulan dari hasil penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Penelitian terdahulu ini akan digunakan sebagai referensi oleh peneliti selanjutnya untuk mengembangkan lebih lanjut topik penelitian selanjutnya. Maka dari itu sangat dibutuhkan beberapa penelitian sebelumnya untuk bisa diteliti lebih lanjut.

Putrianingsih (2018), dengan judul Implementasi Pelayanan Prima di BMT Madani seluruh Sidoarjo. Tujuan dari tugas akhir ini adalah untuk mengetahui konsep *service excellence* dan analisis implementasinya di BMT Madani se-Sidoarjo. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini diterapkan oleh BMT Madani yaitu konsep A6, meliputi kemampuan (*Ability*): Kemampuan berkomunikasi yang memudahkan anggota BMT dalam memahami produk atau saat bertransaksi. Sikap: sopan dan ramah juga diberikan kepada anggota BMT Madani. Penampilan (*Appearance*) Penampilan pegawai BMT Madani dengan seragam yang rapi dan bersih serta penampilan euang kantor yang nyaman dan bersih. Perhatian: Perhatian yang diberikan kepada anggota adalah rasa kekeluargaan. Tindakan (*Action*): Tindakan dengan proses pelayanan yang cepat. Tanggung Jawab (*Accountability*): Tanggung Jawab tugas yang diberikan oleh BMT kepada karyawan ketika melayani anggota harus diselesaikan dan

tangg ung jawab BMT Madani selama Sidoarjo menjaga semua privasi anggotanya.

Ada beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh pegawai yang bertugas melayani nasabah/pelanggan, antara lain: 1) Tersedia pegawai yang baik. 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. 3) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal sampai akhir. 4) Mampu melayani dengan cepat dan tepat. 5) Mampu berkomunikasi. 6) Menjamin kerahasiaan setiap transaksi. 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. 8) Mencoba memahami kebutuhan pelanggan. 8) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan (Kasmir, 2006).

Adawiyah (2015) , dengan judul *Implementasi Service Excellence* oleh *Customer Service* di BMT Bismillah Sukorejo. Tujuan dari tugas akhir ini adalah untuk mengetahui penerapan *Service Excellence* oleh *Customer Service* dalam proses pelayanan di BMT Bismillah Sukorejo. Data yang digunakan dipenelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian yang diterapkan oleh BMT Bismillah Sukorejo adalah Ability: Seseorang *Customer Service* harus memiliki kemampuan dan menangani setiap keluhan pelanggan. Sikap: *Customer Service* harus ramah, murah senyum, lembut dalam bertutur kata dan jujur dalam menyapa memberikan informasi apapun kepada pelanggan. Penampilan: Penampilan yang ditunjukkan oleh *Customer Service* BMT Bismillah baik secara fisik yaitu rapi dan sederhana namun mampu mencerminkan kepercayaan, kreadibitas, harga diri dihadapan. *Attention* (Perhatian): Perhatian penuh atau care terhadap pelanggan lainnya. Tindakan (*Actions/ Speech*): Tindakan atau perkataan yang ditunjukkan oleh

Customer Service BMT Bismillah hampir memenuhi standar meskipun ada beberapa yang terkadang belum dilaksanakan oleh *Customer Service*. Akuntabilitas: Tanggung jawab *Customer Service* termasuk ketika anda melakukan kesalahan, jika anda mengecewakan pelanggan, jika anda mendapatkan keluhan pelanggan, kesalahan ini tidak dapat dihindari, tetapi sebagai layanan pelanggan dengan berurusan langsung dengan masalah yang muncul.

Muhaimin (2018), dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui standar operasional prosedur pelayanan dan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Fajar Pringsewu dalam melayani pelanggannya. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian kualitas pelayanan di KSPPS BMT Fajar Pringsewu didasarkan pada prinsip 6 s yaitu: *salaam, simple, soon, solution, see, dan smile*. Sedangkan dimensi yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di KSPPS BMT Fajar Pringsewu antara lain: Tanglibes bukti langsung yang diberikan oleh KSPPS BMT Fajar Pringsewu meliputi fasilitas fisik seperti gedung, lkursi tempat pelanggan menunggu pelayanan, AC, kartu anggota, buku tabungan wajib dan pegawai penampilan, kehandalan-kehandalan pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Fajar Pringsewu sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Pelayanan yang tanggap, *Assurance assurance* yang diberikan oleh pegawai KSPPS BMT Fajar Pringsewu dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap serta serta pengetahuan dan sikap pegawai

yang ramah. Empati pegawai KSPPS BMT Fajar Pringsewu memperhatikan pelanggannya tanpa membedakan satu dsama lain dengan sikap keramahan.

Hasyim (2018) yang berjudul *Implementasi Komunikasi Customer Service* yang efektif dalam pelayanan prima kepada pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan komunikasi pelayanan pelanggan yang efektif dalam pelayanan prima kepada pelanggan KSPPS BMT Capem Bandung. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan komunikasi pelayanan pelanggan yang efektif dalam pelayanan prima kepada pelanggan KSPPS BMT Capem Bandung adalh prosedur pelaksanaan pelayanan pelanggan dalam pelayanan prima kepada pelanggan dengan menggunakan komunikasi yang dapat menciptakan rasa saling percaya antar *Customer Service* yang mempengaruhi *Customer* untuk selalu menggunakan jasa dan produk KSPPS BMT Capem Bandung.

Putri (2019) dengan judul *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan bagi Anggota BMT ANDA Kantor Cabang Ampel*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan BMT dan upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian mengenai pelayanan yang diberikan kepada anggota BMT ANDA telah memenuhi konsep dimensi yang baik dan sesuai dengan standar pelayanan. Menawarkan produk tabungan dan pembiayaan sesuai

kebutuhan nasabah, mulai dari fasilitas yang menunjang kenyamanan nasabah hingga tempat parkir yang memadai.

Yuyanto (2012) yang berjudul *Responsibilities and Excellent Service on Customer Satisfaction: Case study of DKI Islamic Bank*. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara variabel pelayanan prima dengan kepuasan nasabah Bank DKI Syariah, untuk mengetahui variabel dominan pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah Bank DKI Syariah, dan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan prima di DKI Bank Syariah, dan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan prima di DKI Bank Syariah untuk mendukung kepuasan nasabah. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Umum Syariah DKI di kantor Cabang Wahid Hasyim Jakarta Pusat dengan mengambil sampel sebanyak 100 responden. Hasil penelitian ini terkait tingkat pelaksanaan program pelayanan bank sudah mengadopsi 3S yaitu Senyum, Sapa, Sopan, (senyum, sapa, sopan), Tampil muka-jajaran pegawai/staf terlihat rapi, dan bersih, Perhatian Bank Islam DKI selalu mengutamakan kebutuhan setiap keadaan nasabah, Tindakan Pegawai melayani nasabah dengan tangkas, cepat, dan tepat, tanggung jawab. Setiap pegawai Bank Syariah DKI selalu bertanggung jawab dalam melayani setiap kebutuhan nasabah, Melaksanakan tugas sesuai dengan kebutuhan pelanggan, Menjaga nyaman setiap pelanggan dengan menghindari hal-hal yang akan menimbulkan ketidaknyamanan pada pelanggan saat melakukan panggilan service, dan Ketetapan setiap pegawai akan bekerja dengan cerdas dan cermat, mereka juga berkompeten di bidangnya.

Sari (2018) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap retensi pelanggan melalui komitmen dan kepuasan sebagai variabel mediasi di rumah

makan jawa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas layanan, komitmen dan kepuasan sebagai mediator kualitas layanan terhadap retensi pelanggan. Data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan 100 responden yang merupakan pelanggan restoran jawa di Kuta Utara Bali melalui survei kuesioner. Hasil dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa *service quality* yang terdiri dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan empati belum mampu secara langsung mempengaruhi retensi pelanggan, sedangkan kualitas layanan terhadap komitmen dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh langsung. Variabel mediasi komitmen pelanggan tidak secara langsung mempengaruhi retensi pelanggan, tetapi kepuasan pelanggan bukan merupakan mediator dalam hubungan antara kualitas layanan dan retensi pelanggan bukan merupakan mediator dalam hubungan antara kualitas layanan dan retensi pelanggan, artinya ada variabel lain di luar penelitian yang dapat menjembatani hubungan tersebut, sedangkan kepuasan pelanggan merupakan mediator penuh dari hubungan tersebut. Antara kualitas layanan dan retensi pelanggan, yang berarti bahwa kepuasan pelanggan memiliki peran penting dalam menjembatani hubungan antara kualitas layanan dan retensi pelanggan.

Ibrahim (2015), dengan judul Kepuasan Pelanggan atas Keandalan dan Daya Tanggap Teknologi Swalayan untuk Ritel. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara keandalan dan daya tanggap layanan ATM dengan kepuasan pelanggan dan untuk menverifikasikan faktor-faktor penentu peningkatan layanan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui survey kuesioner terhadap 217 responden dan observasi di titik pelayanan. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang terdiri dari

konsistensi, ketergantungan, ketepatan waktu dan teknologi dengan dimensi populer yaitu kehandalan dan daya tanggap serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan mendorong pengelola untuk meningkatkan layanan ATM di Terminal Self Service terutama dalam perencanaan untuk ekspansi dan peningkatan layanan perbankan ritel.

Omar (2015), dengan judul Kualitas Layanan Kepuasan Pelanggan dan Efek Moderasi Gender: Sebuah Study Tentang Restoran Arab. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan wawasan tambahan untuk tentang hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dengan memeriksa efek moderasi gender pelanggan di restoran Arab dan untuk mengidentifikasi sejauh mana setiap atribut kualitas layanan terkait dengan kepuasan pelanggan seperti yang dirasakan pelanggan Malaysia. Data yang digunakan penelitian ini adalah melalui survey yang diisi oleh 411 responden. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa semua variabel mengenai layanan seperti bukti fisik, daya kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan.

Nasiruddin (2018), dengan judul Kualitas Pelayanan Prima pada PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandara Juanda Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan prima (*Excellent Services*) pada PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandara Juanda Surabaya. Data yang digunakan penelitian ini menggunakan dua jenis pengelompokan data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari sumber data melalui wawancara dan observasi terhadap pegawai dan pengguna jasa transportasi. Data sekunder berupa arsip, dokumentasi, dan dokumen elektronik. Hasil penelitian ini

bahwa pelayanan prima (*Excellent Services*) pada PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandara Juanda Surabaya sangat baik. Selain itu pelayanannya juga sangat memuaskan. Dikatakan sangat baik karena Bandara Juanda Surabaya menerapkan teori pelayanan prima Barata yang terdiri dari *Ability, Attitude, Appearance, Action dan Accountability*.

Tabel 2.1

Hasil-hasil Penelitian Terdahulu

1	Putrianingsih. <i>Implementasi Servies Excellent</i> pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo. (2018).	Mempelajari tentang konsep layanan premium di BMT Madani di Sidorjo. Untuk mengetahui analisis kinerja pelayanan prima di BMT sipil oleh Sidorjo	Kualitatif	Hasil penelitian terapan BMT Madani, konsep A6 meliputi keterampilan sebagai berikut: Sikap: Menunjukkan sikap sopan dan ramah terhadap anggota BMT Madani. Penampilan : Penampilan pegawai BMT dengan seragam yang bersih dan tertib serta penampilan ruang kantor yang nyaman dan bersih. Catatan: Ketertarikan pada anggota adalah keintiman. Tindakan: Tindakan adalah proses layanan cepat. Akuntabilitas: Selama Sidorjo menghormati privasi anggotanya, ia harus memenuhi tanggung jawab tugas yang diberikan kepada staf BMT dan BMT Madani saat melayani anggotanya.
2	Adawiyyah. <i>Implementasi Servies Excellence</i> oleh <i>Customer Servies</i>	Mempelajari lebih lanjut <i>Customer Service</i> Implementasi	Kualitatif	Hasil survei yang dilakukan BMT Bismillah Sukorejo adalah teknologi. Layanan pelanggan

	pada BMT Bismillah Sukorejo. (2015).	<i>Service Excellence</i> dalam Proses Pelayanan di BMT Bismillah Sukorejo.		membutuhkan kemampuan untuk menangani semua keluhan pelanggan. Sikap: <i>Customer service representative</i> harus ramah, tersenyum, ramah, dan jujur saat memberikan informasi kepada pelanggan. Penampilan: Penampilan yang dihadirkan customer service BMT Bismillah secara fisik sangat prima. Singkatnya, rapi dan sederhana, tetapi dapat mencerminkan kepercayaan diri, kepercayaan diri, dan harga diri di depan klien. Catatan: Layanan pelanggan BMT sangat memperhatikan Anda.
3	Muhaimin. Analisis kualitas pelayanan sebagai upaya Meningkatkan kepuasan dan Loyalitas pada nasabah. (2018).	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui standar operasional prosedur pelayanan dan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan KSPPS BMT Fajar Pringswu kepada pelanggannya.	Kualitatif	Hasil penelitian kualitas layanan KSPP BMT Fajar Pringsewu didasarkan pada prinsip 6S: Damai, Sederhana, Segera, Tegas, Laporkan dan Tersenyum. Dimensi yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan KPSS BMT Fajar Pringsewu adalah sebagai berikut: Tangibles meliputi fasilitas fisik seperti gedung bukti langsung yang disediakan oleh KPSS BMT Fajar Pringsewu oleh KPSS BMT Fajar Pringsewu, kursi untuk pelanggan menunggu pelayanan, AC, kartu anggota,

				buku besar, fasad. , Keandalan, Keandalan, dan Layanan yang Diberikan oleh KPSS Memberikan layanan yang cepat dan tepat dengan pengetahuan dan sikap staf Staf KSPP yang ramah dan penuh kasih sayang BMT Fajar Pringsewu melayani pelanggan dengan memperlakukan orang lain dengan baik.
4	Hasyim. Implementasi komunikasi efektif <i>customer service</i> dalam pelayanan prima kepada nasabah. (2018).	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi aktual dari <i>customer service communication</i> di KSPS BMTUGT <i>customer service excellent</i> . kopi bandung	Kualitatif	Berdasarkan penelitian penulis yang mengimplementasikan komunikasi <i>customer service</i> yang efektif menjadi <i>customer service excellence</i> , dapat disimpulkan bahwa KSPS BMT UGT CAPEM Bandung merupakan salah satu cara untuk mengimplementasikan <i>customer service</i> menjadi <i>customer service excellence</i> dengan menggunakan komunikasi yang dapat membangun rasa saling percaya. kan Ketika layanan pelanggan menggunakan komunikasi yang efektif antar pelanggan, selalu memotivasi pelanggan untuk menggunakan layanan dan produk KSPP BMT UGT CAPEM Bandung.
5	Putri. Analisis peningkatan kualitas	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk	Kualitatif	Hasil survei terhadap pelayanan yang diberikan kepada

	elayanan pada anggota BMT ANDA kantor cabang . (2019).	menjelaskan bagaimana BMT berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas pelayanan bagi para anggotanya.		anggota BMT mengikuti konsep keunggulan dan standar pelayanan. Kami menyediakan produk simpan pinjam sesuai kebutuhan nasabah dari organisasi yang merasakan kesejahteraan nasabah melalui lahan parkir.
6	Yuyanto. <i>Responsibilites and Excellent Service on Customer Satisfaction: Case Study of DKI Islamic Bank</i>. (2012).	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara variabel pelayanan prima Bank DKI Syariah dengan kepuasan nasabah, menentukan variabel kunci pelayanan prima Bank DKI Syariah, dan menganalisis fungsi pelaksanaan pelayanan prima pelayanan DKI. Syria Bank untuk mendukung kepuasan nasabah.	Kuantitatif	Hasil survei terkait dengan pelaksanaan layanan Bank Islam DKI, dan menurut visi Bank, Bank Islam adalah bank besar dan memiliki layanan yang sangat baik dan kinerja yang unggul. Layanan transisi Islamic Bank DKI kemungkinan untuk menjelaskan produk dan perbankan, 3S layanan perbankan, semua tersenyum, salam, sopan santun (senyum, salam) Munculnya staf frontal elegan dan kebersihan, pentingnya DKI Islam masih mendefinisikan kebutuhan dan karyawan yang melayani pelanggan kebutuhan pelanggan, cepat dan pelanggan yang tepat, dan tanggung jawab untuk setiap Bank DKI Syariah Karyawan, selalu bertanggung jawab untuk semua pelanggan Kami bertanggung jawab untuk layanan. Saat melakukan tugas-tugas berdasarkan kebutuhan

				pelanggan dan persyaratan, kenyamanan setiap karyawan selalu dapat menghindari ketidaknyamanan pelanggan dalam aplikasi layanan, dan adalah mungkin untuk secara akurat menghindari karyawan akurat karena <i>competitivity</i> untuk bidang ini.
7	Sari. <i>The effect of service quality on customer retention through commitment and satisfaction as mediation variables in java eating houses.</i> (2018).	Penelitian ini bertujuan untuk memperjelas hubungan antara kualitas layanan, komitmen dan kepuasan pelanggan serta pengaruh komitmen terhadap kualitas layanan dan kepuasan sebagai mediator loyalitas pelanggan.	Kuantitatif	Kualitas layanan, yang meliputi ukuran, keandalan, daya tanggap, keamanan, dan empati, tidak dapat secara langsung memengaruhi loyalitas pelanggan, tetapi kualitas layanan secara langsung memengaruhi keterlibatan dan kepuasan pelanggan. Parameter Keterlibatan pelanggan tidak secara langsung memengaruhi retensi pelanggan, tetapi kepuasan pelanggan memengaruhi. Variabel loyalitas pelanggan bukanlah mediator dari hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan. Ini berarti bahwa meskipun kepuasan pelanggan adalah saluran yang sempurna untuk suatu hubungan, ada variabel lain di luar bisnis yang dapat menjembatani hubungan tersebut. Kepuasan pelanggan

				memegang peranan penting dalam hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan, yaitu antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan.
8	Iberahim, Taufik, Adzmir, dkk. <i>Customer satisfaction on reliability and responsiveness of self service technology for retail</i> . (2015).	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hubungan antara keandalan dan daya tanggap layanan ATM dengan kepuasan nasabah, dan untuk menguji faktor-faktor penentu peningkatan layanan.	Kuantitatif	Dengan teknologi yang memiliki kompatibilitas, kehandalan, ketepatan waktu dan aspek umum yaitu kehandalan dan daya tanggap, serta kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan nasabah, pengelola secara khusus mampu memperluas dan meningkatkan layanan perbankan ritel. Saat merencanakan, Anda dapat meningkatkan layanan ATM Anda. - terminal layanan
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 adalah untuk memberikan informasi lebih lanjut tentang hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan melalui uji efek mediator Jenis kelamin pelanggan di restoran Arab dan kuantifikasi setiap aspek kualitas layanan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan yang	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa semua variabel pelayanan seperti berwujud, keandalan, daya tanggap, keamanan, dan empati memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

		dirasakan pelanggan Malaysia.		
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 adalah untuk mengetahui pelayanan prima di PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandara Juanda Surabaya.	Kualitatif	Pelayanan prima (<i>excellent service</i>) di PT. Anksapur 1 (Persero) Bandara Juanda Surabaya sangat indah. Selain itu pelayanannya sangat memuaskan. Bandara Juanda Surabaya dikatakan sangat baik dalam menerapkan prinsip Bharat yang meliputi kompetensi, sikap, kehadiran, perhatian, perilaku dan tanggung jawab. (tanggung jawab).

Berdasarkan uraian penelitian sebelumnya di atas, maka perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah peneliti menggunakan teori strategi pelayanan yang baik, sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan teori konsep pelayanan prima secara umum yaitu 6 A (Sikap kompetensi, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab).

2.2 Kajian Teoritis

2.2.1 Strategi Pelayanan

Secara etimologis, strategi berasal dari kata Yunani “strategos” yang berarti “umum” (George, 1999). Awalnya, kata "strategi" hanya digunakan untuk keperluan militer, tetapi kemudian berkembang menjadi berbagai bidang seperti strategi ekonomi, pemasaran, manajemen, dan strategi (Thomas Somarsan, 2013). Mengingat penjelasan di atas, secara etimologis berarti penggunaan kata “strategi” dalam pengelolaan suatu organisasi, yang diartikan sebagai indikator utama,

metode dan taktik yang telah dikembangkan secara sistematis untuk kinerja. Sasaran sebuah organisasi (Novavi, 2012).

Dalam kamus manajemen, istilah strategi adalah rencana praktis yang tepat untuk mencapai tujuan tertentu yang terkait dalam hal waktu dan ruang lingkup. Dalam sebuah bisnis, strategi merupakan salah satu faktor terpenting dalam mengelola bisnis dengan baik. Dari sini dapat disimpulkan bahwa strategi adalah trik, metode atau taktik yang dikembangkan secara terstruktur untuk secara aktif mencapai tujuan yang diinginkan (Mobon, 2003).

2.2.2 Pengertian Pelayanan

Mengacu pada seseorang atau beberapa orang yang memiliki standar tertentu, dimana hanya orang yang memberikan atau menerima suatu pelayanan yang dapat merasakan tingkat kepuasannya. Ini mendefinisikan kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang. Pada kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi harapan pengguna. Cutler (2008) mendefinisikan layanan di mana layanan adalah bentuk produk yang mencakup kegiatan, keuntungan atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan memiliki asal tidak berwujud dan oleh karena itu tidak ada aset, seperti layanan perbankan.

Pelayanan berfungsi sebagai dasar untuk memberikan pelayanan yang terbaik (Sotopo, 2001) : Layanan tidak berwujud dan layanan secara intrinsik sangat berbeda dari produksi akhir.

1. Pelayanan adalah tindakan nyata yang sebenarnya merupakan tindakan sosial.
2. Produksi dan konsumsi jasa pada umumnya tidak dapat dipisahkan karena berlangsung pada waktu yang sama di tempat yang sama.

Menurut Kotler (2002), definisi pelayanan adalah setiap pekerjaan atau kegiatan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang secara intrinsik tidak penting dan tidak termasuk harta benda. Menurut Grinroos (2005), layanan adalah hak yang tidak terlihat atau serangkaian kegiatan yang muncul sebagai hasil interaksi antara konsumen dan karyawan atau hak lain yang ditawarkan oleh penyedia layanan untuk menyelesaikan masalah konsumen dan karyawan.

Menurut Lovelock, Patterson dan Walker dalam Tjiptono (2005), layanan diusulkan sebagai suatu sistem, di mana setiap perusahaan jasa diperlakukan sebagai suatu sistem yang terdiri dari dua komponen utama: operasi jasa dan penyampaian jasa.

Menurut Kasmir, (2006) Dalam proses pelayanan, ada tiga unsur penting yang harus diperhatikan, yaitu:

1. Penyedia layanan

Penyedia jasa adalah perusahaan yang dapat memberikan jasa tertentu berupa jasa berupa penyediaan dan pendistribusian barang atau jasa kepada konsumen. Dalam praktiknya, para pengusaha seringkali lupa mendefinisikan penyedia jasa dalam arti mampu memberikan nilai tambah yang nyata kepada konsumen dalam bentuk barang dan jasa.

2. Penerima Manfaat

Penerima jasa adalah yang disebut konsumen atau pelanggan yang membeli jasa dari penyedia jasa. Bahkan, pengusaha sering mendefinisikan penerima layanan sebagai orang

yang menerima nilai tambah nyata dari penyedia layanan.

Penerima jasa, yang biasa disebut konsumen atau pelanggan, dapat dibagi menjadi dua kelompok:

- a. Konsumen internal adalah orang yang terlibat dalam penyediaan layanan atau produk mulai dari perencanaan hingga pemasaran, penjualan, dan manajemen.
- b. Konsumen eksternal adalah setiap orang di luar organisasi yang berubah yang menerima barang atau jasa dari bisnis.

3. Jenis dan bentuk layanan

Ada banyak jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada masyarakat yang membutuhkan, antara lain layanan yang berkaitan dengan:

- a. Hanya menyediakan layanan
- b. Jasa yang secara eksklusif berkaitan dengan pengiriman dan pendistribusian barang.
- c. Layanan Terkait Keduanya.

2.2.3 Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu:

- a. *Care service* merupakan layanan yang diberikan kepada pelanggan kami dan merupakan produk penting. Misalnya, komoditas utama bank adalah sarana penyimpanan dana masyarakat.
- b. *Facilitating service* merupakan Layanan fasilitasi adalah layanan tambahan untuk klien. Layanan perantara ini merupakan layanan tambahan yaitu bagi hasil bagi penabung.
3. *Supporting service* merupakan adalah layanan tambahan (support).

Untuk menambah nilai layanan atau membedakannya dari layanan "pesaingnya". Misalnya *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 nasabah/pelanggan. Rosady (2012).

a. Tersedianya 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 artinya:

إِنَّ الَّذِينَ يَكْتُمُونَ مَا أَنْزَلْنَا مِنَ الْبَيِّنَاتِ وَهُدًى مِّنْ بَعْدِ مَا بَيَّنَّاهُ لِلنَّاسِ فِي

الْكِتَابِ أُولَٰئِكَ يَلْعَنُهُمُ اللَّهُ وَيَلْعَنُهُمُ اللَّعُنُونَ 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 وَحَمَلْنَهُمْ فِي الْوَجْرِ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ

ع وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِّمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا

Artinya: Dan sungguh, Kami telah memuliakan anak cucu Adam, dan Kami angkut 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 :

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

عَنْهُ مَسْئُولًا

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 pertanggungjawaban diakhir hayatnya. Maka dari itu seorang karyawan yang baik harus bisa bertanggungjawab 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 senggangmu 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 artinya:

وَأَنَّ الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِالْآخِرَةِ أَعْتَدْنَا لَهُمْ عَذَابًا أَلِيمًا

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. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Pada dasarnya, menjaga rahasia nasabah sama artinya dengan menjaga kepercayaan nasabah kepada perusahaan. Di dalam Al-quran

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

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 يٰٓقَوْمِ اَعْمَلُوا عَلَىٰ مَكَانَتِكُمْ اِنِّيْ عَامِلٌ فَسَوْفَ تَعْلَمُوْنَ مَنْ تَكُوْنُ لَهُ

عَاقِبَةُ الدَّارِ اِنَّهٗ لَا يُفْلِحُ الظَّالِمُوْنَ

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 menunjukan 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.

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنْزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ هُدًى لِّلنَّاسِ وَبَيِّنَاتٍ مِّنَ الْهُدَى وَالْفُرْقَانِ فَمَنْ

شَهِدَ مِنْكُمُ الشَّهْرَ فَلْيَصُمْهُ وَمَنْ كَانَ مَرِيضًا أَوْ عَلَى سَفَرٍ فَعِدَّةٌ مِّنْ أَيَّامٍ

أُخْرَى يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ

عَلَىٰ مَا هَدَيْنَاكُمْ وَعَلَّكُم تَشْكُرُونَ

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 ۖ

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

Berdasarkan pendapat Kasmir (2006) ada berbagai jenis layanan

yang dapat diberikan penyedia kepada orang yang membutuhkan, diantaranya yang terkait dengan:

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

Berawal dari konsep layanan pelanggan, program layanan pelanggan dikembangkan menjadi program layanan masa kini sebagai salah satu alat utama untuk menerapkan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan. Dalam manajemen modern, kepedulian terhadap pelanggan telah berkembang menjadi model pelayanan terbaik yang dikenal dengan pelayanan prima.

Berikut adalah ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh seorang *customer/customer service representative* (Kashmir, 2006).

- a. Tersedia staf yang kompeten

Dukungan pelanggan sangat bergantung pada staf yang memberikan layanan. Staf harus ramah, sopan dan menarik. Selain itu, karyawan harus responsif, pandai berbicara, menyenangkan, dan cerdas. Anda juga perlu memenangkan hati pelanggan Anda untuk meningkatkan minat mereka. Demikian juga cara kerja karyawan harus tertib, cepat dan gesit.

Oleh karena itu, Anda harus terlebih dahulu menerima pendidikan dan pelatihan khusus sebelum menjadi perwakilan

layanan pelanggan yang bertanggung jawab. Selain kualitas staf dalam layanan pelanggan, standar harus diperhatikan dan jumlah karyawan yang dijaga harus seimbang, khususnya jumlah jam sibuk (misalnya untuk kasir/cabang) harus dibatasi dan antrean panjang dihindari).

b. Ketersediaan fasilitas dan infrastruktur yang sangat baik

Dengan kata lain, pelanggan terutama disediakan. Salah satu hal terpenting di samping kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia-Power adalah sumber daya dan infrastruktur yang layak mendapat perhatian kita. Kita perlu memiliki berbagai fasilitas yang dapat menerima pelanggan kami dengan memiliki peralatan dan fasilitas seperti ruang tunggu. Suasana kamar yang nyaman harus berupa meja dan kursi. Udara di dalam ruangan harus sejuk, tenang dan berisik. Keamanan dan kenyamanan sarana dan prasarana tersebut membuat pelanggan terbiasa berinteraksi dengan perusahaan untuk mencegah kebosanan.

c. Memberdayakan setiap pelanggan dari awal hingga akhir berarti responsif terhadap setiap pelanggan dari awal hingga akhir. Dalam melakukan aktivitas pelayanan, pegawai harus dapat melayani dari awal sampai akhir atau sampai akhir. Pelanggan akan puas jika mereka bertanggung jawab atas layanan yang mereka inginkan. Jika terjadi sesuatu, karyawan yang sejak awal bermasalah akan langsung bertanggung jawab.

Bahayanya jika ada karyawan yang tidak terlayani secara penuh akan membuat catatan buruk bagi perusahaan. Pelanggan yang tidak puas selalu mengatakan hal-hal negatif tentang perusahaan. Kejahatan biasanya berkembang lebih cepat daripada kebaikan.

d. Dapat bekerja dengan cepat dan akurat

Kemampuan bekerja dengan cepat dan tepat berarti karyawan diharapkan mengikuti prosedur dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Layanan disediakan sesuai kebutuhan untuk fungsi tertentu dan tanpa kesalahan karena layanan yang diberikan memenuhi standar perusahaan dan persyaratan pelanggan. Maju cepat berarti menerapkan dalam periode normal. Layanan untuk setiap transaksi sudah memiliki waktu default. Karyawan juga perlu mengatur waktu dengan baik dan tidak terlalu banyak membicarakan hal-hal di luar area kerja saat melayani pelanggan.

Demikian pula proses kerja harus berjalan sesuai jadwal. Proses yang sangat panjang dan rumit membuat pelanggan tidak nyaman dan malas untuk melakukan *reconnect*. Ketepatan dalam hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kesalahan baik perkataan maupun tindakan. Kesalahan membingungkan pelanggan dan membuat perusahaan terlihat tidak profesional.

e. Dapat berkomunikasi

Keterampilan komunikasi berarti bahwa karyawan harus dapat berbicara dengan setiap pelanggan. Karyawan juga harus dapat dengan cepat memahami kebutuhan pelanggan. Karyawan juga harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami. Jangan menggunakan istilah yang sulit dipahami. Komunikasi harus dapat membuat pelanggan senang ketika ada masalah.

Pelanggan tak segan-segan menyerahkannya kepada pihak berwajib. Keterampilan komunikasi juga mengungkapkan masalah untuk menghindari kesalahpahaman. Komunikasi sangat penting, terutama bagi mereka yang berhubungan langsung. Demikian juga, komunikasi melalui telepon atau cara lain harus dalam bahasa yang lembut yang menyenangkan pelanggan. Komunikasi juga harus didukung oleh pihak berwenang itu sendiri.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Berikan kerahasiaan setiap transaksi berarti bahwa karyawan harus melestarikan privasi individu dan pelanggan individu. Secara khusus, pelanggan lembaga keuangan, seperti bank sangat sulit untuk melindungi privasi pelanggan. Kecuali jika diperlukan undang-undang, bank tidak dapat setuju untuk mendorong kepuasan. Demikian pula, sesuai dengan keinginan pelanggan dengan pelanggan hotel, tetap rahasia. Singkatnya, menjaga rahasia pelanggan sama dengan menjaga rahasia

dagang. Oleh karena itu, karyawan harus dapat menjaga kerahasiaan pelanggan. Kerahasiaan pelanggan merupakan ukuran kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

g. Memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik

Untuk menjadi karyawan layanan pelanggan yang profesional, Anda harus memiliki pengetahuan dan keterampilan khusus. Karena pekerjaan seorang karyawan selalu melibatkan orang, dia harus dilatih secara khusus dalam kemampuan, pengetahuan, atau kemampuan bekerja untuk berurusan dengan pelanggan. Kemampuan untuk bekerja tergantung pada berapa lama yang diinginkan untuk dapat mempercepat proses pengiriman. Keakuratan pekerjaan juga terjamin. Dalam hal ini, kualitas manusia harus diajarkan sesuai dengan bidang ilmunya. Risiko tidak bisa melayani pelanggan berakibat fatal, artinya bekerja lambat dan bekerja tidak tepat, melakukan kesalahan dan tidak mampu melayani pelanggan.

h. Berusaha untuk memahami kebutuhan pelanggan anda

Upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan berarti karyawan harus menanggapi mereka. Staf lambat mengurus pelanggan. Cepat memahami dan mencoba memahami kebutuhan dan kebutuhan pelanggan Anda. Personil yang bertanggung jawab pertama-tama harus mencoba mendengarkan dengan baik komentar, keluhan, dan kebutuhan

pelanggan serta memahami kemampuan pelanggan untuk memastikan bahwa layanan memenuhi harapan dan persyaratan pelanggan. Dalam hal ini, kami memberikan solusi yang diinginkan.

i. Pelanggan dapat mempercayai

Kepercayaan calon pelanggan terhadap perusahaan sangat penting bagi calon pelanggan untuk menjadi pelanggan perusahaan. Begitu pula untuk mempertahankan pelanggan lama, mereka harus mempertahankan kepercayaannya agar tidak berpaling. Semua ini melalui jasa para karyawan, khususnya seluruh karyawan perusahaan pada umumnya. Kepercayaan merupakan kemajuan suatu perusahaan dalam menjalankan kegiatannya. Jika layanan yang kami berikan memuaskan pelanggan kami, kami membangun kepercayaan. Perlu diingat bahwa membangun kepercayaan lebih sulit daripada mempertahankan kepercayaan tertentu.

Pada kenyataannya, pelanggan dibagi menjadi tiga kelompok (Kasmir, 2006):

1. pelanggan baru, yaitu pelanggan jenis ini baru pertama kali datang kepada kita. Mungkin dia datang untuk meminta informasi atau dia sudah ingin berbisnis. Bukan tidak mungkin pelanggan berbisnis karena sikap kita yang baik, meskipun kedatangan mereka awalnya hanya untuk informasi.

2. Pelanggan Tetap (Sekunder) adalah pelanggan yang berkomunikasi dengan kami secara teratur. Kepulangannya tergantung pada kesepakatan. Hanya saja jumlah transaksi dan koneksinya tidak banyak. Jenis klien ini harus dipertimbangkan dengan baik untuk meningkatkan volume perdagangan mereka di masa depan.
3. Pelanggan utama, yaitu pelanggan yang menghubungi kami secara berkala. Klien atau pelanggan tetap selalu menjadikan kami nomor satu dalam bisnis. Pelanggan ini tidak diragukan lagi setia dan sikap kita terhadap mereka harus selalu diperhatikan.

Secara umum, sikap layanan pelanggan dapat dibedakan dalam dua cara: (Kashmir, 2006)

1. Komunikasi langsung, yaitu karyawan melakukan kontak langsung dengan pelanggan/klien. Dalam hal ini, klien dapat melihat dan mendengar situasi kita secara langsung dan mengevaluasi sikap kita.
2. Transaksi tidak langsung berarti bahwa karyawan tidak berhubungan langsung dengan pelanggan, tetapi hanya melalui alat perantara seperti telepon, faks, komunikasi, dan email. Anda tidak berhubungan langsung dengan pelanggan Anda, tetapi Anda tetap perlu menjaga komunikasi dengan berbicara, faks atau email, serta memikirkan aturan saat melakukan panggilan telepon.

2.2.5 Sikap Melayani Nasabah

Untuk memuaskan pelanggan kami, perlu untuk membuat sikap layanan pelanggan kami seperti ini. Ketika kita melakukan sesuatu, kita tidak berpura-pura frustrasi dan menghadapi situasi tidak nyaman lainnya. Berpura-pura frustrasi atau emosional dapat mengakibatkan layanan yang tidak lengkap dan akhirnya frustrasi pelanggan.

Berikut adalah beberapa sikap yang perlu diperhatikan dalam melayani berbagai pelanggan (Kasmir, 2006).

1. Beri pelanggan Anda kesempatan untuk berbicara

Artinya, karyawan terlebih dahulu memiliki kesempatan untuk mengungkapkan semua keinginannya kepada pelanggan. Dalam hal ini, karyawan harus dapat mendengar semua percakapan pelanggan. Karyawan juga harus berusaha untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan mereka. Selain mendengarkan dengan seksama, karyawan menuliskan ringkasan di atas kertas untuk menghindari pengulangan di atas jika perlu.

2. Dengarkan baik-baik

Karyawan harus mendengarkan dengan seksama dan didengar selama pelanggan memiliki pendapat. Karyawan juga tidak boleh melakukan gerakan yang dapat menyinggung perasaan pelanggan, seperti gerakan fisik anggota tubuh yang dianggap tidak sopan. Mendengarkan dengan seksama berarti bahwa ketika seorang pelanggan mengemukakan suatu masalah, karyawan

tersebut mendengarkan dengan seksama sampai pelanggan tersebut puas. Pelanggan yang teliti akan dengan senang hati menjelaskan masalah dan keinginan mereka. 3. Jangan menyela pembicaraan

3. Jangan menyela pembicaraan.

Artinya, karyawan tidak boleh menyela atau menyela pembicaraan sampai pelanggan berbicara. Pastikan karyawan Anda merespons setelah pelanggan berbicara. Tidak sopan menyela atau menyela pelanggan yang Anda ajak bicara. Hal ini juga dapat mencegah pelanggan dari fokus untuk mengungkapkan pendapat mereka. Dari waktu ke waktu, pelanggan kehilangan fokus dan lupa apa yang harus dikatakan. Klien biasanya sulit mengingat apa yang telah dijelaskan sebelumnya. Karena itu, jika tidak mau, akhiri percakapan terlebih dahulu, tanpa menyela atau menyela pembicaraan.

4. Ajukan pertanyaan setelah pelanggan berbicara

Seperti disebutkan di atas, jangan mencoba menyela atau menyela pembicaraan. Jika ada pertanyaan, Anda harus menanyakannya setelah pelanggan selesai berbicara. Mungkin dianggap sopan untuk mengajukan pertanyaan kepada pelanggan baru setelah pelanggan selesai berbicara. Saat mengajukan pertanyaan, karyawan harus terlebih dahulu memilih pertanyaan yang penting. Kemudian gunakan bahasa pemahaman yang sederhana atau dengan kata lain, itu harus singkat, pendek, menghapus bahasa.

5. Jangan marah. Tidak mudah untuk mengeluh

Pelanggan memiliki kepribadian yang berbeda, jadi jangan merasa tidak puas atau frustrasi dengan kata-kata dan sikap Anda. Seharusnya bukan cara Anda berbicara, berperilaku, atau bernada ketika berhadapan dengan pelanggan menyinggung pelanggan. Selain itu, karyawan tidak mudah diganggu oleh pelanggan yang mengganggu, usahakan mereka tetap sabar dengan layanannya.

6. Jangan berdebat dengan pelanggan

Dalam prakteknya, apa yang diinginkan pelanggan terkadang tidak sesuai dengan kondisi di perusahaan kita. Jadi jika ada hal-hal yang tidak disetujui, coba jelaskan dengan sopan. Karyawan tidak boleh berdebat atau membuat argumen yang tidak dapat diterima terhadap pelanggan. Ini karena pelanggan tidak suka ditolak atau dibicarakan. Jika menurut Anda argumen diperlukan, bersikaplah halus untuk memastikan pelanggan Anda tidak tersinggung atau salah.

7. Bersikap sopan, baik hati dan selalu tenang.

Kita harus selalu bersikap sopan dan ramah dalam melayani pelanggan. Demikian juga, Anda harus tenang dan selalu bertindak saat mengendalikan emosi dan menghadapi pelanggan yang tidak menyenangkan. Ada pepatah yang mengatakan, "Anda sopan dan kami pendiam". Bersikap sopan dan ramah dapat mencegah pelanggan menyadari bahwa mereka memiliki lebih banyak dialog daripada yang kita berikan kepada mereka. Jika kita ingin orang

lain menghormati kita, kita juga harus dihormati.

8. Tidak berurusan dengan sesuatu yang bukan tugasnya.

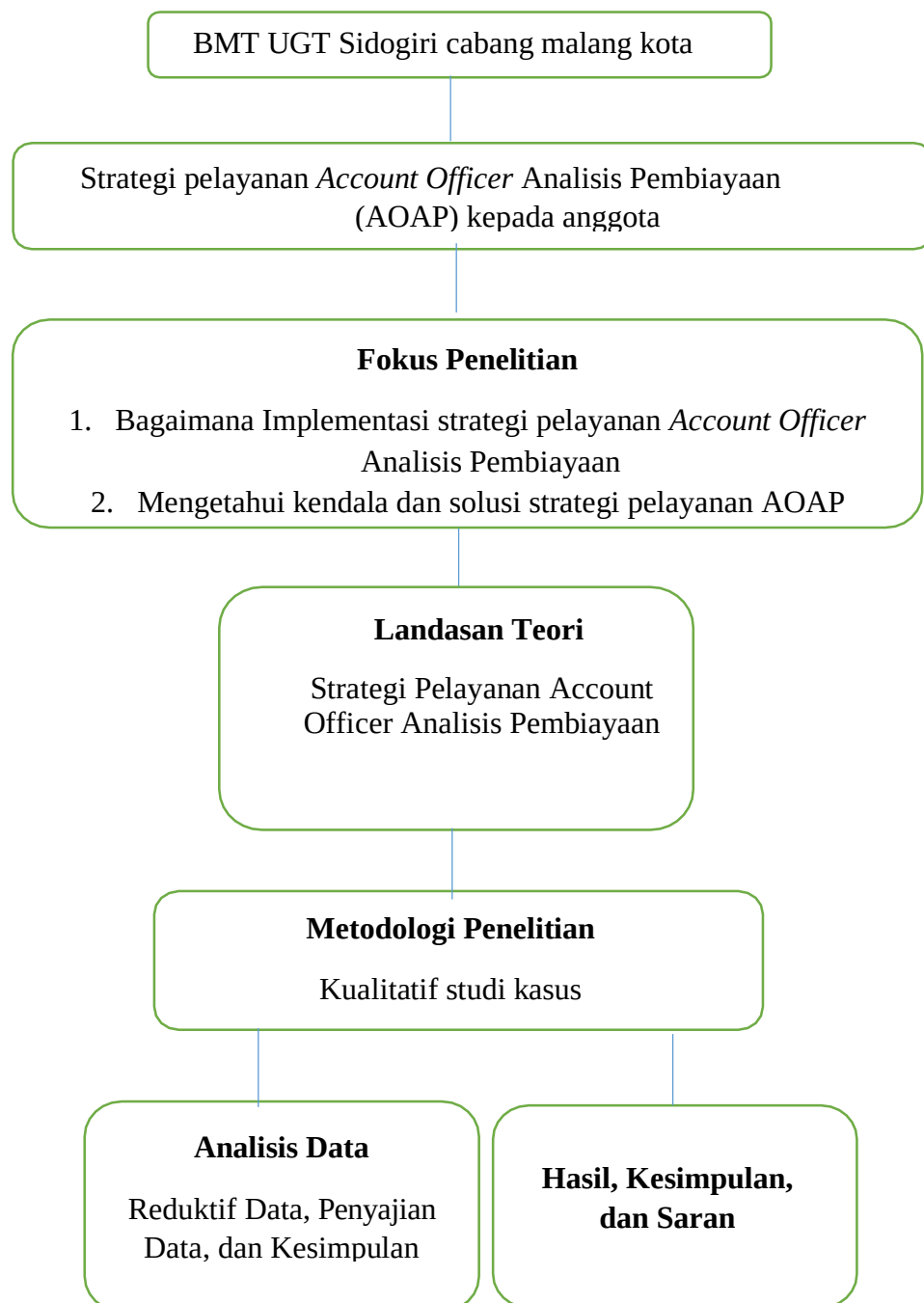
Karyawan sering melakukan hal-hal yang tidak boleh mereka lakukan. Karyawan mungkin merasa bahwa mereka dapat melakukan apa saja. Meskipun tidak mungkin untuk memberikan informasi yang salah. Oleh karena itu, karyawan tidak boleh melakukan hal-hal di luar kewenangannya. Serahkan pada pegawai yang memiliki kewenangan agar tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi. Meski terpaksa, Anda harus mencari cara untuk menjelaskannya agar pelanggan tidak kecewa. Misalnya, pelanggan diminta menunggu perwakilan resmi datang.

9. Tunjukkan sikap peduli dan sikap ingin membantu

Pelanggan yang datang ke perusahaan selalu ingin dibantu. Ini berarti bahwa pelanggan memiliki masalah yang tidak dapat mereka selesaikan sendiri. Jadi beri dia perhatian penuh Anda dengan sikap dan tunjukkan bahwa kami benar-benar ingin membantu. Sehingga pelanggan merasa senang dan tentram karena yakin masalahnya akan terpecahkan.

2.3 Kerangka Berfikir

Gambar 2.3 Kerangka Berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Menurut Moleung, penelitian kualitatif adalah produksi data teknis dalam bentuk tulisan atau percakapan manusia dan perilaku yang dapat diamati. Studi kasus adalah studi di mana peneliti memiliki banyak sumber informasi atau banyak sumber informasi (misalnya observasi, wawancara, materi audio-visual, dokumen dan laporan), studi kasus dan studi kasus. Unit analisis dalam suatu studi kasus dapat berupa kasus ganda (studi multi kasus) atau kasus individu (studi dalam kasus) (Moleung, 2002).

Dari prinsip-prinsip yang diuraikan di atas, penelitian kualitatif adalah bahwa data yang diperlukan bukanlah angka-angka yang menjadi kriteria suatu peristiwa yang sulit, melainkan peristiwa yang dianggap menarik dan unik atau bisa menjadi sesuatu yang baru. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggabungkan fenomena, fakta empiris, dan teori yang ada untuk membentuk teori baru, karena fokus penelitian kualitatif adalah pembangunan teori. Untuk mencapai tujuan penelitian berdasarkan rumusan pertanyaan yang diajukan maka peneliti melakukan observasi dan wawancara dengan staf BMT dan beberapa anggota untuk mendapatkan informasi tentang strategi

pelayanan BMT UGT cabang di Sidogiri 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 diadakannya penelitian di BMT UGT Sidogiri Malang Kota ini adalah karena jumlah nasabah pembiayaan yang terus naik, jumlah alokasi dana pembiayaan yang terus meningkat serta jumlah kredit macet yang rendah dan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di sana. Apalagi BMT UGT Sidogiri Cabang Malang di pusat kota merupakan bangunan yang sudah dimiliki tanpa penyambungan kembali dan jauh lebih besar dari bangunan yang ada.

3.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah apa yang menjadi subjek pencarian dan tidak tergantung pada judul dan subjek pencarian. Subjek penelitian juga dapat diartikan sebagai pelaku atau seseorang yang memahami informasi tentang topik penelitian. Subyek adalah individu yang berperan penting di sektor BMT UGT Kota Malang, ditunjukkan pada Tabel 3.1

Tabel 3.1

Subjek Penelitian

No	Nama	Jabatan
1	Ahmad Junaidi Nur	Kepala Cabang Malang Kota

2	Ahmad Zainullah	Kepala Bagian Simpanan
3	Ahmad Zainullah	Kepala Bagian Legal Remidial
4	Khairul Huda	Teller
5	Masruhul Mabsud	AOSP
	Abdul Salam Maimun	
	Imam Malik	
6	Misbahul Munir	AOAP
	Muzakki	
7	Nasabah	Nasabah

Sumber: BMT UGT Sidogiri cabang Malang Kota

3.4 Data dan Jenis Data

Data adalah kumpulan informasi yang diperoleh dari pengamatan yang dapat berupa angka, lambang, lambang, kode dan sebagainya. Data penelitian ini dikumpulkan dari dua sumber data primer dan data sekunder (Fekrian, 2019).

- a. Data yang diterima langsung dari peneliti data utama menerima wawancara dengan peneliti atau diterima dari hasil wawancara dengan karyawan BMT UGT Sidogiri cabang Malang Kota
- b. Data sekunder tersedia secara tidak langsung dari tujuan penelitian yang tersedia untuk konsumsi publik, termasuk struktur organisasi, data arsip, dokumen, pelaporan dan buku pencarian yang terkait dengan penelitian. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari data cabang kota BMT Sidogiri Malang.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah seperangkat metode bagi peneliti untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan untuk penelitian guna mencapai tujuan penelitian mereka. Metode perolehan data yang digunakan peneliti adalah BMT UGT Sidgiri cabang Maranshi.

a. Observasi atau pengamatan

Observasi penting untuk mengumpulkan data penelitian kualitatif. Megamet berarti peneliti tertarik pada fenomena di lapangan melalui panca indera. Menurut Jamal (2015), (1) lokasi (2) aktivitas aktor (3) ketiganya disebut sikap sosial.

b. Wawancara

Wawancara adalah metode di mana pewawancara mengajukan pertanyaan dan pewawancara menjawab pertanyaan memperoleh data melalui percakapan langsung. Menurut Djamal, wawancara adalah pertemuan antara dua orang yang bertukar informasi dan ide melalui keterampilan tanya jawab yang memberikan kontribusi yang berarti pada topik tertentu. (Jamal, 2015). Dalam wawancara, beberapa faktor yang menentukan keberhasilan wawancara: (1) pengetahuan dan integritas informan, (2) topik yang sederhana dan menarik, (3) situasi yang nyaman dan nyaman, (4) wawancara Kapasitas publik, (5) Faktor sosial budaya.

c. Dokumentasi

Menurut Guba dan Lincoln dalam Mulung (2002), dokumen adalah dokumen atau film yang belum diproduksi atas

permintaan peneliti. Dokumen berupa memo, buku, jurnal, disertasi, artikel, memo, surat, risalah dll.

3.6 Analisis Data

Analisis data kualitatif (Bogdan dan Becklen, 1982) memungkinkan Anda untuk memproses data, mengaturnya, mengklasifikasikannya menjadi bagian-bagian yang dapat dikelola, menentukan apa yang penting dan mempelajari apa yang Anda bagikan dan bagikan dengan orang lain. Ini adalah upaya untuk membuat keputusan.

Menurut Sugiyono (2010) dalam Djamal (2015), analisis data penelitian kualitatif adalah suatu proses meneliti dan mengumpulkan data secara sistematis yang diperoleh melalui wawancara mendalam, catatan lapangan, dan bahan lainnya sehingga “mudah dipahami dan hasilnya dapat dipahami”. akan digunakan dan dibagikan dengan orang lain. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan hingga data mencapai titik jenuh. Miles dan Huberman (2010) di Yamal. Langkah-langkah dalam proses melakukan analisis data kualitatif interaktif adalah sebagai berikut.

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu bentuk analisis data untuk menyaring data, memilih data yang diperlukan, fokus pada data, membuang data yang berlebihan, dan mengumpulkan data untuk estimasi (Jamal, 2017). Data yang direduksi pada tahap ini

memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk melanjutkan ke tahap selanjutnya.

b. Penyajian Data

Display data atau data marking adalah proses melihat data setelah terjadi reduksi data. Penyajian data terjadi dalam bentuk diagram, grafik dan hubungan antar kategori. Selain itu, data dapat ditampilkan dalam bentuk tabel, grafik, bagan, dll. Data yang disajikan harus diatur sedemikian rupa sehingga pembaca dapat dengan mudah memahaminya (Djamal, 2017). Karena representasi atau penyajian data dilakukan dengan menggunakan kumpulan data kecil, peneliti dapat menarik kesimpulan dan melanjutkan ke langkah berikutnya.

c. Kesimpulan

Langkah ketiga setelah penyerahan data adalah penarikan kesimpulan dan konfirmasi. Kesimpulan merupakan hasil penelitian yang seharusnya dapat memecahkan masalah. Selain itu, kesimpulan ini juga menunjuk pada penemuan-penemuan baru di bidang ilmu pengetahuan yang sebelumnya tidak ada. Hasil dapat berupa fenomena yang awalnya ambigu, bahkan hasil dapat berupa teori baru setelah penelitian menunjukkan (Jamal, 2017).

3.7 Teknik Keabsahan Data

Langkah ketiga setelah penyerahan data adalah menarik kesimpulan dan memvalidasinya. Kesimpulan merupakan hasil

penelitian yang harus mampu memberikan jawaban atas rumusan masalah yang ditimbulkan. Selain itu, kesimpulan juga menyajikan temuan baru di bidang ilmiah yang sampai sekarang belum ada. Temuan bisa berupa fenomena yang awalnya ambigu, dan setelah diselidiki bisa menjadi jelas, bahkan temuan bisa berbentuk teori baru (Jamal, 2017). Proses analisis data diilustrasikan pada Gambar 3.1.

1. Uji Kredibilitas

Menguji kredibilitas atau kepercayaan data penelitian kualitatif yaitu dengan melakukan perpanjangan pengamatan penelitian, peningkatan penelitian dan ketekunan serta triangulasi.

a. Perpanjangan Pengamatan

Dengan perluasan pengamatan ini, peneliti menegaskan kembali apakah data yang diperoleh pada saat penelitian itu valid. Setelah meninjau data yang diperoleh hingga saat ini, jika tampaknya tidak akurat atau tidak valid, penyelidik pada umumnya, secara menyeluruh dan menyeluruh akan memastikan keakuratan atau validitas data yang dapat diandalkan. Jadi, jika ada kegiatan yang perlu peneliti lakukan setelah mengumpulkan data, maka dapat disimpulkan:

- a) Periksa kebenaran data
- b) Berinteraksi kembali dengan subjek tes untuk mendapatkan data sedetail mungkin. Untuk mendapatkan data yang pasti kebenarannya
- c) Mencatat dan pengumpulan data berdasarkan fokus

penelitian melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

a. Meningkatkan Ketelitian

Peningkatan akurasi (ketelitian) berarti pengamatan yang lebih tepat dan konsisten. Dengan cara ini, kepastian data dan proses tercatat dengan aman dan sistematis. Jika peneliti dapat memeriksa kembali keakuratan data seiring dengan bertambahnya waktu pengamatan dan akurasi meningkat, peneliti dapat memberikan deskripsi yang akurat, valid, dan konsisten tentang apa yang diamati.

b. Triangulasi

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang menggabungkan teknik pengumpulan data yang berbeda dan sumber data yang ada. Ketika mengevaluasi teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti triangulasi, ketika peneliti benar-benar mengumpulkan data dan menguji keabsahan data yang diperoleh (Sugiono, 2011). Peneliti dapat melakukan pendekatan triangulasi dengan beberapa cara, antara lain:

a) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber yaitu menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber yang berbeda.

b) Triangulasi Teknik

Menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara

mengecek kembali data dari sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dari wawancara, dicek dengan observasi, dokumentasi.

BAB IV

PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1 LATAR BELAKANG PERUSAHAAN

4.1.1 Sejarah BMT UGT Sidogiri

Berawal dari bapak Ahmad Junaidi Nur (selaku mantan ketua BMT cabang Malang Kota) yang prihatin dengan keadaan ekonomi masyarakat yang tidak sesuai dengan syariat Islam, yang menyebabkan terbentuknya koperasi simpan pinjam BMT UGT Cabang Sidogiri Kota Malang. Mereka resah dengan teknik bisnis riba yang dilakukan oleh rentenir di Malang, yang jelas-jelas dilarang oleh Islam. Dia kemudian menyampaikan undangan kepada berbagai orang untuk berbagi keuntungan alih-alih utang publik dengan imbalan model pinjaman tanpa bunga. Akhirnya, ditemukan rencana untuk meluncurkan usaha koperasi yang menghasilkan penciptaan lembaga keuangan Islam yang dapat mengangkat dan membantu kelas bawah, yang ekonominya masih agak kecil (mikro).

Konferensi untuk mengembangkan koperasi syariah dilakukan pada tahun 2008, yang berlangsung sebelum koperasi didirikan. Setelah melalui banyak perdebatan dan pertimbangan dalam rapat pembentukan, diputuskan untuk membentuk tim kecil di bawah pimpinan Bapak H. Ghazi untuk memfasilitasi proses pendirian koperasi. Topik yang akan dibahas meliputi keanggotaan, permodalan, legalitas koperasi, dan struktur

kepengurusannya.

Sebuah forum bernama “Koperasi Simpan Pinjam Syariah BMT UGT Cabang Kota Malang” didirikan untuk membantu kebutuhan ekonomi masyarakat berdasarkan prinsip syariah setelah dibahas dengan beberapa orang, antara lain Bapak Ahmad Junaidi Nur, H. Khozi, dan Husain . Pada tanggal 20 Agustus 2008, koperasi ini resmi berdiri di Kebalen Wetan No. 01, RT 01, RW 04, Kelurahan Kota Lama. Karena semua staf adalah lulusan pesantren dengan pengalaman akademis yang sangat sedikit, sesi pelatihan diadakan oleh manajer cabang hampir setiap bulan. Untuk mengimbangi dan meningkatkan sumber daya manusia (SDM) BMT, dilakukan pelatihan. Sesuai dengan kebutuhan staf, seperti keterampilan, manajemen, akuntansi, dan pemasaran, kepala cabang mengumpulkan tim profesional.

Vendor pasar adalah fokus utama BMT UGT. Mereka awalnya tidak tahu apa itu BMT UGT, maka dari itu Pak Ahmad Nur Junaidi tercetus ide untuk membagikan doa-doa, seperti doa akhir tahun, awal Ramadhan, dan doa-doa lainnya, yang kemudian dijadikan brosur BMT. Brosur-brosur tersebut kemudian dibagikan kepada semua orang yang berjualan di pasar dan desa-desa terdekat. Pak Jun awalnya merasa kesulitan untuk membagikan brosur karena dia belum pernah menjadi peserta langsung di lingkungan kerja. Tetapi karena kegigihan dan usahanya, serta untuk kepentingan masyarakat umum, rasa bersalah yang dia rasakan telah hilang, dan dia menjadi terbiasa.

Karena cabang Malang Raya Kota Malang memiliki anggota

paling banyak di antara cabang pembantunya, jumlah anggota yang ingin bergabung dengan BMT semakin meningkat setiap harinya. Selain itu, BMT UGT cabang Sidogiri Kota Malang memiliki kinerja keuangan terbaik secara keseluruhan. Untuk membahas fasilitas BMT yang tidak praktis karena pertumbuhan anggota yang semakin banyak, personel BMT mengadakan rapat akbar. BMT akhirnya mengakuisisi ruko baru dengan diterbitkannya Surat Keputusan (SK), dan pada 20 Agustus 2018, perusahaan pindah ke Jl. Zaenal Zaki.

4.1.2 Visi dan Misi BMT UGT Sidogiri

Visi :

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

Misi :

1. Menerapkan dan memasyarakatkan Syariat Islam dalam aktifitas ekonomi.
2. Menanamkan pemahaman bahwa sistem syariah dibidang ekonomi adalah adil, mudah, dan *maslahah*.
3. Meningkatkan kesejahteraan ummat dan anggota.
4. Melakukan aktifitas ekonomi dengan budaya STAF (*Shiddiq/Jujur, Tabligh/Komunikatif, Amanah/dipercaya, Fathonah/Profesional*).

4.1.3 Susunan pengurus BMT UGT Sidogiri Cabang malang kota

Kepala Cabang : Achmad Junaidi Nur

Wakil Kepala Cabang : Muzakki

Kepala Kantor : Achmad Zainullah

Teller : Khoirul Huda

AOAP : 1.Misbahul Munir
2.Abdul Salam Maimun

AOSP : 1.Mahrusul Mabsud
2.Imam Malik

4.1.4 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.

4.1.5 Produk-produk BMT UGT Sidogiri Cabang malang kota

1. Produk Penghimpun Dana (*Funding*)

a. Tabungan Umum Syariah

Tabungan syariah umum yang dapat disetor dan ditarik sewaktu-waktu sesuai kebutuhan anggota. Kontrak tabungan ini didasarkan pada prinsip-prinsip Syariah. Yaitu Mudrabah Musharqa dengan perbandingan 30% anggota dan 70% BMT. Manfaat menabung BMT adalah transaksi aman, menguntungkan, mudah dan sesuai syariah, tanpa biaya administrasi bulanan, dan membantu sesama (ta'awun).

b. Tabungan Haji Al-Haromain

Tersedia rekening tabungan khusus untuk biaya haji bagi anggota. Kontrak tabungan ini didasarkan pada prinsip syariah, yang menetapkan bahwa keuntungan anggota adalah 50% dan keuntungan bank. Keuntungan menggunakan tabungan ini adalah mudah melakukan setoran tabungan setiap saat, mudah dikontrol pengembangan dana dengan memperoleh laporan transaksi berupa buku tabungan, memperoleh pembagian keuntungan yang kompetitif, membantu sesama ummat (taawun), menjamin keamanan, menghindari riba dan haram, peluang untuk mengajukan tabungan calon jamaah haji yang ingin menerima bagian dari haji untuk tahun yang direncanakan.

c. Tabungan Umroh Al-Hasanah

Tabungan umrah berjangka dengan tujuan membantu anggota memenuhi keinginan mereka saat melakukan umrah.

Dana tersebut ditandatangani berdasarkan prinsip syariah mudharabah musytarakah, dengan rasio keanggotaan 40% dan rasio BMT 60%.Keuntungan menggunakan tabungan jenis ini adalah simpanan tabungan dapat dilakukan dengan mudah setiap saat, bagi hasil yang kompetitif, membantu sesama ummat (ta'awun) aman, terhindar dari riba dan tempat suci, dapat mengajukan keringanan umroh hingga biaya umroh 50 % dari kesenjangan. dengan ketentuan pembiayaan yang berlaku.

d. Tabungan Idul Fitri

Program tabungan Idul Fitri dirancang untuk membantu anggota memenuhi kebutuhan mereka selama liburan. Tabungan ini memanfaatkan akad Mudharabah Musyarakah dengan rasio 40% untuk anggota 60% BMT.Manfaat yang diperoleh dari penggunaan tabungan ini adalah kemudahan, transaksi aman, terhindar dari riba dan haram, membantu sesama ummat (ta'awun), memperoleh bagi hasil bulanan yang halal dan menguntungkan atau dapat dianggap sesuai kebijakan BMT UGT Barang yang akan digunakan untuk kebutuhan hari raya . Sidogiri adalah cara yang baik untuk mendapatkan pembiayaan.

e. Tabungan Qurban

Rekening tabungan digunakan untuk membantu anggota menyimpan uang untuk ibadah qurban dan aqiqah. Dana ini

menggunakan akad Mudharabah dengan tingkat partisipasi anggota 40% dan persentase kepemilikan BMT 60%.Keuntungan yang diperoleh dari tabungan ini, yaitu membantu orang lain untuk membuat pengaturan keuangan untuk pembelian keagamaan seperti qurban atau aqiqah, dan mengamankan bagian yang menguntungkan untuk diri sendiri, sangat bermanfaat.

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 (MDH) 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 Bermotor 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 kendaran 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 Kementrian Agama, untuk mendapatkan nomor *seat* porsi haji. Akad yang digunakan adalah akad *kafalah bil ujah*. Keuntungannya yaitu, proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah, pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di 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 Kementrian Agama didampingi oleh petugas BMT UGT.

4.1.6 Strategi Pelayanan *Account Officer* Analisis Pembiayaan (AOAP)

Pada Anggota *Baitul Maal Wat Tamwil*

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

1. Senyum, sapa, salam

Karyawan *Account Officer* Analisis Pembiayaan (AOAP) yang ada di BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota ketika ia memberikan pelayanan kepada anggota atau nasabahnya bersikap ramah dan saling menyapa ketika bertemu, sopan santun ketika berhadapan dengan anggota atau nasabahnya 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 Ahmad Zainullah selaku ketua BMT pada tanggal 28 Juli 2022 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 di 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 yaitu 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 dan sesuai dengan strategi pelayanan. Begitu juga yang telah disampaikan oleh salah satu karyawan AOAP 1 yang bernama bapak Misbahul Munir pada tanggal 28 Juli 2022 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-produk yang ada di BMT yang saya sampaikan itu bisa membuat tertarik para anggota.”

Sedangkan menurut hasil wawancara dengan bapak Muzakki selaku karyawan AOAP 2 pada tanggal 28 Juli 2022 pukul 12.00 WIB mengatakan bahwa:

“saya sudah menjadi karyawan BMT selama 9 tahun mbak, dan saya disini sering ikut pelatihannya karyawan. Disini saya diajarkan banyak hal bagaimana cara menangani anggota dilapangan. Pelayanan yang saya terapkan ke anggota yaitu saya mencoba untuk selalu bisa bersikap ramah dan sopan kepada anggota”.

Adapun hasil wawancara menurut Ibu Mutmainah selaku anggota BMT pada tanggal 29 Juli 2022 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 ketika di jalan”.

Dari penjelasan yang telah dipaparkan oleh semua informan tersebut, 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 Analisis Pembiayaan (AOAP) dalam menjalankan tugasnya selalu jujur, bertanggung jawab, dan membantu dalam proses bertransaksi dari awal proses pengajuan pembiayaan sampai bertanggung jawab terhadap penagihan pembiayaan. Adapun menurut Bapak Misbahul Munir selaku ketua (AOAP) BMT pada tanggal 28 Juli 2022 pukul 11.20 WIB.

“Ya karyawan AOAP ketika memberikan pelayanan kepada anggotanya melakukan transaksi sebaik mungkin memberikan pelayanan yang terbaik. Ketika ada karyawan yang merasa ada kesulitan, maka sebisa mungkin karyawan harus bisa mencari solusi. Hal seperti itu agar tidak membuat kecewa anggota atau nasabah”.

Menurut perolehan dari hasil wawancara dengan Bapak Misbahul Munir selaku karyawan AOAP 1 pada tanggal 28 Juni 2020 pukul 09.30 di pasar besar ialah:

“Ya saya ketika sedang melayani anggota seperti konco dewe (teman sendiri) mbak, sudah seperti saudara sendiri malah mbak. Pokoknya setiap anggota ketika sedang

mengalami keluhan ya sebisa mungkin pastinya akan dicarikan solusinya”.

Menurut hasil wawancara Bapak Abdul Salam selaku karyawan AOAP 2 pada tangga 28 Juli 2022 pukul 12.00 mengatakan:

“Biasanya saya tanyakan mbak, ketika saya melihat anggota saya sedang mengalami kesusahan. Saya tanyakan apa keinginan serta apa yang dibutuhkan oleh anggota tersebut, sebisa mungkin kita sebagai karyawan harus bisa membantu dan memenuhinya. Seperti halnya ketika anggota sedang butuh modal, maka saya harus bisa tangkap dengan apa yang sedang anggota tersebut inginkan dan butuhkan”.

Sedangkan menurut anggota yang bernama ibu Aisyah pada tanggal 29 Juli 2022 pukul 14.00 di rumah mengatakan:

“Pelayanannya menurut saya sih mbak sudah cukup baik, santun, pengertian, serta bertanggungjawab ketika melakukan proses pengajuan pembiayaan saya dari awal sampai akhir”.

Menurut hasil paparan wawancara diatas dengan para informan dapat disimpulkan bahwa karyawan AOAP telah bertanggung jawab melakukan tugasnya dengan baik

dan bertanggung jawab.

3. Melayani Tepat Waktu

Ketika sedang melayani anggotanya, karyawan AOAP langsung melayani dan berbicara dengan seperlunya saja. Hal ini bertujuan untuk meminimalisir waktu yang ada. Menurut hasil wawancara dari ketua Analisis Pembiayaan BMT pada tanggal 28 Juli 2022 pukul 12.00 yaitu:

“Karyawan AOAP ketika sedang memberikan pelayanan pasti langsung mbak, ketika ada anggota yang mau pengajuan pembiayaan ya mereka juga langsung melayani dan melaksanakansurvey dan analisa nasabahnya. Karyawan AOAP setelah melayani dan sudah selesai dengan tugasnya, maka mereka langsung pindah ke anggota lainnya yang berada di dalam pasar untuk menanyakan kepada para anggota mereka apakah mau menabung atau membayar angsuran pembiayaan”.

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

4. Bicara secara jelas

Dalam kesehariannya karyawan AOAP di BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota melakukan obrolan-obrolan ringan ketika bertemu dengan anggota. Karyawan AOAP 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 tersebut membuat para anggota merasa nyaman dan tidak malu saat berhadapan dengan karyawan. Menurut hasil wawancara oleh Bapak Zainul selaku kepala BMT UGT Sdogiri Cabang malang kota pada tanggal 28 Juli 2022 pukul 12.00 tempatnya di kantor BMT, bahwa beliau mengungkapkan:

“Karyawan AOAP ketika sedang memberikan pelayanan kepada anggotanya, mereka selalu menggunakan sistem kekeluargaan mbak. Jadi lebih fleksibel, contoh ketika lagi ada anggota yang memakai bahasa madura ya mau gak mau karyawan AOAP 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 dari sifat anggotanya bagaimana dulu, apa anggota itu kalau diajak guyon gak mudah marah atau yang lainnya. Gitu aja sih mbak”

Menurut hasil wawancara dari salah satu karyawan AOAP 1 yang bernama bapak Misbahul Munir pada tanggal 28 Juni 2022 pukul 09.00, beliau mengatakan bahwa:

“Saya sudah menjadi karyawan di BMT selama 6 tahun mbak, dan strategi yang digunakan dalam pelayanan yang diterapkan di BMT itu ya seperti yang dibilang oleh pak Zainul (kepala cabang Malang kota) yaitu maunya anggota pasti kita ladenin dan menyesuaikan dengan bahasa anggota. Ketika anggota orang madura ya kami sebagai karyawan 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 dengan salah satu anggota yang bernama ibu Mutmainah selaku anggota BMT yang berjualan sayur di pasar pada tanggal 29 Juni 2022 pukul 10.00 WIB mengatakan:

“Saya udah 12 tahun menjadi nasabah BMT mbak, udah dari awal BMT dibuka, dan dulu kondisi BMT masih kecil

sampai BMT sudah jadi besar seperti saat ini, saya tetap setia jadi anggota disana. Setiap hari saya menabung walaupun Cuma 10 ribu perhari, lumayan uangnya saya untuk sewaktu-waktu jika saya membutuhkan bisa diambil. Manfaat yang saya rasakan selama menabung di BMT, kalau dari segi pembayaran itu sangat memudahkan saya sekali mbak. Ketika saya ingin menabung uang saya, saya gak perlu ke BMT. saya orangnya sibuk dipasar setiap hari berjualan, jadi saya gak sempet dan gak ada waktu kalau harus datang ke tempatnya. Saya juga senang mbak kalau bapaknya memakai bahasa jawa jadinya nyambung dengan omongan saya, jadi saya merasa lebih aman saat berkomunikasi dengan bapak karyawan disana”.

Sedangkan menurut hasil wawancara dengan Bapak Syamsudin pada tanggal 29 Juli 2022 pukul 11.00 WIB

“Saya sudah menjadi anggota BMT kurang lebih 7 tahun mbak, saya selalu rutin nabung tiap hari dan bapak Misbahul Munir 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 disana yaitu ketika berkomunikasi pasti nyambung aja mbak, karena saya hanya bisa pake bahasa madura jadi ya untungnya bapak Misbahul Munir pake bahasa yang saya gunakan juga.

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang telah diberikan karyawan AOAP 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 atau karyawan. Mampu berkomunikasi juga akan membuat setiap permasalahan menjadi jelas sehingga tidak timbul kesalahpahaman.

5.Amanah

Ketika sedang bertugas dan berkumpul dengan para pelanggan atau anggota, karyawan AOAP 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 28 Juli 2022 pukul 09.00 di pasar.

“Saya itu tidak pernah mbak ngasih tau ke anggota lainnya mengenai privasi anggota yang ada di BMT. Kita kan tau mbak, bahwa kepercayaan anggota kepada karyawan itu sangatlah 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 tersebut, dapat disimpulkan bahwa karyawan AOAP sudah memenuhi sesuai dengan teori ciri-ciri pelayanan yang baik, yaitu karyawan harus menjaga kerahasiaan nasabah terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabahnya. Pada dasarnya, menjaga rahasia nasabah yaitu sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapa pun. Menjaga rahasia nasabah juga merupakan ukuran sebuah kepercayaan nasabah kepada perusahaan.

6. Pengetahuan dan kemampuan baik

Karyawan AOAP ketika memberikan pelayanan kepada para anggotanya selalu memberikan yang terbaik yaitu dengan cara menjelaskan kepada anggota se jelas-jelasnya sesuai dengan apa yang telah ditanyakan oleh anggotanya. Ketika ada anggota yang merasa kurang paham dengan produk ataupun tabungan yang ditawarkan, maka karyawan AOAP membuat perumpamaan yang mudah agar dapat dipahami oleh anggota. Hal ini sesuai dengan penuturan Bapak Abdul Salam selaku karyawan AOSP

pada tanggal 28 Juli 2022 pukul 12.00 di kantor BMT.

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

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

7. Menerima keluhan secara profesional

Menerima keluhan secara profesional berarti karyawan harus cepat dan tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah atau anggotanya. Karyawan yang

lamban akan membuat nasabah lari dan pergi. Menurut hasil wawancara dengan salah satu karyawan BMT yang bernama Ibu Siti pada tanggal 28 Juli 2022 pukul 10.00 WIB.

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

Adapun hasil wawancara kepada karyawan AOAP 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 Aisyah pada tanggal 29 Juli 2022 yaitu:

“ketika saya menelfon salah satu dari karyawan BMT untuk melakukan penarikan, karena waktu itu saya posisi 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 jadi 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, iya kalau semua BMT dekat dengan rumah saya, lah kalau jauh gimana kan pasti kwalahan mbak”.

Menurut hasil wawancara dengan kepala BMT yang bernama bapak Zainul pada tanggal 28 Juli 2022 di kantor BMT beliau mengatakan bahwa:

“Ada suatu kejadian mbak, Anggota asli orang Madura sampai itu membuat karyawan AOAP 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 AOAP di marah-marah karena waktu itu karyawan juga sedang bertugas di lapangan dan baru hantar uangnya di sore hari padahal minta nya di pagi hari. Bapak Madura itu juga marah-marah, kenapa tidak ada ATM aja, biar gak ribet. Akhirnya kami kasih pengertian bahwa tidaklah murah untuk mendirikan suatu ATM karena biayanya yang hampir setara dengan pendirian capem BMT. Saya selaku kepala di BMT juga sedang berusaha untuk mencari solusi. Itulah yang terkadang membuat karyawan harus siap mental dalam menghadapi berbagai sifat dan karakter nasabah yang berbeda-beda. Sebisa mungkin kita harus sabar dan menjelaskan dengan baik walau kadang hati kita juga ingin marah. Gitu mbak..”.

Menurut hasil wawancara dari bapak Abdul Salam selaku karyawan AOAP 2 pada tanggal 28 Juli 2022 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 membuat janji terlebih dahulu dan datang langsung ke kantor BMT. Jadi kami selaku karyawan AOAP hanya bisa menjadi ATM berjalan, berkeliling menerima uang anggota yang ingin

menabung dan melakukan penarikan dengan jumlah yang sedikit dan tidak terlalu banyak. Ada juga anggota yang suatu hari pernah mengeluh terkait ATM, jadi biasanya saya ajak guyon dan mengiyakan. Soalnya buka ATM itu terlalu besar biayanya 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 sampai sekarang tidak juga 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 atau nasabah lainnya.

8. Kepercayaan

Kepercayaan dari calon nasabah terhadap perusahaan mutlak sangat diperlukan sehingga calon nasabah mau untuk menjadi nasabah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama perlu juga untuk dijaga kepercayaannya agar tidak lari dan pergi. Adapun menurut hasil wawancara oleh Bapak Syamsudin selaku anggota BMT pada tanggal 29 Juli 2022 pukul 13.00 WIB.

“Pelayanan disana sudah sangat cukup bagus mbak, karyawannya juga bersragam jadi itu sebagai tanda

pengenal bahwa itu merupakan karyawan BMT. karyawannya juga sangat ramah, sopan, dan kalau bertemu orang pasti menyapa mbak. karyawan BMT juga lulusan pondok, jadi insyaAllah dapat dipercayalah”.

Menurut Ibu Mutmainah selaku anggota BMT pada tanggal 29 Juli 2022 pukul 10.00 WIB.

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

Menurut penuturan Ibu Faizah selaku anggota BMT pada tanggal 29 Juli 2022 pukul 14.00 WIB yaitu:

“Saya lebih memilih nabung di BMT itu 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 memang lulusan dari pesantren, nah kalau orang pesantren kan insya Allah gak mungkin menyelewengkan uang saya dan kantor BMT juga dekat dengan rumah saya. 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 di BMT”.

Penuturan dari informan diatas menjelaskan bahwa karyawan AOAP telah memberikan kepercayaan kepada anggotanya dengan menunjukkan bahwa karyawan BMT yang mayoritas lulusan dari pondok pesantren 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 yang karima.

Tabel 4.1**Reduksi Data**

No	Strategi Pelayanan	Informan	Reduksi Data
1	Senyum, salam, sapa	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, ramah, menyenangkan. Nah, kalau di 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 yaitu 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.
		Informasi (2)	Saya ketika sedang dihadapkan oleh anggota pasti saya akan bersikap ramah, sopan dan memberikan layanan sebaik mungkin. Agar ketika saya menjelaskan mengenai produk-produk yang ada di BMT yang saya sampaikan itu bisa

			membuat tertarik para anggota.
		Informan (3)	saya sudah menjadi karyawan BMT selama 9 tahun mbak, dan saya disini sering ikut pelatihannya karyawan. Disini saya diajarkan banyak hal bagaimana cara menangani anggota dilapangan. Pelayanan yang saya terapkan ke anggota yaitu saya mencoba untuk selalu bisa 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 ketika dijalan.
2	Tanggung jawab	Informan (1)	Ya karyawan AOAP ketika memberikan pelayanan kepada anggotanya melakukan transaksi sebaik mungkin memberikan pelayanan yang terbaik. Ketika ada karyawan yang merasa ada kesulitan, maka sebisa mungkin karyawan harus bisa mencarikan solusinya. Hal seperti itu agar tidak membuat kecewa anggota atau nasabah
		Informasi (2)	Ya saya ketika sedang melayani anggota seperti konco dewe (teman sendiri) mbak, sudah seperti saudara sendiri malah mbak. Pokoknya setiap anggota ketika sedang mengalami keluhan ya sebisa mungkin pastinya akan dicarikan solusinya.
		Informan (3)	Biasanya saya tanyakan mbak, ketika saya melihat anggota saya sedang mengalami kesusahan. Saya tanyakan apa keinginan serta apa yang

			dibutuhkan oleh anggota tersebut, sebisa mungkin kita sebagai karyawan harus bisa membantu dan memenuhinya. Seperti halnya ketika anggota sedang butuh modal, maka saya harus bisa tangkap dengan apa yang sedang anggota tersebut inginkan dan butuhkan.
		Informan (4)	Pelayanannya menurut saya sih mbak sudah cukup baik, santun, pengertian, serta bertanggungjawab ketika melakukan proses pengajuan pembiayaan saya dari awal sampai akhir.
3	Melayani tepat waktu	Informan (1)	Karyawan AOAP ketika sedang memberikan pelayanan pasti langsung mbak, ketika ada anggota yang mau pengajuan pembiayaan ya mereka juga langsung melayani dan melaksanakan survey dan analisa nasabahnya. Karyawan AOAP setelah melayani dan sudah selesai dengan tugasnya, maka mereka langsung pindah ke anggota lainnya yang berada di dalam pasar untuk menanyakan kepada para anggota mereka apakah mau menabung atau membayar angsuran pembiayaan.
4	Bicara secara jelas	Informan (1)	Karyawan AOAP ketika sedang memberikan pelayanan kepada anggotanya, mereka selalu menggunakan sistem kekeluargaan mbak. Jadi lebih fleksibel, contoh ketika lagi ada anggota yang memakai bahasa madura ya mau gak mau karyawan AOAP 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 dari sifat anggotanya bagaimana dulu, apa anggota itu kalau diajak guyon gak mudah marah atau yang lainnya. Gitu aja sih mbak.
		Informan (2)	Saya sudah menjadi karyawan di BMT selama 6 tahun mbak, dan strategi yang digunakan dalam pelayanan yang diterapkan di BMT itu ya seperti yang dibilang oleh pak Zainul (kepala cabang Malang kota) yaitu maunya anggota pasti kita ladenin dan menyesuaikan dengan bahasa anggota. Ketika anggota orang madura ya kami sebagai karyawan 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.
		Informan (3)	Saya sudah 12 tahun menjadi nasabah BMT mbak, udah dari awal BMT dibuka, dan dulu kondisi BMT masih kecil samapai BMT udah jadi besar seperti sekarang ini, saya tetap setia menjadi anggota disana. Setiap hari saya menabung walaupun Cuma 10 hari perhari, lumayan uangnya untuk saya sewaktu-waktu jika saya membutuhkan bisa

			diambil. Manfaat yang saya rasakan selama menabung di BMT, kalau dari segi pembayaran itu sangat memudahkan saya sekali mbak. Ketika saya ingin menabung uang saya, saya tidak perlu ke BMT. Saya orangnya sibuk di pasar mbak, setiap hari berjualan. Jadi saya tidak sempat dan tidak ada waktu kalau harus datang ke tempatnya. Saya juga senang mbak kalau karyawannya memakai bahasa jawa jadinya nyambung dengan omongan saya, jadi saya merasa lebih nyaman saat berkomunikasi dengan bapak karyawan disana.
		Informan (4)	Saya sudah menjadi anggota BMT kurang lebih 7 tahun mbak, saya selalu rutin nabung tiap hari dan bapak Misbahul Munir 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 disana yaitu ketika berkomunikasi pasti nyambung aja mbak, karena saya hanya bisa pake bahasa madura jadi ya untungnya bapak Misbahul Munir pake bahasa yang saya gunakan juga.
5	Amanah	Informan (1)	Saya itu tidak pernah mbak ngasih tau ke anggota lainnya mengenai privasi anggota yang ada di BMT. Kita kan tau mbak, bahwa kepercayaan anggota kepada karyawan itu sangatlah 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.
6	Pengetahuan dan Kemampuan Baik	Informan (1)	Saya ini kan sudah dilatih ya mbak sebelum menjadi karyawan di BMT, mulai dari penjelasan produknya, marketingnya, dan cara bagaimana melayani anggota dengan baik seperti apa. Bisa dibilang saya sudah cukup paham lah kalau ditanya hal seperti itu. saya juga sebelum menjadi karyawan BMT harus magang selama 6 bulan terlebih dahulu dan setelah menjadi karyawan BMT satu minggu rutin kami sering mengadakan pelatihan dengan memanggil tim ahli dari bank lainnya.
7	Menerima keluhan secara profesional	Informan (1)	Selama menjadi anggota BMT ya gitu mbak, saat saya mau ambil uang untuk keperluan harus ngambil di kantor BMT dan bawa tabungan dan KTP. Ya kalau misalkan saya lagi pergi atau ada kesibukan lain dan anak atau suami saya yang mau mengambil uangnya pastikan BMT minta surat pengantar mbak dari saya, jadi itu sebenarnya yang bikin ribet. Coba aja BMT nerbitin ATM, pasti akan lebih mudah saat pengambilan uang. Saya juga udah sering nanya pasti jawaban dari karyawanya ya ditunggu aja, ditunggu-tunggu tapi sampai sekarang gak ada tuh ATM nya.
		Informan (2)	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.
		Informan (3)	ketika saya menelfon salah satu dari karyawan BMT untuk melakukan penarikan, karena waktu itu saya posisi 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 jadi 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, iya kalau semua BMT dekat dengan rumah saya, lah kalau jauh gimana kan pasti kwalahan mbak.
		Informan (4)	Ada suatu kejadian mbak, Anggota asli orang Madura sampai itu membuat karyawan AOAP 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 AOAP 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 pengertian bahwa tidaklah murah untuk mendirikan suatu ATM karena biayanya yang hampir setara dengan pendirian capem BMT. Saya selaku kepala di BMT juga sedang berusaha untuk mencari solusi. Itulah yang terkadang membuat karyawan harus siap mental dalam menghadapi berbagai sifat dan karakter nasabah yang berbeda-beda. Sebisa mungkin kita harus sabar dan menjelaskan dengan baik walau kadang hati kita juga ingin 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 membuat janji terlebih dahulu dan datang langsung ke kantor BMT. Jadi kami selaku karyawan AOAP hanya bisa menjadi ATM berjalan, berkeliling menerima uang anggota yang ingin menabung dan melakukan penarikan dengan jumlah yang sedikit dan tidak terlalu banyak. Ada juga anggota yang suatu hari pernah mengeluh terkait ATM, jadi biasanya saya ajak guyon

			dan mengiyakan. Soalnya buka ATM itu terlalu besar biayanya 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 sangat cukup bagus mbak, karyawannya juga bersragam jadi itu sebagai tanda pengenalan bahwa itu merupakan karyawan BMT. karyawannya juga sangat ramah, sopan, dan kalau bertemu orang pasti menyapa mbak. karyawan BMT juga lulusan pondok, jadi insyaAllah dapat dipercayalah.
		Informan (2)	Saya sebelumnya juga tidak pernah menabung di bank lain mbak, karena suami saya tidak mau berurusan dengan yang namanya riba. Saya juga gak sempet kalau setiap hari harus datang ke bank untuk nabung penghasilan pasar saya, jadi saya memilih yang mudah saya, karena bagi saya solusi yang tepay yaitu BMT. saya sangat percaya bahwa karyawan BMT rata-rata lulusan pondok sidogiri, dan sudah pasti tidak mungkin membawa uang saya kabur begitu saja. Saya juga percaya dengan karyawan BMT karena ketika beliau melayani saya dengan baik dan seperti saudara sendiri. Itulah yang membuat saya merasa nyaman dan tidak merasa canggung ketika sedang melakukan transaksi dengan beliau para karyawan BMT.
		Informan (3)	Saya lebih memilih nabung di BMT itu 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 memang lulusan dari pesantren, nah kalau orang pesantren kan insya Allah gak mungkin menyelewengkan uang saya dan kantor BMT juga dekat dengan rumah saya. 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 di BMT.
--	--	--	--

4.2 PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Menurut dari hasil penelitian yang telah dilakukan selama berada di lapangan bahwa Bapak Zainullah selaku ketua 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 AOAP 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 diterapkan strategi pelayanan karyawan AOAP, tetapi masih banyak juga dari kalangan anggota atau nasabah yang mengeluh terkait dengan respon karyawan yang bersikap datar kepada anggota atau nasabah tanpa memberikan tindak lanjut untuk anggotanya. Sehingga hal ini membuat ketidaknyamanan antara karyawan dan anggota atau nasabah.

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

4.2.1 Strategi Pelayanan *Account Officer* Analisis Pembiayaan (AOAP) pada Anggota Baitul Maal Wat Tamwil Cabang Kota Malang

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

1. Senyum, sapa, salam

Kenyamanan yang dirasakan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Di samping itu, karyawan juga harus cepat tanggap, pandai

bicara, menyenangkan dan juga pintar. Karyawan juga harus memikat dan mengambil hati nasabah agar 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:

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

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 dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa BMT UGT Sidogiri Cabang Malang Kota telah menerapkan pelayanan yaitu sifat ramah, sopan dan menyenangkan bagi anggota atau nasabahnya. Karyawan AOAP ketika sedang memberikan pelayanan yang baik kepada anggotanya bersikap ramah, sopan santun ketika berbicara, dan menyenangkan serta pintar. Maka bisa dikatakan bahwa karyawan AOAP telah melakukan tugasnya sesuai dengan strategi pelayanan karyawan yang baik.

2. Tanggung Jawab

Bertanggung jawab kepada setiap anggota atau nasabah sejak awal hingga selesai artinya ketika dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan juga harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang sesuai dengan yang diinginkannya. Islam mengajarkan kepada umatnya untuk dapat 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
أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا

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 diatas bahwa segala sesuatu yang telah didengar, dilihat, maupun yang dirasakan oleh hati tersebut, semuanya akan dimintai pertanggungjawaban diakhir kelak. Maka dari itu seorang karyawan yang baik harus bisa bertanggungjawab dengan apa yang telah ia kerjakan selama berada di dalam dunia ini.

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

3. Melayani tepat waktu

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya karyawan

dalam melayani nasabah diharapkan harus melakukannya sesuai prosedur yang telah ditentukan. Memberikan layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan tidak membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan standard perusahaan serta keinginan nasabah.

Rasullullah SAW memberikan contoh bagaimana beliau menyikapi waktu, kemudian diikuti oleh para sahabat beliau. akhirnya sahabat dapat menyadari dan terbiasa untuk bisa 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).

4. Bicara secara jelas

Mampu berkomunikasi artinya karyawan juga harus mampu berbicara kepada setiap anggota atau nasabah. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami apa yang diinginkan oleh anggota atau nasabah. Ukhuwah yang secara jelas dinyatakan dalam Al-Qur'an yaitu 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

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) telah 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 ketika karyawan melakukan tugasnya yaitu dengan tidak pernah membeda-bedakan antara suku dan agama. Karyawan AOAP ketika sedang melayani anggotanya dengan menggunakan bahasa yang sesuai dengan bahasa yang digunakan oleh anggotanya saat melakukan transaksi. Ketika ada anggota yang menggunakan bahasa madura, maka karyawan juga harus bisa menyesuaikan dengan menggunakan bahasa Madura juga. Sehingga hal ini akan memudahkan anggota ketika ingin menyampaikan keluhannya kepada karyawan AOAP. Menurut hasil wawancara yang telah dilakukan, BMT UGT Sidogiri telah melakukan komunikasi secara baik dengan para anggotanya.

maka dapat disampaikan bahwa karyawan AOAP telah

memenuhi ciri-ciri pelayanan karyawan yang baik yaitu melakukan tugasnya dengan sebaik mungkin. Karyawan AOAP ketika melayani anggotanya tidak menunda-nunda dan langsung mengerjakannya.

5. Amanah

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

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 disimpulkan bahwa Allah memerintahkan kepada umatnya untuk selalu menjaga amanah yang telah diberikan kepadanya. Begitu pun dengan startegi pelayanan dalam sebuah bisnis, ketika ada karyawan AOAP memberikan pelayanan kepada anggotanya dengan tidak pernah membuka privasi anggota yang lain. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh karyawan sesuai dengan ciri-ciri pelayanan karyawan yang

baik untuk nasabahnya.

6. Pengetahuan dan kemampuan baik

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

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

قُلْ يٰٓقَوْمِ اَعْمَلُوا عَلٰٓى مَكَانَتِكُمْ اِنِّىْ عَامِلٌ فَاَسَوَفَ تَعْلَمُوْنَ مَنْ
تَكُوْنُ لَهٗ عَاقِبَةُ الدَّارِ اِنَّهٗ لَا يُفْلِحُ الظَّٰلِمُوْنَ

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 disimpulkan bahwa Allah memberikan insentif bagi orang yang mampu menunjukkan kinerja optimal (baik). Hal ini dilakukan juga kepada karyawan AOAP yang bertugas, ketika sedang melakukan kewajibannya Mereka para karyawan semaksimal mungkin memberikan arahan kepada anggotanya ketika anggota

menanyakan tentang produk di BMT. Karyawan sering mengadakan pelatihan disetiap bulannya, disana karyawan juga diajarkan mengenai bagaimana marketing yang ada dilapangan. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa kemampuan karyawan sudah sesuai dengan ciri-ciri pelayanan karyawan yang baik.

7. Menerima keluhan secara profesional

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

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنْزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ هُدًى لِّلنَّاسِ وَبَيِّنَاتٍ مِّنَ الْهُدَى
وَالْفُرْقَانِ فَمَن شَهِدَ مِنْكُمُ الشَّهْرَ فَلْيَصُمْهُ وَمَن كَانَ مَرِيضًا أَوْ عَلَى
سَفَرٍ فَعِدَّةٌ مِّنْ أَيَّامٍ أُخَرَ يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ
الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَى مَا هَدَاكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

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, dapat disimpulkan bahwa Allah tidak membebani suatu kaumnya diluar batas kemampuannya. Maka Allah akan menghilangkan rasa sulit dan kesempitan yang dialami oleh umatnya. Begitupun dengan karyawan AOAP yang masih sulit untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh anggota atau nasabah. Menurut hasil wawancara dari berbagai informan, bahwa karyawan belum bisa memenuhi keinginan anggota yang menurut karyawan sangat berat untuk mengusahakannya. Jika melihat dari teori strategi pelayanan karyawan yang baik, yaitu bisa memenuhi semua kebutuhan nasabanya. Maka dari itu tindakan karyawan terbilang kurang sesuai dengan ciri-ciri karyawan yang baik. Jika karyawan dapat memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan keinginan anggota atau nasabah, maka anggota akan merasa lebih baik.

8. Kepercayaan

Kepercayaan dari calon anggota atau nasabah kepada perusahaan, mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi salah satu dari nasabah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama juga perlu untuk dijaga kepercayaannya agar tidak lari dan pergi. Semua ini melalui

pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan pada umumnya. Hal ini sebagai tanda pengenalan karyawan BMT. Hal ini disebutkan dalam firman Allah dalam Al-Qur'an surat Mu'minun ayat 8 yang berbunyi:

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمْتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ

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

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

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di BMT UGT Sidogiri cabang Malang kota, maka dapat diambil kesimpulan bahwa strategi pelayanan AOAP 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 AOAP 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 AOAP 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 AOAP 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 AOAP. Sehingga hal ini juga tidak menurunkan nama baik perusahaan dan akan tetap menjadi yang terbaik di mata semua anggot

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.
- Fikrian, Imam. (2019). *Implementasi Customer Relationship Management* pada Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) Masalahah Cabang Pembantu (Capem) Purwosari. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Maulana Malik Ibrahim. Malang.
- 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.
- 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.

- 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.
- 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.
- Rianto, Nur. (2010) . *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. ALFABETA, CV. Jakarta.
- 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.
- 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.
- 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.
- Yunanto, Muhammad. (2012). *Responsibilites and Excellence Servies in Customer Satisfaction: Case Study of DKI Islamic Bank. International Conference on Management and Education Innovation IPEDR*. Vol. 37.

**IMPLEMENTASI STRATEGI PELAYANAN *ACCOUNT OFFICER*
ANALISIS KEUANGAN (AOAP) PADA *BAITUL MAAL WAT
TAMWIL* USAHA GABUNGAN SIDOGIRI CABANG MALANG
KOTA**

ORIGINALITY REPORT			
17%	16%	3%	6%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	15%	
2	Submitted to Morgan Park High School Student Paper	<1%	
3	Submitted to Universitas Sebelas Maret Student Paper	<1%	
4	Submitted to IAIN Bengkulu Student Paper	<1%	
5	Submitted to IAIN Kudus Student Paper	<1%	
6	Submitted to IAIN Pekalongan Student Paper	<1%	
7	Submitted to UIN Walisongo Student Paper	<1%	
8	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1%	
9	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	<1%	