

SKRIPSI

APLIKASI CERIA DIGITAL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP ANGGOTA DI KSPPS BMT ASYAFIYAH BERKAH NASIONAL KOTA GAJAH

Oleh:

**SITI NURJANNAH
NPM. 1502100125**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1441 H / 2019 M**

**APLIKASI CERIA DIGITAL DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PRIMA TERHADAP ANGGOTA DI KSPPS
BMT ASYAFIYAH BERKAH NASIONAL
KOTA GAJAH**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

SITI NURJANNAH
NPM. 1502100125

Pembimbing I : Nety Hermawati, SH, MA, MH
Pembimbing II : Esty Apridasari, M.Si

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1441 H / 2019 M

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Perihal : Pengajuan Skripsi untuk dimunaqosyahkan

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka Skripsi saudara:

Nama : Siti Nurjannah
NPM : 1502100125
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : APLIKASI CERIA DIGITAL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP ANGGOTA DI KSPPS BMT ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL KOTA GAJAH

Sudah dapat kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I



Nety Hermawati,SH, MA, MH
NIP. 19740904 200003 2 002

Metro, Desember 2019
Pembimbing II



Esty Apridasari, M.SI
NIP. 19880427 201503 2 005

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **APLIKASI CERIA DIGITAL DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA
TERHADAP ANGGOTA DI KSPPS BMT
ASYAFIYAH BERKAH NASIONAL KOTA GAJAH**

Nama : Siti nurjannah
NPM : 1502100125
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : SI Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Sudah dapat kami setujui untuk dimunaqsyahkan dalam sidang Munaqsyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Pembimbing I



Nety Hermawati, SH, MA, MH
NIP. 19740904200003 2 002

Metro, Desember 2019
Pembimbing II



Esty Apridasari, M.SI
NIP. 19880427 201503 2 005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No. 0103 / 10.28 .3 / D / PP.00.9 / 01 / 2020

Skripsi dengan Judul: APLIKASI CERIA DIGITAL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP ANGGOTA DI KSPPS BMT ASYAFIYAH BERKAH NASIONAL KOTA GAJAH, disusun Oleh: SITI NURJANNAH, NPM: 1502100125, Jurusan: S1 Perbankan Syariah telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Senin/30 Desember 2019.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Nety Hermawati, SH, MA, MH

Penguji I : Rina El Maza, S.H.I., M.S.I

Penguji II : Esty Apridasari, M.Si

Sekretaris : Enny Puji Lestari, M.E.Sy



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Disc Widarya Ninsiana, M.Hum
16720923 200003 2 002

ABSTRAK

APLIKASI CERIA DIGITAL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP ANGGOTA DI KSPPS BMT ASYAFIIYAH BERKAH NASIONAL KOTA GAJAH

Oleh:

**SITI NURJANNAH
NPM. 1502100125**

Seiring dengan perkembangan dunia perbankan saat ini, lembaga keuangan non bank seperti BMT (Baitul Maal Wat Tamwil) juga harus bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik untuk mencari anggota baru maupun mempertahankan anggotanya. BMT Asyafiiyah Berkah Nasional berusaha meningkatkan kualitas pelayanan di (Baitul Maal Wat Tamwil) terhadap anggota adalah dengan memberikan layanan ekstra dalam bentuk Aplikasi Ceria Digital.

Penelitian ini bertujuan mengetahui mengenai Aplikasi Ceria Digital dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap anggota di BMT Assafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah. Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif. Sumber Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada Kepala Cabang dan anggota BMT Assafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah yang menggunakan layanan Aplikasi Ceria Digital.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan, bahwa prinsip-prinsip pelayanan prima yang diterapkan oleh pada BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap anggota yaitu: prinsip kesederhanaan, prinsip kejelasan, keamanan, kepastian waktu, tanggung jawab, Kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan. Kemudian untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap anggotanya, BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah telah memberikan pelayanan ekstra dalam bentuk layanan online dengan nama Aplikasi Ceria Digital. Kemudian kepuasan anggota terhadap Aplikasi Digital Ceria dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor kualitas produk, faktor kualitas pelayanan dan faktor biaya.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SITI NURJANNAH

NPM : 1502100125

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Desember 2019
Yang Menyatakan,



Siti Nurjannah
NPM. 1502100125

MOTTO

... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ

اللَّهُ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢٠٠﴾

Artinya: “...Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. (Q.S Al-Maidah: 2)¹

¹ Departemen Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemahnya*, (Jakarta: CV Toha Putra Semarang, 1989), 157.

PERSEMBAHAN

Tiada kata yang pantas untuk diucapkan selain rasa bersyukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia serta kemudahan kepada peneliti sehingga karya sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW. Dengan kerendahan dan rasa syukur kepada Allah SWT, Karya sederhana ini peneliti persembahkan sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih yang tulus kepada:

1. Ibunda Sumarmi dan Ayahanda Johan yang senantiasa mengiringi langkahku dengan segala daya upaya serta doa.
2. Kakak ku tersayang Surya Wijaya yang tiada henti selalu memberikan motivasi dengan kata-kata semangat serta doa.
3. Keluarga besar Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro yang telah membagi ilmu pengetahuan dan pengalamannya untuk peneliti, khususnya kepada Dosen Pembimbing Bunda Nety Hermawati, SH, MA, MH dan Ibu Esty Apridasari, M.SI yang telah membantu berupa arahan, petunjuk dan bimbingan demi terselesaikannya skripsi ini.
4. Sahabat-sahabatku Meri, Devi, Resti, iis, Umi, Ayu, dan Tari yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan bantuan yang tak dinilai harganya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini serta teman-teman semuanya khususnya mahasiswa Jurusan S1 Perbankan Syariah Angkatan 2015 IAIN Metro dan teman-teman KPM di Krui Pesisir Barat.

KATA PENGANTAR


Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag, selaku Rektor IAIN Metro,
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Reonika Puspitasari, M.E.Sy, selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah
4. Ibu Nety Hermawati, SH, MA, MH, selaku Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Ibu Esty Apridasari, M.Si, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
6. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
7. Pimpinan dan segenap Karyawan KSPPS BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kotagajah yang telah memberikan sarana dan prasarana kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

Metro, Desember 2019
Peneliti,



Siti Nurjannah
NPM. 1502100125

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN ABSTRAK	v
ORISINALITAS PENELITIAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
D. Penelitian Relevan	9
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Aplikasi Digital	13
1. Pengertian Aplikasi Digital	13
2. Keuntungan dan Manfaat Aplikasi Digital	15
3. Jenis Transaksi.....	17
B. Konsep Pelayanan Prima	18
1. Pengertian Pelayanan Prima	18
2. Fungsi Pelayanan Prima	21
3. Tujuan Dan Manfaat Pelayanan Prima.....	21

4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima	23
5. Kiat Pelayanan Prima	25
C. Kepuasan Pelanggan (Anggota)	27
1. Kepuasan Pelanggan.....	27
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .	28
3. Ciri-Ciri Pelanggan yang Puas	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis dan Sifat Penelitian	32
B. Sumber Data	33
C. Metode Pengumpulan Data	34
D. Teknik Analisa Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Profil BMT Asyafiiyah Berkah Nasional.....	38
1. Sejarah BMT Asyafiiyah Berkah Nasional.....	38
2. Visi dan Misi BMT Asyafiiyah Berkah Nasional	39
3. Struktur Organisasi BMT Asyafiiyah Berkah Nasional.....	40
4. Produk BMT Asyafiiyah Berkah Nasional	41
B. Aplikasi Ceria Digital Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Anggota BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah	46
C. Analisis Aplikasi Ceria Digital Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Anggota BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah.....	55
BAB V PENUTUP.....	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Anggota BMT Asyafiiyah Berkah Nasional	5
4.1 Perhitungan Nisbah	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1 Struktur Organisasi BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional	40

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan
2. Outline
3. Alat Pengumpul Data
4. Surat Research
5. Surat Tugas
6. Surat Balasan Research
7. Surat Keterangan Bebas Pustaka
8. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
9. Foto Dokumentasi
10. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, pertumbuhan teknologi telah berkembang sangat pesat. Perkembangan teknologi informasi ini sangat mempengaruhi di berbagai sektor kehidupan manusia. Bahkan saat ini aktivitas manusia tidak terlepas dari pengaruh teknologi. Sektor ekonomi dan keuangan merupakan salah satu sektor yang paling terpengaruh oleh perkembangan teknologi informasi.

Perkembangan teknologi informasi ini telah mempengaruhi kebijakan dan strategi dunia usaha perbankan yang selanjutnya lebih mendorong inovasi dan persaingan di bidang layanan terutama jasa layanan pembayaran melalui bank. Inovasi jasa layanan perbankan yang berbasis teknologi tersebut terus berkembang mengikuti pola kebutuhan nasabah.

Transaksi perbankan berbasis elektronik, termasuk internet merupakan salah satu bentuk pengembangan penyediaan jasa layanan bank yang memberikan peluang usaha baru bagi bank yang berakibat kepada perubahan strategi usaha perbankan, dari berbasis manusia (tradisional) menjadi berbasis teknologi informasi yang lebih efisien bagi bank dan praktis bagi nasabah, diantaranya layanan perbankan melalui media elektronik yaitu elektronik banking.

Layanan Perbankan Elektronik atau selanjutnya disebut elektronik banking adalah layanan bagi nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik. Layanan Perbankan Elektronik antara lain *Automated Teller Machine (ATM)*, *phone banking*, *Short Message Services (SMS) banking*, *Electronic Data Capture (EDC)*, *internet banking*, dan *mobile banking*.¹

Kelebihan dari layanan *e-banking* yaitu dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan kegiatan perbankan dari segi waktu, tempat, dan biaya. Nasabah tidak perlu mendatangi kantor bank untuk memperoleh informasi atau melakukan transaksi perbankan karena layanan *e-banking* memiliki fitur yang menarik dan nyaman digunakan serta memberi kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi seperti transfer antar-bank, pembayaran kartu kredit, pembayaran listrik, pembayaran telepon, pembayaran tagihan ponsel, pembayaran asuransi, pembayaran internet, pembayaran tiket penerbangan, dan *virtual account*.

Oleh karena itu seiring dengan perkembangan dunia perbankan saat ini, lembaga-lembaga keuangan non bank juga harus bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik, baik dari kualitas layanan jasa kepada masyarakat atau nasabah dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi sama seperti layanan *e-banking*. Salah satu lembaga keuangan non bank yang dapat menerapkan prinsip *e-banking* sebagai salah satu inovasi adalah BMT (*Baitul Maal Wat Tamwil*). BMT ialah balai usaha mandiri terpadu yang isi nya

¹ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 /Pojk.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, Pasal 3

berintikan *bait al-mal wa at-tamwil* dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil-bawah dan kecil dengan antara lain dapat mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya.²

Selain pemanfaatan teknologi informasi, pelayanan merupakan salah satu hal yang terpenting dalam menjaga kemitraan dengan nasabah. Pelayanan yang baik tidak hanya diberikan kepada calon nasabah tetapi alangkah baiknya memperhatikan dan mempertahankan nasabah lama agar loyal terhadap perusahaan. Pada dasarnya, pelayanan prima atau *service excellent* adalah suatu kepedulian kepada nasabah dengan memberikan layanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan. Dengan demikian, pelayanan prima memiliki keterkaitan langsung dengan kepuasan nasabah.³ Pelayanan prima berarti memelihara dan mempertahankan nasabah serta menambah nasabah baru sehingga kepuasan nasabah dan tujuan dapat tercapai dengan baik.

Terkait dengan pelayanan prima, dalam Islam juga dijelaskan bahwa memberikan pelayanan terbaik kepada sesama manusia merupakan pekerjaan yang sangat mulia. Seperti yang dijelaskan pada QS. Al-Maidah: 2, di bawah ini:

² Ahmad Hasan Ridwan, *Manajemen Baitul Mal wa Tamwil*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2013), 23.

³ Steffi Melati Achlam, Nasir Widha Setyanto, Oke Oktavianty, "Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Menggunakan Structural Equation Modeling", *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri* Vol. 3 No. 1, 24.

... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ

اللَّهُ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: “...Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. (Q.S Al-Maidah: 2)⁴

Ayat di atas dapat dipahami bahwa Allah memerintahkan kita untuk saling tolong menolong dalam kebaikan kapanpun dan dengan siapapun. Dalam hal ini kaitannya dengan pelayanan prima adalah dengan melakukan pelayanan dan sikap yang baik kepada pelanggan atau nasabah yang memerlukan bantuan atau informasi tanpa memandang siapapun nasabah tersebut.

Tujuan pelayanan prima tidak hanya memberikan pelayanan yang dapat memenuhi tetapi juga dapat memuaskan pelanggan atau nasabah serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan pada sektor swasta tentunya pelayanan selalu bertujuan atau berorientasi keuntungan perusahaan dengan memperoleh laba yang besar sehingga perusahaan dapat terus berkembang. Dalam pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan perusahaan kepada masyarakat sebagai pelanggan dan acuan untuk mengembangkan standar pelayanan.⁵

Untuk mewujudkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan ekspektasi nasabah, dibutuhkan strategi yang baik pula, strategi merupakan suatu proses

⁴ Departemen Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemahnya*, (Jakarta: CV Toha Putra Semarang, 1989), 157.

⁵ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 215.

penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau bagaimana agar tujuan tersebut dapat tercapai. Salah satu strategi untuk memberikan pelayanan yang baik adalah dengan memberikan pelayanan dengan menggunakan *e-banking*.

BMT Asyafiiyah merupakan salah satu Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syari'ah (KSPPS) Primer nasional yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman No. 09 Kotagajah, Timur Kec. Kotagajah, Kab. Lampung Tengah. BMT Asyafiiyah adalah sebuah lembaga dalam memberikan pelayanannya dengan cara melakukan pendekatan dari karyawan kepada nasabah. Seperti budaya organisasi yang diterapkan oleh BMT Asyafiiyah Berkah Nasional yaitu CERIA (*Collaboration, Excellent, Respect, Integrity, Accountability*) dengan semboyan kerja “bekerja dan melayani anggota dengan suasana hati gembira, ikhlas semangat dan antusias”. Diharapkan semboyan kerja dan budaya organisasi dapat diterapkan karyawan sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik kepada para anggotanya. Jumlah anggota Anggota BMT Asyafiiyah Berkah Nasional juga mengalami kemajuan setiap tahunnya, hal ini dapat dilihat dari data berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Anggota BMT Asyafiiyah Berkah Nasional

No	Tahun	Jumlah Anggota
1	2018	1.697
2	2019	2.239

Sumber: Wawancara Bapak Musbihin

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa tahun 2018 anggota BMT Asyafiiyah Berkah Nasional sebanyak 1.697 anggota, sedangkan untuk tahun

2019 sampai dengan bulan Desember mengalami kenaikan menjadi 2.239 anggota. meningkatnya jumlah anggota tersebut tentu akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT Asyafiiyah Berkah Nasional, dikarenakan jumlah karyawan yang ada tidak sebanding dengan jumlah anggota yang terus meningkat sehingga terkadang menyebabkan antrian yang panjang dan proses yang cukup lama. Hal ini juga terlihat dari beberapa keluhan anggota terhadap pelayanan yang ada dalam kotak saran di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional, anggota mengeluhkan proses pelayanan yang memakan waktu cukup lama seperti bagian pembiayaan yang proses pencairan dananya cukup lama kemudian karyawan kurang teliti sehingga terjadi kesalahan pencatatan dalam transaksi yang dilakukan oleh anggota.

Maka dari itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan, BMT Asyafiiyah Berkah Nasional dalam memberikan pelayanan tidak hanya memberikan pelayanan secara langsung melalui peran dari *frontliner* saja, tetapi juga memberikan pelayanan melalui layanan ekstra dalam bentuk layanan online dengan nama Aplikasi Ceria Digital.

Aplikasi Ceria Digital BMT Asyafiiyah Berkah Nasional merupakan aplikasi semacam *e-banking* yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi keuangan secara elektronik seperti pembayaran tagihan telepon (Telkom) dan listrik (PLN), pembayaran angsuran (FIF, ACC, AT Finace), pengisian pulsa *handpone* dan listrik (token), transfer, pengecekan saldo dan transaksi online lainnya. Bapak Musbihin menjelaskan bahwa Aplikasi Ceria Digital mulai dapat digunakan bulan Januari tahun 2019, hingga kini pengguna aplikasi ini

berjumlah 467 anggota. Salah satu kelebihan dan kemudahan dari Aplikasi Ceria Digital adalah efisien dari segi waktu dan biaya karena anggota dapat mengakses aplikasi ini dimana dan kapan saja sehingga anggota tidak perlu pergi ke kantor BMT untuk dapat melakukan transaksi. Kemudian aplikasi ini dapat membantu anggota untuk mempermudah dan mempercepat segala transaksi yang dapat digunakan dengan saldo minimal Rp. 30.000 dan sudah mendownload aplikasi tersebut di *playstore* kemudian sudah melakukan registrasi. Tetapi untuk anggota pembiayaan aplikasi ini hanya dapat digunakan untuk pengajuan saja dan untuk kedepannya tentu akan diperbaiki lagi.⁶

Kemudian peneliti juga melakukan pra survey dengan melakukan wawancara kepada anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional yang sudah menggunakan Aplikasi Ceria Digital. Bapak Muhbakir menuturkan bahwa dengan adanya aplikasi ini beliau merasa sangat terbantu sehingga dapat melakukan transaksi keuangan seperti cek saldo, transfer sesama, pembelian pulsa *handpone*, pulsa biasa dan transaksi keuangan lainnya yang tersedia pada layanan Aplikasi Ceria Digital.⁷

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa adanya berbagai kemudahan yang diberikan oleh layanan Aplikasi Ceria Digital pada BMT Assyafiiyah Berkah Nasional, sehingga aplikasi tersebut harus dimanfaatkan secara maksimal untuk meningkatkan pelayanan prima di BMT Assyafiiyah

⁶ Bapak Musbihin, Pimpinan Cabang BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah, Wawancara tanggal 12 November 2019 pukul 8.30 WIB.

⁷ Bapak Muhbakir, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah, pada tanggal 07 Desember 2019 pukul 10.00 WIB.

Berkah Nasional. Karena kepuasan anggota terhadap pelayanan tentu sangat berpengaruh terhadap kinerja BMT Asyafiiyah Berkah Nasional.

Berdasarkan permasalahan di atas, dapat disimpulkan bagaimana strategi pihak BMT Asyafiiyah Berkah Nasional untuk mengelola Aplikasi Ceria Digital dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap anggota. Untuk itu peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Aplikasi Ceria Digital dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Anggota di KSPPS BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah”**.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas maka permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah bagaimana aplikasi ceria digital dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap anggota di KSPPS BMT Assafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Aplikasi Ceria Digital dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap anggota di BMT Assafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

a. Manfaat teoritis

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan kalangan akademis mengenai aplikasi ceria digital dalam meningkatkan pelayanan

prima terhadap anggota di KSPPS BMT Assafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah.

b. Manfaat praktis

Diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi praktisi-praktisi perbankan syariah dan masyarakat mengenai aplikasi ceria digital yang ada di KSPPS BMT Assafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah.

D. Penelitian Relevan

Penelitian relevan memuat uraian secara sistematis mengenai hasil penelitian terdahulu (*prior research*) tentang persoalan yang akan dikaji. Peneliti mengemukakan dan menunjukkan dengan tegas bahwa masalah yang akan dibahas belum pernah diteliti atau berbeda dengan peneliti sebelumnya.⁸

Berdasarkan uraian di atas, ditemukan beberapa karya ilmiah terkait dengan pembahasan peneliti, diantaranya adalah:

1. Siti Yun Dwi Afifa, meneliti tentang “Analisis Peran BMT Permata *Mobile* Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota *Baitul Maal Wa Tamwil* Permata Kota Mojokerto Berdasarkan Perspektif Maqasid al-Shari‘ah”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis peran BMT Permata Kota Mojokerto dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui pendekatan Maqasid al-Shari‘ah. Penelitian ini bersifat kualitatif, dan data penelitian dihimpun dari data anggota KSPPS BMT Permata Mojokerto. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa peran BMT Permata *Mobile* dalam meningkatkan kepuasan anggota BMT Permata Mojokerto melalui nilai

⁸ Zuhairi, *et. al*, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Raja Wali Pres, 2016), 39.

Maqasid al-Shari‘ah dipengaruhi oleh nilai masalah dan kemampuan mengakses yang dilakukan oleh SDM. Nilai masalah terletak pada fungsi aplikasi guna memudahkan anggota dalam bertransaksi agar lebih cepat dan praktis. Sedangkan dalam kemampuan mengakses terletak pada peran aplikasi yang bersifat mudah dipahami dan tidak membingungkan bagi pengguna.⁹

Persamaan dengan penelitian yang dilakukan yaitu terletak pada tema yang diangkat yaitu mengenai produk dengan menggunakan layanan internet yang merupakan salah satu strategi untuk meningkat pelayanan yang berpengaruh terhadap anggota. Kemudian perbedaannya penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui peran BMT Permata *mobile* dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui pendekatan Maqasid al-Shari‘ah, sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aplikasi ceria digital dalam meningkatkan pelayanan prima di KSPPS BMT Assafiiyah Berkah Nasional.

2. Sarifatul Latifah, meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan layanan *internet banking* terhadap loyalitas nasabah pengguna *internet banking* Bank Syariah Mandiri di kalangan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan

⁹ Siti Yun Dwi Afifa, “Analisis Peran BMT Permata *Mobile* Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Baitul Maal Wa Tamwil Permata Kota Mojokerto Berdasarkan Perspektif Maqasid al-Shari‘ah”, skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

sampling *purposive*, data dikumpulkan dengan penyebaran kuesioner atau angket. Jumlah sampel sebanyak 90 responden. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas layanan *internet banking* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna *internet banking* BSM sebesar 78 persen dan sisanya sebesar 22 persen dipengaruhi oleh faktor lain.¹⁰

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada tujuan penelitian yaitu meneliti tentang produk yang menggunakan layanan internet untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dan perbedaannya yaitu: pertama, penelitian ini memilih studi kasus di KSPPS BMT Assafiyah Berkah Nasional, sedangkan penelitian terdahulu mengambil studi di Bank Syariah Mandiri. Kedua, penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif sedangkan penelitian terdahulu merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan *sampling purposive*.

3. Mariatul Adila, meneliti tentang “Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada PT Bank BRI Syariah KC Margonda Depok)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari kualitas layanan *mobile banking* Bank BRI Syariah terhadap kepuasan nasabah dan dampaknya terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 90 responden, dengan metode yang digunakan adalah Analisis Jalur. Hasil penelitian

¹⁰ Sarifatul Latifah, “Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Mandiri”, skripsi Prodi Muamalat Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

menunjukkan bahwa pada substruktur I variabel *Reliability*, *Empathy*, *Responsiveness* dan *Efficiency* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, sedangkan *Assurance* dan *Tangible* memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Kemudian pada substruktur II variabel *Reliability*, *Empathy*, *Responsiveness* dan Kepuasan Nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah, sedangkan *Assurance*, *Tangible* dan *Efficiency* memiliki pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah terletak pada objek penelitian yaitu layanan atau produk yang menggunakan sarana internet untuk mempermudah segala transaksi dan bagaimana layanan atau produk tersebut dapat mempengaruhi kepuasan nasabah atau anggota. Kemudian perbedaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif sedangkan penelitian terdahulu adalah penelitian kuantitatif. Selanjutnya studi kasus penelitian ini adalah di KSPPS BMT Assafiyah Berkah Nasional dan penelitian terdahulu melakukan penelitian di BRI Syariah Cabang Margonda Depok.¹¹

¹¹ Mariatul Adila, "Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada PT Bank BRI Syariah KC Margonda Depok)", skripsi Jurusan Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Aplikasi Digital

1. Pengertian Aplikasi Digital

Pada era globalisasi saat ini aplikasi digital tentu sangat dibutuhkan bagi lembaga-lembaga keuangan untuk mempermudah segala transaksi. Berikut merupakan pengertian aplikasi menurut beberapa ahli:

- a. Menurut Jogiyanto aplikasi adalah penggunaan dalam suatu komputer, instruksi (*instruction*) atau pernyataan (*statement*) yang disusun sedemikian rupa sehingga komputer dapat memproses input menjadi *output*.
- b. Menurut Kamus Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah penerapan dari rancang sistem untuk mengolah data yang menggunakan aturan atau ketentuan bahasa pemrograman tertentu. Aplikasi adalah suatu program komputer yang dibuat untuk mengerjakan dan melaksanakan tugas khusus dari pengguna.
- c. Menurut Rachmad Hakim S, adalah perangkat lunak yang digunakan untuk tujuan tertentu, seperti mengolah dokumen, mengatur Windows &, permainan (*game*), dan sebagainya.

d. Menurut Harip Santoso, adalah suatu kelompok *file (form, class, rePort)* yang bertujuan untuk melakukan aktivitas tertentu yang saling terkait, misalnya aplikasi *payroll*, aplikasi *fixed asset*.¹

Jadi dapat disimpulkan bahwa aplikasi adalah suatu program berbentuk perangkat lunak yang berisi suatu program tertentu untuk membantu berbagai kegiatan. Aplikasi ini dapat digunakan untuk berbagai macam aktivitas diantaranya untuk membantu mempercepat transaksi keuangan pada lembaga-lembaga keuangan seperti perbankan yang biasa disebut *e-digital* atau *digital banking*.

Digital banking di Indonesia disebut dengan istilah layanan perbankan digital diartikan sebagai layanan perbankan melalui kantor bank dengan mempergunakan sarana elektronik/digital yang dimiliki bank, dilakukan secara mandiri oleh nasabah yang memungkinkan calon nasabah atau nasabah bank tersebut memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan dan penutupan rekening termasuk memperoleh informasi lain di luar produk perbankan antara lain *financial advisor* (saran dan pendapat keuangan), investasi, transaksi *e-commerce* dan kebutuhan lainnya.² Pada dasarnya konsep digital banking sama dengan konsep layanan *mobile banking*.

¹ Bella Chintya Neyfa dan Dony Tamara, "Perancangan Aplikasi E-Canteen Berbasis Android Dengan Menggunakan Metode *Object Oriented Analysis & Design* (OOAD), *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik* Vol. 20 No. 1, Juni 2016: 83-91, 3.

² Asti Marlina dan Fanny Humairah Peran *Digital Banking* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Kredit (Studi Kasus PT. Bank Tabungan Negara Syariah), dalam *Jurnal Moneter Keuangan dan Perbankan* Vol. 6 No. 2 Oktober 2018, 4.

Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi *perbankan* melalui ponsel atau *smartphone*. Layanan *mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia pada SIM (*Subscriber Identity Module*) Card USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*), atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. Fitur-fitur layanan *mobile banking* antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat); dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket), dan berbagai fitur lainnya.³

2. Keuntungan dan Manfaat Aplikasi Digital

Keuntungan dan manfaat yang dapat dirasakan dengan adanya *digital banking* adalah sebagai berikut:

- a. Dapat bertransaksi kapan saja dan dimana saja
- b. Sangat Efisien

Hanya dengan menggunakan perintah melalui komputer atau *handpone*, nasabah sudah dapat melakukan transaksi keuangan tanpa harus pergi bank, efisiensi waktu dan biaya.

- c. Aman

Aplikasi semacam ini biasanya dilengkapi dengan *security use ID* dan PIN untuk menjamin keamanan ketika melakukan transaksi.⁴

³ Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-Electro Banking*, (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2015), 60.

⁴ Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), 70.

d. Meningkatkan Mobilitas

Dengan adanya *digital banking*, urusan perbankan bukan lagi hal yang sulit, berbagai fitur telah dihadirkan sehingga tidak ada lagi waktu yang terpotong untuk pergi ke bank, mobilitas dan kegiatan kita dapat dinikmati sepenuhnya.

e. Memperbesar Kesempatan

Beralihnya kebiasaan belanja tradisional menjadi *online shopping* menjadi salah satu alasan *digital banking* sangat membantu.

f. Mudah dan Praktis

Tujuan utama adanya *digital banking* adalah memberikan kemudahan dan pengalaman menyenangkan bagi nasabah. Dengan berbagai fiturnya yang hanya dengan melakukan instalasi aplikasi ponsel kini transaksi perbankan dapat dilakukan dengan praktis. Tidak lupa *digital banking* juga telah disiapkan untuk dapat digunakan oleh segala usia dengan memberikan layanan perbankan yang baik, mudah dan cepat.

g. Ramah Lingkungan

Selain menghadirkan kemudahan, inovasi juga berusaha untuk memberikan nilai lebih tentunya. Banyaknya nasabah suatu bank seimbang dengan banyaknya jumlah kertas yang digunakan oleh berbagai dokumen yang disediakan tiap kali bertransaksi.⁵

⁵ Asti Marlina dan Fanny Humairah Peran *Digital.*, 4.

3. Jenis Transaksi

Saat ini transaksi digital sudah dapat melakukan banyak hal, tetapi masih akan dapat berkembang jauh lagi di waktu mendatang. Transaksi yang dapat dilakukan antara lain:

a. Transfer dana atau Pemindahan Dana

Transfer dana atau pemindahan dana dapat dilakukan pada dua rekening di bank yang sama dan rekening di bank yang berbeda, misal rekening di bank A ke rekening di bank B, dan lain-lain

b. Informasi

Informasi yang dapat diperoleh dari aplikasi ini adalah informasi mengenai saldo, informasi transaksi yang dilakukan, dan lain-lain

c. Pembayaran

Pembayaran yang dapat dilakukan seperti pembayaran listrik, handphone berbagai operator, iuran TV kabel, PBB, kartu kredit dan lain-lain.

d. Pembelian

Pembelian yang dapat dilakukan menggunakan aplikasi ini adalah pembelian pulsa telepon, pulsa PLN Prabayar, pulsa ETOL dan lain-lain.⁶

⁶ Maryanto Supriyono, *Buku Pintar.*, 66.

B. Konsep Pelayanan Prima

1. Pengertian Pelayanan Prima

Secara etimologi “pelayanan prima” menurut kamus bahasa Indonesia adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Pelayanan yang sangat atau terbaik akan menjadi prima apabila dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Keprimaan suatu pelayanan dapat terukur maka instansi pemberi pelayanan yang belum memiliki standar pelayanan perlu membuat standar pelayanan prima sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Secara teoritis, definisi pelayanan prima yang diungkapkan oleh para pelaku bisnis, menurut Sutopo pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang dapat diberikan kepada pelanggan.⁷ Sedangkan menurut Atep AdBarata, pelayanan prima adalah:

- a. layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting;
- b. layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat;
- c. layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan;
- d. layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra;
- e. layanan prima adalah pelayanan yang optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan;

⁷ Donny Juni Priansa, *Manajemen Sekretaris Dan Perkantoran*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2017), 125.

- f. layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas;
- g. layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.”⁸

Jadi dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan pelayanan prima adalah kemampuan suatu perusahaan dalam hal lembaga keuangan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada para pelanggan atau nasabah untuk menciptakan rasa puas.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. “Kep. MENPAN No. 63/2003, meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
- b. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya Pelayanan
Biaya atau tarif termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Sarana dan Prasarana
Penyedia saran dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. Kompetensi petugas dan pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan yang ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.⁹

Perihal standar pelayanan terdapat baku mutu pelayan. Mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa,

⁸ Zaenal Mukarom. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. (Bandung: CV Pustaka Setia. 2016), 228.

⁹ *Ibid.*

maunusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.¹⁰

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa standar mutu pelayanan adalah ukuran yang telah ditetapkan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Untuk itu standar pelayanan mencerminkan standar kualitas yang dimiliki, dalam lembaga keuangan biasa disebut dengan *service excellence*.

Memberikan pelayanan yang baik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Di bawah ini merupakan dasar hukum pelayanan prima dalam Al-Quran yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama, yaitu dalam Q. S Al-Maidah ayat 2 sebagai berikut:

... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: “... Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. (Q. S Al-Maidah: 2)¹¹

¹⁰ M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 212.

¹¹ Departemen Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemahnya*, (Jakarta: CV Toha Putra Semarang, 1989), 157.

Berdasarkan ayat di atas dapat dipahami, Bahwa Allah memerintahkan kita untuk saling tolong menolong kepada siapapun dan dimanapun. Dalam hal ini kaitannya dengan pelayanan prima adalah dengan melakukan pelayanan dan sikap yang baik kepada pelanggan atau nasabah yang memerlukan bantuan atau informasi tanpa memandang siapapun nasabah tersebut.

2. Fungsi Pelayanan Prima

Pada hakikatnya, pelayanan prima adalah salah satu usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli (pelanggan) dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik yang berupa produk barang ataupun jasa.

Menurut Zaenal Mukarom mengatakan bahwa fungsi pelayanan prima melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat memenuhi dan memuaskan masyarakat sesuai dengan kebutuhannya dalam rangka:

- a. Memberdayakan masyarakat sebagai pelanggan pelayanan publik.
- b. Membangun dan menumbuhkan kembali kepercayaan nasabah terhadap perusahaan.¹²

3. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan prima dalam sektor publik misalnya

¹² Ratna Suminar, Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa, *Jurnal Skretari* Vol. 4 No. 2, Juni 2017, 8.

didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.

Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani, sehingga akan meningkatkan kepercayaan (*trust*) terhadap pemerintah.

Pelayanan prima bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Dengan pelayanan prima, penyedia layanan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat, dan proses pelayanan yang seharusnya. Disamping itu, manfaat pelayanan prima adalah:

- a. Upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat
- b. Acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan
- c. Acuan untuk pelayan, pelanggan atau stakeholders dalam kegiatan pelayanan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tujuan dari pelayanan prima adalah agar setiap pegawai dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan agar pelanggan merasa puas dan senang terhadap pelayanan yang diberikan, dan manfaaf dari pelayanan prima adalah

meningkatkan kualitas kinerja karyawan atau pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pelanggan.¹³

4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima

Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan prima sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan

2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan

3) Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Akurasi yang dimaksud adalah produk pelayanan yang diterima harus dengan benar, tepat dan sah.

¹³ Zaenal Mukarom, *Membangun Kinerja.*, 229.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan tersebut.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta

dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.¹⁴

4. Kiat Pelayanan Prima

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

a. Kemauan dan kemampuan personil

Semua personil bank khususnya para petugas yang bertugas pada *front liner* seperti *customer service*, *teller* dan petugas keamanan harus mempunyai motivasi tinggi dengan penuh rasa tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah/ calon nasabah. Petugas bank mampu melayani dan melaksanakan semua transaksi dengan cepat, tepat, dan akurat. Petugas bank harus mampu membantu setiap nasabah yang mengalami kesulitan dalam transaksinya.

b. Pengembangan *Database*

Pimpinan unit pelayanan nasabah perlu melakukan pengembangan databasenya lebih akurat, terutama data kebutuhan dan keinginan nasabah dan kondisi persaingan. Kedua data tersebut akan bermanfaat bagi pimpinan/personil untuk mengambil tindakan korektif. Petugas *frontliner* harus selalu berusaha sebagai yang terdepan dalam persaingan, sebab merekalah yang dilihat dan selalu berinteraksi dengan nasabah setiap harinya. Data base yang dimiliki akan dikelola sebagai sumber masukan dalam pengambilan kebijakan strategis perusahaan,

¹⁴ Zaenal Mukarom, *Membangun Kinerja.*, 230-234.

terutama yang terkait dengan pelayanan kepada nasabah. Hal ini sebagai bahan acuan pengambilan tindakan korektif apabila terjadi penyimpangan terhadap aturan yang ada.

c. *Relationship Marketing*

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

d. Pelatihan (*training*) berkesinambungan

Untuk menjaga dan meningkatkan kemampuan serta motivasi petugas bank, pimpinan hendaklah melaksanakan program pelatihan secara terjadwal, disesuaikan dengan kondisi dan perubahan yang terjadi baik perubahan perilaku nasabah (kebutuhan dan keinginan) maupun persaingan kebijakan pemerintahan. Dalam pelaksanaan *training* tersebut tidak hanya bersifat pengetahuan dan keterampilan, tetapi juga mengenal

etika bisnis perbankan. Hal ini perlu sekali agar para petugas bank bertindak jujur dan benar.¹⁵

C. Kepuasan Pelanggan (Anggota)

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan/Anggota

Crow et., al menyatakan bahwa kepuasan berasal dari bahasa latin "sattis", yang berarti cukup dan sesuatu yang memuaskan akan secara pasti memenuhi harapan, kebutuhan atau keinginan dan tidak menimbulkan keluhan.¹⁶

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas dan senang.¹⁷

Menurut Schnaars, pada dasarnya tujuan dari sebuah bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antara hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan yang baik bagi pembeli dan terciptanya loyalitas pelanggan.¹⁸

¹⁵ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar.*, 224.

¹⁶ Donni Juni Priansa, *Prilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 197.

¹⁷ Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas, di terjemahkan oleh Bob Sobran, dari judul asli Marketing Management, Thirteenth Edition, (Jakarta: Erlangga, 2009), 139.

¹⁸ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2015), 78.

Menurut Brown kepuasan konsumen adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa. Konsumen yang puas mengonsumsi produk tersebut secara terus menerus, mendorong konsumen untuk loyal terhadap suatu produk dan jasa tersebut dan dengan senang hati mempromosikan produk dan jasa tersebut dari mulut ke mulut.¹⁹

Kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana anggapan kerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Bila kinerja jauh lebih rendah dari harapan pelanggan, pembelinya tidak puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa amat gembira. Menurut Durianto, istilah kepuasan pelanggan merupakan label yang digunakan oleh pelanggan untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa.²⁰

Berdasarkan definisi yang ada di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan positif yang disertai dengan sikap oleh konsumen setelah mereka mengalami suatu situasi atau kondisi pada saat mereka menggunakan produk atau jasa tersebut.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Ada lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan yaitu:

¹⁹ Vinna Sri Yuniarti, *Prilaku Konsumen Teori dan Praktik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), 233.

²⁰ Conny Sondakh, "Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)", dalam *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* Vol. 3, No. 1, 2014: 19-32, 6.

a. Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas pelayanan

Pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.

c. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila seseorang menggunakan produk yang bermerek dan cenderung mempunyai kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas dengan merek tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

e. Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.²¹

Berdasarkan pemaparan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen di atas faktor yang lebih dominan mempengaruhi kepuasan

²¹ *Ibid.*, 7.

yakni kualitas produk, pelayanan, harga dan kenyamanan, dimana jika produk yang diberikan semakin berkualitas maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Begitu pula dengan pelayanan yang diberikan berkesan baik untuk konsumen yang berakibat konsumen akan terus berhubungan dan setia menggunakan produk yang ditawarkan. Harga juga mengikuti apabila kualitas produk yang sesuai dengan harapan konsumen dan harga yang terjangkau maka konsumen akan loyal pada produk tersebut.

Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal ini adalah bank yaitu menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya lebih besar (minimal sama) dari pada harapannya, maka pelanggan puas, dan sebaliknya kinerja yang diberikan dari pemakaian produk atau jasa tersebut lebih kecil dari pada apa yang diharapkannya maka pelanggan tidak puas.²²

3. Ciri-Ciri Pelanggan yang Puas

a. Loyal terhadap produk

Loyal terhadap produk yaitu konsumen yang puas cenderung loyal dimana mereka akan membeli ulang dari produsen yang sama.²³

²² M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar.*, 192-193.

²³ Ninik Rustanti, *Buku Ajar Ekonomi Pangan dan Gizi*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2016), 35.

- b. Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif (*word of mouth communication*)

Komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif yaitu rekomendasi kepada calon konsumen lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan produk yang dikonsumsi.

- c. Perusahaan menjadi pertimbangan utama

Perusahaan menjadi pertimbangan utama yaitu ketika membeli merek lain, perusahaan yang telah memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan utama.²⁴

Menurut Giffin kepuasan konsumen akan tinggi apabila suatu produk dinilai mampu memberikan kepuasan tertinggi sehingga pelanggan enggan untuk beralih ke merek lain.

Adapun ciri-ciri konsumen yang puas menurut Giffin adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan pembelian berulang secara teratur
- b. Membeli antar lini produk atau jasa
- c. Mereferensikan kepada orang lain
- d. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.²⁵

²⁴ Vinna Sri Yuniarti, *Prilaku Konsumen.*, 238.

²⁵ Nurul Laili, "Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware", (Jawa Timur: Universitas Diponegoro), *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol 2, No. 1, Maret 2013, 91.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dilihat dari jenis penelitiannya, penelitian ini termasuk jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan) yakni kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indera.¹ Berdasarkan definisi di atas dapat dipahami bahwa penelitian ini adalah penelitian lapangan dimana peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mempelajari tentang Aplikasi Ceria Digital dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap anggota di KSPPS BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang peneliti gunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang berusaha mendeskripsikan fenomena atau peristiwa secara sistematis sesuai dengan apa adanya. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai

¹ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta: Kencana, 2013),

metode alami.² Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti memaparkan data hasil penelitian di lapangan tentang Aplikasi Ceria Digital dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap anggota di KSPPS BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah secara deskriptif kualitatif.

B. Sumber Data

1. Sumber data primer

Sumber data primer yaitu sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan.³ Dalam penelitian ini, maka diperoleh sumber data primer dari Pimpinan KSPPS BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah, dan anggota yang menggunakan aplikasi Ceria Digital di Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah.

Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Snowball Sampling*. *Snowball Sampling* adalah metode guna mengidentifikasi dan mengambil sampel lewat suatu jaringan. *Snowball sampling* didasarkan pada analogi bola salju, yang dimulai dalam ukuran kecil tetapi seiring berjalannya proses jumlahnya membesar.⁴ Dalam penelitian ini responden nya yaitu anggota KSPPS BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah yang telah menggunakan Aplikasi Ceria Digital.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan beberapa orang anggota yang

² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), 6

³ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian*, 129.

⁴ Ibrahim, *Metodologi penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2015), 73.

menggunakan Aplikasi Ceria Digital hingga data atau informasi yang terkumpul telah sampai kepada taraf titik jenuh.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.⁵ Data sekunder yang didapat oleh peneliti adalah dari buku-buku ilmiah yang ada kaitannya dengan penelitian.

Buku-buku yang menjadi sumber data sekunder dalam penelitian ini di antaranya sebagai berikut:

- a. Zaenal Mukarom. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: CV Pustaka Setia. 2016
- b. M. Nur Rianto Al Arif. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta. 2012
- c. Vinna Sri Yuniarti. *Prilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: CV Pustaka Setia. 2015
- d. Maryanto Supriyono. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta : Andi Offset. 2011

C. Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian yaitu gabungan penelitian kepustakaan dan lapangan. Melalui penelitian kepustakaan data dikumpulkan dari bahan tertulis yang ada hubungannya

⁵ Masri Singarimbun dan Sofyan Efendi, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: LP3ES, 1989), 225.

dengan judul peneliti. Dalam penelitian lapangan, digunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Metode Interview atau Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan untuk mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dari responden.⁶ Wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara semi terstruktur. Pada wawancara semi terstruktur, mula-mula *interview* menanyakan serentetan pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian satu per satu diperdalam dalam mengorek keterangan lebih lanjut, dengan demikian jawaban yang diperoleh bisa meliputi semua variabel, dengan keterangan yang lengkap dan mendalam.⁷

Pada penelitian ini wawancara dilakukan kepada Kepala Cabang KSPPS BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah yaitu Bapak Musbihin, dan 8 orang anggota yang menggunakan Aplikasi Ceria Digital yaitu: Bapak Umar, Bapak Darmaji, Bapak Purtama, Bapak Muhbakir, Bapak Afrizon, Ibu Quratul Aini, Ibu Sri Wahyuni, dan Ibu Nuryati.

2. Metode Dokumentasi

Metode Dokumentasi adalah dokumen yang biasanya berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.⁸ Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini sumber datanya adalah

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kauntitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015),31.

⁷ W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Grafindo, 2005), 119.

⁸ *Ibid.*, 240

dokumen perjanjian tertulis berkaitan dengan Aplikasi Ceria Digital dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap anggota di KSPPS BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah.

D. Teknik Analisis Data

Analisa data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.⁹ Jadi dapat dipahami bahwa analisis data adalah mengemukakan proses, menjelaskan tentang komponen-komponen yang perlu ada dalam analisis data.

Selanjutnya untuk menganalisis data, digunakan cara berfikir induktif yaitu suatu cara berfikir yang berangkat dari fakta-fakta yang khusus dan konkrit, peristiwa konkrit kemudian dari fakta atau peristiwa yang khusus dan konkrit tersebut ditarik secara generalisasi yang mempunyai sifat umum.¹⁰ Peneliti menggunakan cara berfikir induktif untuk membahas secara khusus tentang Aplikasi Ceria Digital dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap anggota di KSPPS BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah kemudian menarik kesimpulan-kesimpulan dari penelitian yang dilakukan.

⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian.*, 248

¹⁰ Sutrisno Hadi, *Metode Research*, Jilid I, (Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM,1984), h. 40

Sehingga dalam penelitian ini setelah semua data seperti hasil wawancara dan dokumentasi diperoleh, maka akan dianalisis data tentang fakta konkrit mengenai Aplikasi Ceria Digital dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap anggota di KSPPS BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah kemudian akan ditarik kesimpulan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil BMT Assyafiyah Berkah Nasional

1. Sejarah BMT Assyafiyah Berkah Nasional

Kebangkitan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syari'ah (KSPPS) BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional merupakan wujud nyata kesadaran masyarakat akan pentingnya Lembaga Keuangan yang bernafaskan Islam. Ini kesempatan bagi Lembaga Keuangan Syariah untuk mengembangkan perekonomian masyarakat. KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional ini berdiri dipenghujung tahun 1995, didirikan di Pondok Pesantren Nasional Assyafi'iyah Kota Gajah, dan dikukuhkan pada tahun 1999 dengan badan hukum No. 28/BH/KDK. 7. 2/III/1999, merupakan salah satu KSPPS Primer Nasional yang berkantor pusat di Lampung dan beralamat di Jl. Jendral Sudirman no.09 Kota Gajah Timur, Kec. Kota Gajah, Kab. Lampung Tengah.

KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional sebagai lembaga keuangan mikro syari'ah memiliki fungsi sebagai *Baitul Tamwil* dan *Baitul Maal*. Sebagai *Baitul Tamwil* bergerak mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi untuk meningkatkan kualitas usaha mikro dan kecil anggota dengan mendorong kegiatan menyimpan dan menabung serta pembiayaan ekonomi.

Sebagai *Baitul Maal*, bergerak pada kegiatan-kegiatan pemberdayaan tanpa orientasi mencari keuntungan sebagai pengembalian amanah dalam menghimpun dan menyalurkan dana Zakat, Infaq, Shadaqoh dan Wakaf. Kini KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional memiliki 42 Kantor cabang dan *Baitul Maal* yang tersebar di Pulau Sumatra dan Jawa.¹

2. Visi dan Misi BMT Assyafiiyah Berkah Nasional

a. Visi

“Menjadi Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syari'ah yang Sehat, Kuat, Bermanfaat, Mandiri dan Islami”

b. Misi

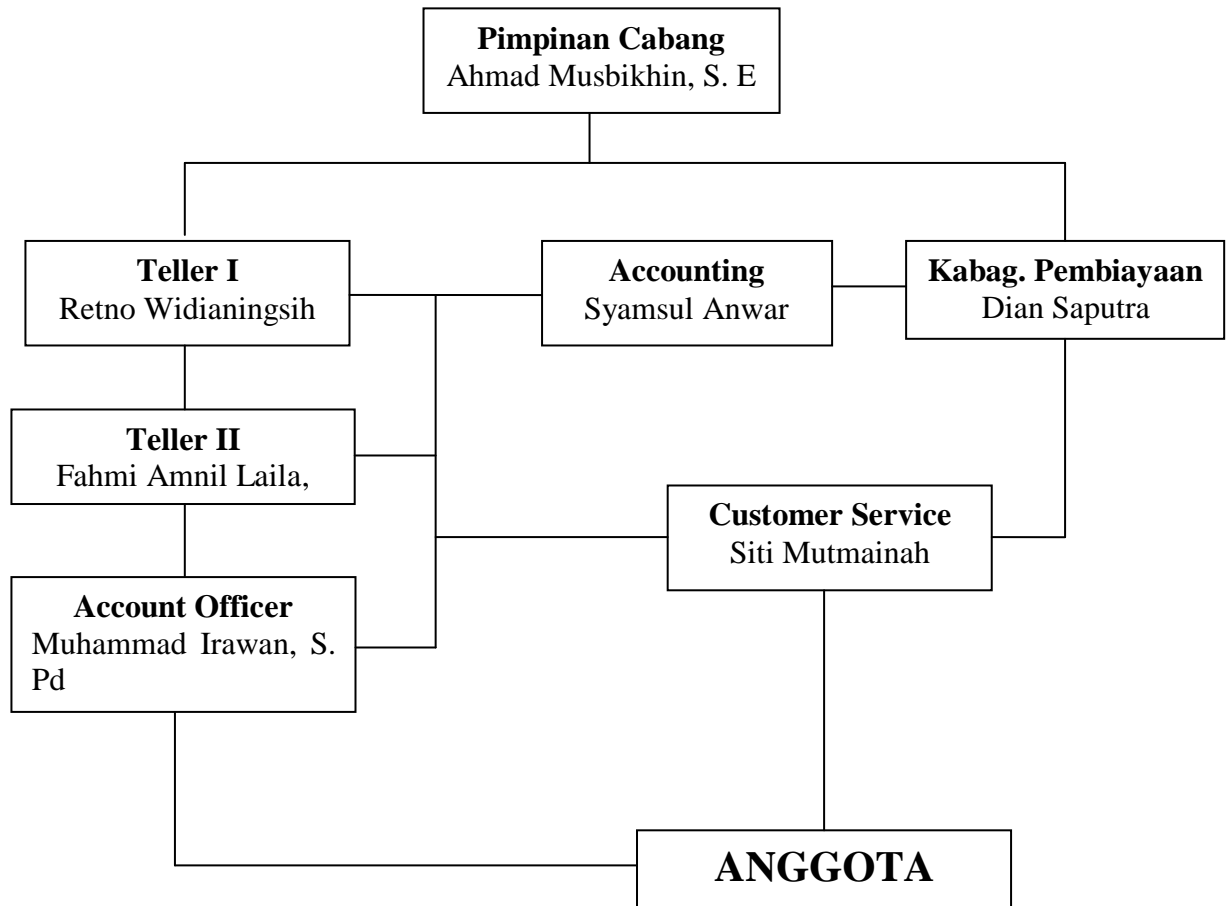
- 1) Meningkatkan kesejahteraan anggota dan lingkungan kerja.
- 2) Meningkatkan sumber pembiayaan dan penyediaan modal dengan prinsip syari'ah.
- 3) Menumbuhkembangkan usaha produktif di bidang perdagangan, pertanian, industri dan jasa.
- 4) Menyelenggarakan pelayanan prima kepada anggota dengan efektif, efisien, profesional dan transparan.
- 5) Menjalin kerja sama usaha dengan berbagai pihak.²

¹ Sejarah BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional <http://www.bmtassyafiiyahbn.com>

² Visi dan Misi BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional <http://www.bmtassyafiiyahbn.com>

3. Struktur organisasi BMT Assyafiiyah Berkah Nasional³

Gambar 4. 1
Struktur Organisasi BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional



Sumber: Profil BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah

³ Struktur Organisasi BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional

4. Produk BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah

Produk yang ditawarkan oleh BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah yaitu produk simpanan, produk pembiayaan dan layanan online secara lebih rinci dijelaskan sebagai berikut:

a. Produk Simpanan

1) Ceria Prima

Simpanan yang ditawarkan oleh BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah dengan menggunakan akad “*Wadiah Yad Dhomanah*”, dengan pembukaan rekening atas nama perorangan, dan setoran awal minimal Rp. 10.000,- serta saldo simpanan minimal Rp. 10.000,- simpanan mendapatkan bonus yang menarik setiap bulannya

2) Ceria Utama

Simpanan yang dapat diambil sewaktu-waktu dan ditujukan untuk perorangan dengan sistem keuntungan yang dihitung atas saldo rata-rata harian dan diberikan tiap bulan, dengan setoran awal Rp. 10.000 dan saldo rata-rata minimal Rp. 10.000 pada setiap bulannya.

3) Ceria Pintar

Simpanan yang ditawarkan BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional untuk persiapan dan keperluan anak sekolah, dengan menggunakan akad “*Wadiah Yad Dhomanah*”, simpanan yang dikhususkan untuk keperluan pendidikan. Pengambilannya setiap ada keperluan untuk pendidikan. Dengan pembukaan rekening atas nama

perorangan, setoran awal simpanan ini minimal Rp. 10.000,- dan saldo simpanan minimal Rp. 5.000,- simpanan mendapatkan bonus yang menarik setiap bulanya.

4) Ceria Qurban

Simpanan untuk persiapan Ibadah Qurban, dengan menggunakan akad “*Wadiah Yad Dhomanah*”, dengan pembukaan rekening atas nama perorangan, dengan setoran awal minimal Rp. 10.000,- dan saldo simpanan minimal Rp. 10.000,- simpanan mendapatkan bonus yang menarik. Simpanan ini hanya boleh ditarik untuk kebutuhan qurban saja.

5) Ceria Ketupat

Produk simpanan BMT Asyafiiyah Berkah Nasional yang merupakan simpanan umum syari’ah yang setoran ada batas waktu tertentu, dengan sistem paket yang berlaku di tahun berjalan, menggunakan akad “*Wadiah Yad Dhomanah*”, bonus atau bingkisan lebaran menarik.

6) Ceria Ihrom

Simpanan Persiapan untuk ibadah Haji/Umroh, akad simpanan menggunakan akad “*Wadiah Yad Dhomanah*”, bonus menarik.

7) Ceria Berkah (Berjangka Syari’ah)

Simpanan yang ditujukan untuk anggota, yang ingin menginvestasikan dananya untuk kemajuan perekonomian umat melalui sistem bagi hasil yang dikelola secara syari’ah. Berikut ini

merupakan bagi hasil yang ditawarkan oleh BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah:

Tabel 4.1
Perhitungan Nisbah

Jangka Waktu	Anggota	BMT
3 Bulan	30%	70%
6 Bulan	40%	60%
12 Bulan	60%	40%

Sumber: <http://www.bmtassyafiiyahbn.com>

b. Produk Pembiayaan

Produk pembiayaan yang ditawarkan oleh BMT Asyafiiyah Berkah Nasional sebagai berikut:

1) **Pembiayaan Bagi Hasil**

Merupakan konsep pembiayaan yang adil dan memiliki nuansa kemitraan yang sangat kental, Hasil yang diperoleh dibagi berdasarkan perbandingan (nisbah) yang disepakati dan bukan sebagaimana penempatan suku bunga pada bank dan koperasi konvensional. Produk pembiayaan bagi hasil BMT Asyafiiyah Berkah Nasional adalah:

a) **Mudah Ceria**

Akad kerjasama pembiayaan antara BMT selaku pemilik dana yang menyediakan semua kebutuhan modal dengan anggota sebagai pihak yang mempunyai keahlian atau ketrampilan tertentu, untuk mengelola suatu kegiatan usaha yang produktif dan syariah.

b) **Sama Ceria**

Merupakan akad kerja sama pembiayaan antara BMT dengan anggota untuk mengelola suatu kegiatan usaha masing-masing memasukkan penyertaan dana sesuai porsi yang disepakati, sedangkan untuk pengelola kegiatan usaha dipercayakan kepada anggota.

2) **Pembiayaan Jual Beli**

Konsep jual beli mengandung beberapa kebaikan antara lain pembiayaan yang diberikan selalu terikat dengan sektor riil, karena yang menjadi dasar adalah barang yang diperjualbelikan. Disamping itu harga yang telah disepakati tidak akan mengalami perubahan sampai dengan berakhirnya akad. Produk pembiayaan jual beli BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah adalah ***Murabahah Ceria***.

Murabahah Ceria adalah Akad jual beli antar BMT dan anggota atas suatu jenis barang tertentu dengan harga yang disepakati bersama, BMT akan menwakalahkan barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada anggota dengan harga setelah ditambah keuntungan yang telah disepakati.

3) **Pembiayaan Jasa**

Produk pembiayaan jasa yang ditawarkan oleh BMT Asyafiiyah Berkah Nasional adalah:

a) **Hawalah Ceria**

Akad pengalihan piutang pihak pertama kepada BMT, anggota meminta kepada BMT agar membayarkan terlebih dahulu piutangnya atas transaksi yang halal dengan pihak yang berhutang.

b) **Ihrom Ceria**

Pembiayaan untuk persiapan pelaksanaan ibadah haji dan umroh, anggota menggunakan akad *Ijarah* multi jasa dengan jangka waktu tertentu.

4) **Pembiayaan Kebajikan**

Produk pembiayaan kebajikan yang ditawarkan BMT Asyafiiyah Berkah Nasional adalah produk **Al Qardh Ceria**. **Al Qardh Ceria** merupakan pinjaman yang diberikan oleh BMT Asyafiiyah Berkah Nasional kepada anggota yang harus dikembalikan pada waktu yang diperjanjikan tanpa disertai imbalan apapun kecuali apabila anggota memberikan infaq. Pinjaman yang diberikan tersebut adalah dalam rangka saling membantu dan bukan merupakan transaksi komersial. Pemberi pinjaman akan menagih kepada pihak yang berhutang tersebut.

c. **Layanan Online**

BMT Asyafiiyah Berkah Nasional juga memberikan kemudahan bagi anggotanya dalam bertransaksi secara online melalui Aplikasi Ceria Digital. Aplikasi ini semacam *e-banking* yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi secara online antara lain:

- 1) Pembayaran tagihan telepon (TELKOM) dan listrik (PLN)
- 2) Pembayaran angsuran (FIF, ACC, AT Finance)
- 3) Pengisian pulsa HP dan listrik (token)
- 4) Transfer sesama
- 5) Dan transaksi online lainnya.⁴

B. Aplikasi Ceria Digital dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Anggota pada BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah

Pelayanan prima adalah salah satu usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli (pelanggan) dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik yang berupa produk barang ataupun jasa. Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat.⁵ Pelayanan prima adalah suatu kepedulian kepada nasabah dengan memberikan layanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan. Dengan demikian, pelayanan prima memiliki keterkaitan langsung dengan kepuasan nasabah

Seiring dengan perkembangan dunia perbankan saat ini, lembaga keuangan seperti BMT juga harus bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik untuk mencari anggota baru maupun mempertahankan anggotanya. Untuk itu BMT Assyafiiyah Berkah Nasional berusaha untuk selalu

⁴ Produk BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional <http://www.bmtassyafiiyahbn.com>

⁵ Zaenal Mukarom. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. (Bandung: CVPustaka Setia. 2016), 229.

meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggotanya salah satunya dengan memberikan pelayanan ekstra dalam bentuk Aplikasi Ceria Digital. Ceria Digital yang mulai dapat digunakan bulan Januari tahun 2019. Aplikasi Ceria Digital BMT Asyafiiyah Berkah Nasional merupakan aplikasi semacam *e-banking* yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi keuangan secara elektronik melalui *handpone*. Layanan ini dapat digunakan melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh anggota di *playstore*. Salah satu kemudahan ketika menggunakan Aplikasi Ceria Digital adalah dapat melakukan bertransaksi kapan saja dan dimana saja, sehingga anggota sudah dapat melakukan transaksi keuangan tanpa harus pergi BMT, efisiensi waktu dan biaya.

Dari berbagai kemudahan yang ditawarkan oleh Aplikasi Ceria Digital, diharapkan aplikasi ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan BMT Asyafiiyah Berkah Nasional terhadap anggotanya. Karena pelayanan yang mampu memberikan kepuasan anggota tentu akan berdampak bagi kemajuan BMT Asyafiiyah Berkah Nasional itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara kepada pimpinan cabang BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah yaitu Bapak Musbihin. Bapak Musbihin menjelaskan bahwa standar operasional prosedur (SOP) pelayanan BMT Asyafiiyah Berkah Nasional adalah untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, efektif, dan efisien serta mewujudkan hak anggota untuk mendapatkan pelayanan terbaik. Untuk itu prinsip-prinsip pelayanan yang diberikan yaitu adanya semboyan kerja yang diterapkan oleh BMT Asyafiiyah Berkah

Nasional yaitu CERIA (*Collaboration, Excellent, Respect, Integrity, Accountability*), semboyan ini mempunyai arti sebagai berikut:

1. *Collaboration*: artinya antara karyawan dan anggota harus dapat membangun kebersamaan, bekerjasama dengan saling menjaga, percaya dan memahami.
2. *Excellent*: bekerja dengan antusias dan ikhlas.
3. *Respect*: hormat, peduli dan ramah terhadap anggota.
4. *Integrity*: para karyawan harus mengedepankan nilai-nilai kejujuran dan pelayanan serta tata kelola organisasi yang baik.
5. *Accountability*: antusias, penuh tanggungjawab dalam bersikap, bekerja dan melayani.

Prinsip-prinsip tersebut menjadi semboyan yang telah diterapkan oleh seluruh karyawan BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah sehingga diharapkan dengan adanya semboyan tersebut para karyawan selalu termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para anggota tanpa melihat siapapun anggota tersebut.

Kemudian Bapak Musbihin menuturkan bahwa selain semboyan CERIA yang diterapkan pihak BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah juga memberikan pelayanan ekstra yaitu dalam bentuk Aplikasi Ceria Digital. Aplikasi Ceria Digital adalah aplikasi semacam *e-banking* yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi keuangan secara elektronik seperti pembayaran tagihan telepon (Telkom) dan listrik (PLN), pembayaran angsuran (FIF, ACC, AT Finace), pengisian pulsa *handpone* dan listrik (token), transfer

ke sesama, pengecekan saldo dan dan transaksi online lainnya. Aplikasi dapat membantu anggota untuk mempermudah dan mempercepat segala transaksi yang dapat digunakan seluruh anggota yang mempunyai saldo minimal Rp. 30.000 dan sudah mendownload aplikasi tersebut di *playstore* kemudian sudah melakukan registrasi. Untuk saat ini fitur pembayaran pembayaran angsuran (FIF, ACC, AT Finace) belum dapat digunakan, hal ini dikarenakan masih ada proses kerjasama yang harus diselesaikan terlebih dahulu.

Kemudian untuk layanan yang dapat digunakan anggota pembiayaan adalah anggota dapat melakukan pengajuan pembiayaan secara online melalui Aplikasi Ceria Digital, untuk prosedur selanjutnya anggota akan menerima sms atau telepon dari pihak BMT Asyafiiyah Berkah Nasional mengenai pengajuan pembiayaan yang telah diajukan. Apabila pembiayaan telah disetujui maka pihak BMT Asyafiiyah Berkah Nasional akan melakukan survey dan anggota dapat melakukan pencairan dana. Proses pengajuan pembiayaan online sampai pencairan dana diperkirakan memerlukan waktu 10 sampai 15 hari.

Penggunaan Aplikasi Ceria Digital ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah. karena tidak saja praktis tetapi aplikasi ini dapat mempermudah segala transaksi sesuai dengan kebutuhan para anggota.⁶

Selain melakukan wawancara dengan pihak BMT Assyafi'iyah Kota Gajah, peneliti juga melakukan wawancara kepada beberapa anggota yang

⁶ Bapak Musbihin, Kepala Cabang BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah, Wawancara pada tanggal 05 Desember 2019 pukul 10.00 WIB.

sudah menggunakan layanan Aplikasi Ceria Digital. Yang pertama kepada Ibu Qurotul Aini, beliau menuturkan sudah menggunakan Aplikasi Ceria Digital sejak bulan April 2019, awalnya beliau tertarik menggunakan Aplikasi Ceria Digital karena mendapat informasi dari karyawan BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah tentang berbagai kemudahan yang didapatkan antara lain transfer, dan membeli pulsa biasa maupun pulsa listrik (token). Ibu Qurotul Aini biasanya menggunakan Aplikasi Ceria Digital untuk mengecek saldo, dan membeli pulsa Listrik. Menurut beliau Aplikasi Ceria Digital ini sudah cukup membantu apalagi Aplikasi Ceria Digital bisa digunakan setiap saat jadi tidak usah repot-repot untuk pergi keluar rumah untuk membeli pulsa listrik (token). Kemudian Ibu Qurotul Aini juga menerangkan bahwa beliau cukup puas dengan Aplikasi Ceria Digital karena dapat dilihat dari segi kemudahan (kualitas produk) yang dapat memenuhi kebutuhan. Dan untuk kedepannya harus terus dioptimalkan lagi fitur-fiturnya.⁷

Bapak Umar menjelaskan sudah dari bulan Februari menggunakan Aplikasi Ceria Digital, Aplikasi Ceria Digital ini sangat praktis dan sesuai dengan kebutuhan. Menurut Bapak Umar pelayanan yang diberikan BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional sudah sangat baik, sebelum atau sesudah adanya aplikasi ini karena karyawannya ramah dan sopan kemudian ditambah dengan pelayanan ekstra yang diberikan dalam bentuk Aplikasi Ceria Digital ini sehingga Bapak Umar merasa puas, karena selain kemudahan yang didapatkan dari segi biaya sangat terjangkau. Dan menurut Bapak Umar BMT

⁷ Ibu Qurotul Aini, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah, pada tanggal 04 Desember 2019 pukul 09. 30 WIB

Assyafi'iyah Berkah Nasional adalah BMT satu-satunya di Kota Gajah yang sudah menerapkan aplikasi online ini.⁸

Kemudian Ibu Sri Wahyuni menuturkan bahwa pelayan yang diberikan pihak BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah sudah cukup baik. Tetapi karena anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional yang cukup banyak sehingga sering kali harus antri dan antriannya cukup lama. Ketika saat ini pihak BMT sudah memberikan fasilitas Aplikasi Ceria Digital tentu sangat berpengaruh sangat positif terhadap kenyamanan dan kepuasan. Menurut Ibu Sri Wahyuni, beliau merasa puas dengan berbagai kemudahan (kualitas produk) yang didapatkan saat menggunakan Aplikasi Ceria Digital. Ibu Sri Wahyuni sudah menggunakan Aplikasi Ceria Digital sejak bulan April dan aplikasi ini sangat membantu sekali, misalnya dapat melakukan transfer sesama BMT dan membeli pulsa biasa dan pulsa listrik (token) dan cara mendaftarnya pun tidak rumit cukup mendownload aplikasi di *playstore* dan memverifikasi data kita ke BMT dengan membawa fotocopy KTP agar dapat masuk ke layanan Aplikasi Ceria Digital. Kemudian aplikasi ini sudah dapat digunakan dengan saldo minimal Rp. 30.000 untuk bisa melakukan transaksi.⁹

Selanjutnya Ibu Nuryati Menerangkan bahwa sudah menggunakan Aplikasi Ceria Digital sejak bulan Mei. Beliau merasa sangat puas karena Aplikasi Ceria Digital sangat membantu, biaya nya terjangkau dan mendapatkan pelayanan ekstra yaitu dapat digunakan 24 jam. Menurut beliau

⁸ Bapak Umar, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah, pada tanggal 06 Desember 2019 pukul 10.30 WIB

⁹ Ibu Sri Wahyuni, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah, pada tanggal 04 Desember 2019 pukul 10.00 WIB

sejak ada Aplikasi Ceria Digital Membeli pulsa listrik (token) menjadi mudah, tidak perlu pergi ke alfamart atau indomart lagi, kemudahan lainnya Ibu Nuryati dapat mengecek saldo sewaktu-waktu. Meskipun ada beberapa fitur yang belum dapat digunakan seperti menu pembayaran angsuran FIF dan pembayaran BPJS tetapi menurut Ibu Nuryati dengan adanya aplikasi ini menjadi salah satu daya tarik dimana BMT lain belum menggunakan aplikasi seperti ini.¹⁰

Bapak Darmaji menjelaskan bahwa sudah menggunakan Aplikasi Ceria Digital mulai dari bulan Mei. Dengan adanya aplikasi ini BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional berarti sudah memaksimalkan pelayanan bagi setiap anggota. Demikian juga yang dirasakan Bapak Darmaji, dengan adanya Aplikasi Ceria Digital ini tidak perlu mengantri di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional lagi tinggal menggunakan *handpone* saja sudah bisa melakukan transfer, membeli pulsa biasa dan pulsa listrik (token) dan lain-lain. Kemudian Bapak Darmaji juga pernah melakukan pengisian biodata untuk pengajuan pembiayaan secara online di Aplikasi Ceria Digital. Kemudian setelah melakukan pengajuan secara online tinggal menunggu konfirmasi dari pihak BMT melalui via sms atau telepon. Jika dari pihak BMT sudah menyetujui pengajuan pembiayaan tersebut maka pihak BMT akan datang untuk melakukan survey. Hal tersebut sangat menguntungkan bagi para anggota sebab tidak perlu mengantri di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional dan tentunya lebih efisien dan menghemat waktu. Tidak ada biaya transfer yang ditetapkan oleh BMT Assyafi'iyah

¹⁰ Ibu Nuryati, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah, pada tanggal 04 Desember 2019 pukul 16.00 WIB

Berkah Nasional jika ingin melakukan transfer kesesama, hanya dibebankan biaya administrasi sebesar Rp. 1.000 per bulan untuk semua transaksi yang dilakukan. Karena itu Bapak Darmaji merasa puas, sebab saat menggunakan aplikasi tersebut tidak dikenakan biaya tambahan hanya biaya administrasi per bulan.¹¹

Bapak Muhbakir menjelaskan bahwa baru menggunakan Aplikasi Digital pada bulan Oktober lalu. Karena kesibukan Beliau sebagai PNS sehingga tidak memungkinkan untuk dapat setiap saat datang ke BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional untuk melakukan transaksi, apalagi jika ada kondisi yang dadurat maka Aplikasi Ceria Digital ini sangat bermanfaat dan sangat menghemat waktu maupun biaya. Bapak Muhbakir juga menambahkan bahwa merasa sangat puas karena aplikasi ini memiliki kualitas layanan yang baik dapat digunakan untuk mengecek saldo, membeli pulsa, membeli token, transfer kesesama dan lain-lain. Dari segi biaya terjangkau yaitu hanya dikenakan biaya administrasi Rp. 1.000 per bulan dan ditambah pelayanan 24 jam. Tetapi untuk kedepannya BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional dapat menambah fitur yang disediakan misalnya dapat melakukan transfer ke BMT/Bank lain.¹²

Bapak Purtama menuturkan menggunakan Aplikasi Ceria Digital pada bulan Mei lalu, selanjutnya beliau menjelaskan bahwa merasa puas karena segi pelayanan yang Aplikasi Ceria Digital dapat digunakan setiap saat, dari segi

¹¹ Bapak Darmaji, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah, pada tanggal 07 Desember 2019 pukul 08.00 WIB

¹² Bapak Muhbakir, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah, pada tanggal 07 Desember 2019 pukul 10.00 WIB

biaya aplikasi ini sangat terjangkau hanya biaya administrasi per bulan sebesar Rp. 1.000, dan kualitas produknya sangat baik yaitu memberikan kemudahan bertransaksi lewat *handpone*. Karena sebelum adanya aplikasi ini untuk mengecek saldo dan transfer harus mengantri cukup lama. Sekarang ketika sudah ada fasilitas Aplikasi Ceria Digital ini tidak perlu pergi ke alfamart atau indomart untuk membeli pulsa listrik (token) dan pulsa biasa dapat dilakukan dirumah dengan menggunakan *handpone*.¹³

Bapak Afrizon menjelaskan sudah menggunakan Aplikasi Ceria Digital ini dari bulan Maret, menurut beliau Aplikasi Ceria Digital adalah fasilitas yang diberikan BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah dalam upayanya untuk meningkatkan pelayanan sudah cukup baik dan beliau merasa puas karena produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan, biayanya terjangkau dan pelayanan aplikasi ini dapat digunakan sewaktu-waktu. Namun untuk kedepannya pihak BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah agar dapat mengembangkan aplikasi ini.¹⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui tentang kepuasan terhadap pelayanan para anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah salah satunya dipengaruhi oleh fasilitas pelayanan ekstra yang diberikan dalam bentuk Aplikasi Ceria Digital. Layanan aplikasi ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi bagi para anggotanya. Sehingga aplikasi tersebut harus dimanfaatkan secara maksimal untuk

¹³ Bapak Purtama, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah, pada tanggal 05 Desember 2019 pukul 14. 30 WIB

¹⁴ Bapak Afrizon, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah, pada tanggal 05 Desember 2019 pukul 16.00 WIB

meningkatkan pelayanan prima di BMT Assyafiyah Berkah Nasional Kota Gajah, karena kepuasan anggota terhadap pelayanan tentu sangat berpengaruh terhadap kinerja BMT Assyafiyah Berkah Nasional Kota Gajah.

C. Analisis Aplikasi Ceria Digital dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Anggota pada BMT Assyafiyah Berkah Nasional Kota Gajah

Suatu lembaga keuangan baik itu lembaga keuangan bank maupun non bank, pelayanan merupakan salah satu hal yang terpenting dalam menjaga kemitraan dengan nasabah. Pelayanan yang baik tidak hanya diberikan kepada calon nasabah tetapi alangkah baiknya memperhatikan dan mempertahankan nasabah lama agar loyal terhadap perusahaan. Pada dasarnya, pelayanan prima atau *service excellent* adalah suatu kepedulian kepada nasabah dengan memberikan layanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan. Dengan demikian, pelayanan prima memiliki keterkaitan langsung dengan kepuasan nasabah.¹⁵ Pelayanan prima berarti memelihara dan mempertahankan nasabah serta menambah nasabah baru sehingga kepuasan nasabah dan tujuan dapat tercapai dengan baik.

Untuk itu dalam upaya meningkat kualitas pelayanan yang diberikan BMT Assyafiyah Berkah Nasional Kota Gajah memberikan pelayanan ekstra berupa layanan Aplikasi Ceria Digital. Aplikasi ini dapat digunakan untuk melakukan transaksi keuangan melalui *handpone* anggotanya. Karena pelayanan merupakan salah satu hal yang terpenting dalam menjaga kemitraan

¹⁵ Steffi Melati Achlam, Nasir Widha Setyanto, Oke Oktaviany, "Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Menggunakan Structural Equation Modeling", *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri* vol. 3 No. 1, 24.

dengan anggota, karena kepuasan anggota akan berpengaruh terhadap loyalitas yang akan berdampak terhadap kinerja BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah.

Untuk menganalisa Aplikasi Ceria Digital dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap anggota, maka peneliti telah melakukan wawancara kepada Kepala Cabang dan anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah yang berjumlah 8 orang. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa prinsip-prinsip pelayanan prima yang diterapkan oleh pada BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah antara lain:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.¹⁶ Prinsip kesederhanaan dalam pelayanan pada BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah ini telah diterapkan fasilitas Aplikasi Ceria Digital. Penggunaan aplikasi ini tidak rumit, sederhana, dan mudah dipahami anggota. Sistem pengoperasian aplikasi ini hanya dengan memilih menu yang tersedia dalam layanan Aplikasi Ceria Digital anggota dapat melakukan berbagai transaksi yang diinginkan misalnya transfer, pembelian pulsa biasa maupun pulsa listrik (token) dan pengecekan saldo.

2. Kejelasan

Prinsip kejelasan berhubungan dengan persyaratan teknis dan administratif pelayanan, harus ada kejelasan mengenai unit kerja yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan keterangan mengenai

¹⁶ Zaenal Mukarom. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good . Governance*. (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2016), 230

rincian pelayanan yaitu yang berhubungan dengan biaya dan tatacara pembayaran.¹⁷ Aplikasi Ceria Digital merupakan aplikasi yang mempunyai prinsip kerja secara jelas. Tatacara pembayaran melalui aplikasi ini adalah pemotongan langsung terhadap saldo anggota yang melakukan transaksi, pemotongan saldo sesuai dengan jumlah transaksi yang dilakukan misalnya pembelian pulsa listrik sebesar Rp. 20.000 maka saldo anggota secara otomatis akan berkurang sebesar Rp. 21.500 kemudian biaya yang dibebankan sudah ditetapkan yaitu hanya membayar biaya administrasi sebesar Rp. 1.000 per bulan untuk segala jenis transaksi. Selanjutnya anggota dapat melihat semua informasi mengenai transaksi sehingga anggota tahu mengenai perincian transaksi apa saja dan berapa nominal transaksi yang dilakukan.

3. Keamanan

Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.¹⁸ Prinsip keamanan yang diterapkan dalam Aplikasi Cera Digital adalah setiap anggota yang ingin mengakses aplikasi ini harus menggunakan pin dan *user ID* yang telah dibuat, sehingga semua orang tidak dapat dengan mudah menyalahgunakan aplikasi ini dan tentunya dapat meminimalisir kejahatan jika *handpone* anggota hilang. Kemudian cara aktivasi harus dilakukan dengan membawa fotocopy KTP dan buku tabungan di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah untuk memastikan dan memverifikasi data anggota yang menggunakan aplikasi ini adalah benar.

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ *Ibid.*, 231.

4. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.¹⁹ Prinsip kepastian waktu dalam pemberian pelayanan kepada anggota adalah proses dan prosedur setiap transaksi yang dilakukan di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional selalu tepat waktu dan berupaya untuk tidak memperlambat proses apapun. Contohnya jika anggota mengajukan pembiayaan maka dalam sehari jika anggota tersebut sudah memenuhi segala persyaratan maka hari itu juga anggota dapat melakukan pencairan. Dan keterkaitan prinsip kepastian ini dengan Aplikasi Ceria Digital adalah proses pelayanan yang diberikan tidak memakan waktu yang lama dan mendapat kepastian bahwa transaksi tersebut telah berhasil. Contohnya, jika seorang anggota melakukan transaksi pengisian pulsa, maka ketika proses telah berhasil maka dalam pulsa anggota akan terisi.

5. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan tersebut.²⁰ Dalam pemberian pelayanan terhadap anggota, BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah telah mempunyai unit kerja yang bertugas untuk memantau pelayanan yang diberikan, unit kerja ini membantu untuk menyelesaikan keluhan para anggota dan berupaya untuk selalu memaksimalkan pelayanan yang diberikan.

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ *Ibid,*

6. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).²¹ Untuk merealisasikan pelayanan yang berkualitas BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah telah mempunyai sarana dan prasarana kerja bagi karyawan, sehingga karyawan dapat optimal dalam memberikan pelayanan. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja ini meliputi adanya komputer, mesin penghitung uang, peralatan kerja lain dan sistem yang mendukung proses kerja karyawan dalam memberikan pelayanan.

7. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Dalam memberikan kepuasan kepada anggota melalui pelayanan yang diberikan salah satunya adalah kemudahan akses yang ditawarkan oleh BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah yaitu tempat yang strategis yaitu berada di pinggir jalan utama Kota Gajah dekat dengan persimpangan sehingga memudahkan akses untuk anggota. Pemanfaatan teknologi juga sudah diterapkan yaitu layanan Aplikasi Ceria Digital yang berfungsi untuk mempermudah segala transaksi para anggota.

²¹ *Ibid.*

8. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.²² Mengenai prinsip ini BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah selalu menerapkan semboyan atau budaya kerja CERIA. Arti dari semboyan ini adalah karyawan harus memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh anggota tanpa memandang siapapun. Penerapan semboyan bertujuan untuk memotivasi agar para karyawan selalu disiplin, sopan, ramah dan berupaya memberikan pelayanan terbaik bagi anggota. Karena kepuasan anggota akan berdampak pada kemajuan BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah.

9. Kenyamanan.

Prinsip kenyamanan ini dapat berupa lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakannya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.²³ Dalam penerapan prinsip nyaman ini BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah telah menyediakan sarana ruang tunggu yang nyaman yang sudah dilengkapi dengan pendingin udara/AC, kemudian dilengkapi dengan fasilitas seperti toilet umum yang bersih, area parkir yang cukup luas beserta tempat ibadah yang memadai untuk anggotanya. Fasilitas ini diberikan agar anggota merasa nyaman ketika berada di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah.

²² *Ibid.*

²³ *Ibid,*

Kemudian dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggotanya, pada bulan Januari 2019 BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah telah memberikan fasilitas layanan melalui internet yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja melalui aplikasi yang didownload pada *playstore* anggota dengan nama Aplikasi Ceria Digital. Aplikasi ini diharapkan dapat meningkat kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah. Kepuasan anggota terhadap Aplikasi Digital Ceria dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor sebagai berikut:

1. Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.²⁴ Kualitas produk tentu sangat berhubungan dengan kebutuhan anggota. Karena produk yang berkualitas tentu dapat memenuhi kebutuhan para penggunanya. Begitu pun dengan layanan Aplikasi Ceria Digital merupakan produk yang ditujukan yang dapat memberikan berbagai kemudahan karena dapat melakukan transaksi secara online dengan menggunakan *handphone*, sehingga anggota dengan kualitas produk yang ditawarkan anggota akan merasa puas.

²⁴ Conny Sondakh, "Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)", dalam *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* Vol. 3, No. 1, 2014: 19-32, 7.

2. Kualitas pelayanan

Pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.²⁵ Bagi anggota pengguna layanan Aplikasi Ceria Digital tidak perlu khawatir mengenai pelayanan yang ditawarkan, karena aplikasi ini dapat digunakan 24 jam dan dihari libur. Sehingga anggota dapat melakukan transfer, cek saldo, pembelian pulsa biasa, pembelian pulsa listrik, dan pembayaran FIF kapan saja dan dimana saja.

3. Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.²⁶ Dalam layanan Aplikasi Ceria Digital setiap transaksi baik transfer sesama, cek saldo, pembelian pulsa biasa, pembelian pulsa listrik, dan pembayaran FIF tidak dikenakan biaya apapun. Biaya yang dikeluarkan anggota hanya biaya administrasi sebesar Rp. 1.000 per bulan untuk semua jenis transaksi yang dilakukan. Sehingga anggota akan merasa sangat puas karena aplikasi ini dapat membantu dan tidak dikenakan biaya yang mahal.

²⁵ *Ibid.*

²⁶ *Ibid.*, 8.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Aplikasi Ceria Digital BMT Assyafiyah Berkah Nasional merupakan aplikasi semacam *e-banking* yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi keuangan secara elektronik melalui *handpone*. Layanan ini dapat digunakan melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh anggota di *playstore*. Aplikasi ini mulai dapat digunakan pada bulan Januari 2019 di BMT Assyafiyah Berkah Nasional Kota Gajah.

Berdasarkan hasil penelitian tentang Aplikasi Digital Ceria dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap anggota di BMT Assyafiyah Berkah Nasional Kota Gajah, diketahui untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap anggotanya, BMT Assyafiyah Berkah Nasional Kota Gajah telah memberikan pelayanan ekstra dalam bentuk Aplikasi Ceria Digital. Kepuasan anggota terhadap Aplikasi Digital Ceria ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas produk, faktor kualitas pelayanan dan faktor biaya. Dari segi kualitas produk Aplikasi Ceria Digital memberikan berbagai kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan melalui *handpone* yang sesuai kebutuhan para anggota. Dari segi kualitas pelayanan Aplikasi Ceria Digital dapat memberikan pelayanan selama 24 jam. Dan dari segi biaya, anggota hanya akan dikenakan biaya administrasi sebesar Rp. 1.000 bulan.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang sudah dijelaskan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran atau masukan antara lain:

1. Bagi pihak BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah, meskipun kualitas pelayanan dengan adanya Aplikasi Ceria Digital sudah cukup baik, pihak BMT harus tetap meningkatkan dan mengembangkan fitur-fitur yang ada dalam Aplikasi Ceria Digital.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melanjutkan penelitian ini dengan objek dan sudut pandang yang berbeda sehingga dapat memperkaya kajian ilmu perbankan syariah pada lembaga keuangan syariah seperti Baitul Mal Wa Tamwil dalam peningkatan kepuasan anggota atau nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Achlam, Steffi Melati, dkk. "Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Menggunakan Structural Equation Modeling". *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri* vol. 3 No. 1
- Adila, Mariatul. "Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada PT Bank BRI Syariah KC Margonda Depok)". Skripsi Jurusan Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Afifa, Siti Yuni Dwi. "Analisis Peran BMT Permata *Mobile* Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Baitul Maal Wa Tamwil Permata Kota Mojokerto Berdasarkan Perspektif Maqasid al-Shari'ah". skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
- Al Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.2012
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi: Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif Untuk Studi Sosial. Kebijakan Publik. Komunikasi.dan Pemasaran*. Jakarta: Kencana. 2013
- Departemen Agama RI. *Al-Quran Dan Terjemahnya*. Jakarta: CV Toha Putra Semarang.1989.
- Gulo, W. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Grafindo. 2005
- Hadi, Sutrisno. *Metode Research*.jilid I. Yogyakarta: FakultasPsikologi UGM. 1984.
- Ibrahim. *Metodologi penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta. 2015.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*. di terjemahkan oleh Bob Sobran. dari judul asli Marketing Management. Thirteenth Edition.Jakarta: Erlangga. 2009
- Laili, Nurul. "Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware". (Jawa Timur: Universitas Diponegoro). *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol 2. No. 1. Maret 2013.
- Latifah, Sarifatul. "Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Mandiri". skripsi Prodi Muamalat Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Marlina, Asti dan Fanny Humairah Peran *Digital Banking* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Kredit (Studi Kasus PT. Bank Tabungan Negara Syariah).dalam *Jurnal Moneter Keuangan dan Perbankan*Vol. 6 No. 2 Oktober 2018.

- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2009
- Mukarom, Zaenal. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: CVPustaka Setia. 2016
- Neyfa, Bella Chintya dan Dony Tamara. “Perancangan Aplikasi E-Canteen Berbasis Android Dengan Menggunakan Metode *Object Oriented Analysis & Design* (OOAD). *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik* Vol. 20 No.1. Juni 2016: 83-91
- Otoritas Jasa Keuangan. *Bijak Ber-Electro Banking*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan. 2015.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 /Pojk.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum. Pasal 3
- Priansa, Donni Juni. *Prilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta. 2017
- Priansa, Donny Juni. *Manajemen Sekretaris Dan Perkantoran*. Bandung: CV Pustaka Setia. 2017
- Ridwan, Ahmad Hasan. *Manajemen Baitul Mal wa Tamwil*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2013
- Rustanti, Ninik. *Buku Ajar Ekonomi Pangandan Gizi*. Yogyakarta: CV Budi Utama. 2016
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Efendi. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES. 1989.
- Sondakh, Conny. “Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)”. Dalam *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* Vol.3 .No.1. 2014:19-32
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kauntitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2015.
- Suminar, Ratna. Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa. *Jurnal Skretari* Vol. 4 No. 2. Juni 2017
- Supriyono, Maryanto. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta :Andi Offset. 2011
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran* Edisi 4. Yogyakarta: CV Andi Offset. 2015
- Yuniarti, Vinna Sri. *Prilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: CV Pustaka Setia. 2015

LAMPIRAN-LAMPIRAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47295;
Website: www.metrouniv.ac.id; email: iaimetro@metrouniv.ac.id

Nomor : 1480/In.28.3/D.1/PP.00.9/06/2019

11 Juni 2019

Lampiran : -

Perihal : **Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth:

1. Nety Hermawati, S.H.,M.A.,M.H
 2. Esty Apridasari, M.Si.
- di - Tempat

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :

Nama : SITI NURJANNAH
NPM : 1502100125
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1-PBS)
Judul : STRATEGI PELAYANAN PRIMA TERHADAP NASABAH DI KSPPS BMT ASYAFIYAH BERKAH NASIONAL KOTA GAJAH

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi:
 - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Wakil Dekan Bidang Akd &
Kelembagaan



OUTLINE

APLIKASI CERIA DIGITAL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP ANGGOTA DI KSPPS BMT ASYAFIYAH BERKAH NASIONAL KOTA GAJAH

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN NOTA DINAS

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Aplikasi Digital
- B. Pelayanan Prima
 - 1. Pengertian Pelayanan Prima
 - 2. Fungsi Pelayanan Prima
 - 3. Tujuan Dan Manfaat Pelayanan Prima
 - 4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima
 - 5. Kiat Pelayanan Prima

C. Kepuasan Pelanggan (Anggota)

4. Kepuasan Pelanggan

5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

6. Ciri-Ciri Pelanggan yang Puas

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

B. Sumber Data

C. Metode Pengumpulan Data

D. Teknik Analisa Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil KSPPS BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah

1. Sejarah KSPPS BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah

2. Visi dan Misi KSPPS BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah

3. Struktur Organisasi KSPPS BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah

4. Produk-Produk BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah

B. Aplikasi Ceria Digital dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Anggota

C. Analisis Aplikasi Ceria Digital Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Anggota

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
RIWAYAT HIDUP

Metro, November 2019
Mahasiswa Ybs.



Siti Nurjannah
NPM. 1502100125

Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Nety Hermawati, SH, MA, MH
NIP. 19740904 200003 2 002



Esty Apridasari, M.Si
NIP. 19880427 201503 2 005

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

APLIKASI CERIA DIGITAL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP ANGGOTA DI KSPPS BMT ASYAFIIYAH BERKAH NASIONAL KOTA GAJAH

A. Wawancara Kepada Anggota BMT Asyafiiyah Berkah Nasional

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai pelayanan yang diberikan BMT Asyafiiyah Berkah Nasional?
2. Menurut Bapak/Ibu, apakah prosedur pelayanan yang diberikan BMT Asyafiiyah Berkah Nasional sudah termasuk pelayanan yang baik?
3. Apakah Bapak/Ibu mengetahui dan sudah menggunakan Aplikasi Ceria Digital?
4. Kapan Bapak/Ibu mulai menggunakan Aplikasi Ceria Digital?
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas pelayanan setelah adanya Aplikasi Ceria Digital?
6. Apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan adanya Aplikasi Ceria Digital yang diberikan oleh BMT Asyafiiyah Berkah Nasional?
7. Apakah keuntungan dari penggunaan Aplikasi Ceria Digital yang Bapak/Ibu Rasakan?
8. Apa kelemahan dari Aplikasi Ceria Digital yang diterapkan BMT Asyafiiyah Berkah Nasional?

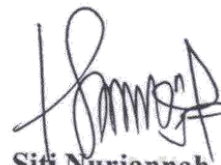
B. Wawancara Kepada Pihak BMT Asyafiiyah Berkah Nasional

1. Apa saja prinsip-prinsip yang diterapkan dalam pelayanan prima yang diberikan pihak KSPPS BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kotagajah?
2. Apa kiat-kiat atau strategi yang digunakan dalam memberikan pelayanan prima sehingga kepuasan anggota meningkat.
3. Kapan Aplikasi Ceria Digital mulai diterapkan BMT Asyafiiyah Berkah Nasional?
4. Apa saja fitur-fitur yang dapat digunakan dalam Aplikasi Ceria Digital?
5. Bagaimana minat anggota terhadap penggunaan Aplikasi Ceria Digital?
6. Berapakah jumlah anggota yang sudah menggunakan Aplikasi Ceria Digital?
7. Apa saja keuntungan/kemudahan jika menggunakan Aplikasi Ceria Digital?

C. Dokumentasi

1. Sejarah berdirinya BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah
2. Visi dan Misi BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah
3. Struktur Organisasi BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah
4. Produk-Produk BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah

Metro, Desember 2019
Mahasiswa Ybs.



Siti Nurjannah
NPM. 1502100125

Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Nety Hermawati, SH, MA, MH
NIP. 19740904 200003 2 002



Esty Apridasari, M.Si
NIP. 19880427 201503 2 005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 3446/In.28/D.1/TL.00/12/2019
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Pimpinan Cabang KSPPS BMT
Assyafiyah Berkah Nasional Kota
Gajah
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.


Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 3445/In.28/D.1/TL.01/12/2019,
tanggal 04 Desember 2019 atas nama saudara:

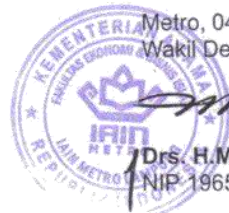
Nama : **SITI NURJANNAH**
NPM : 1502100125
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di KSPPS BMT Assyafiyah Berkah Nasional Kota Gajah, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "APLIKASI CERIA DIGITAL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP ANGGOTA DI KSPPS BMT ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL KOTA GAJAH".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 04 Desember 2019
Wakil Dekan I,

Drs. H.M. Saleh MA,
NIP. 19650111 199303 1 001





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111.
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 3445/In.28/D.1/TL.01/12/2019

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro,
menugaskan kepada saudara:

Nama : **SITI NURJANNAH**
NPM : 1502100125
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di KSPPS BMT Assyafiyah Berkah Nasional Kota Gajah, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "APLIKASI CERIA DIGITAL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP ANGGOTA DI KSPPS BMT ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL KOTA GAJAH".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 04 Desember 2019

Mengetahui,
Pejabat Setempat


Wakil Dekan I,

Drs. H.M. Saleh MA
NIP. 19650111 199303 1 001

BMT ASSYAFI'YAH BERKAH NASIONAL

KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARI'AH

Kepada Yth
Bapak/ibu Wakil Dekan I
Institut Agama Islam Negeri Metro
Di
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Sehubungan dengan Surat No:3445/In.28/D.1/TL.01/12/2019, Dengan Ini kami
Sampaikan Bahwa

Nama : SITI NURJANAH
NPM : 1502100125
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah
Judul : Aplikasi Ceria Digital dalam Meningkatkan Pelayanan
Prima Terhadap Anggota KSPPS BMT ASSYAFIYAH
BERKAH NASIONAL KOTAGAJAH

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut kami
izinkan untuk mengadakan research/survey di KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah
Nasional Cab. Kotagajah

Demikian surat ini kami buat agar dapat digunakan sebagaimana keperluannya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Kotagajah, 05 Desember 2019

Manager Operasional

Anik Idawati SE





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-1136/In.28/S/U.1/OT.01/12/2019**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : SITI NURJANNAH
NPM : 1502100125
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2019 / 2020 dengan nomor anggota 1502100125.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

18 Desember 2019
Kepala Perpustakaan

Drs. Muktandi Sudin, M.Pd.
NIP. 195608311981031001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Siti Nurjannah
NPM : 1502100125

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
Semester / TA : IX / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	18/12/19		Acc BAB 4 dan 5, lanjut ke pemb. 5	

Dosen Pembimbing II

Esty Apridasari, M.Si
NIP. 19880427 201503 2 005

Mahasiswa Ybs.

Siti Nurjannah
NPM. 1502100125



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A. Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47298; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Siti Nurjannah
NPM : 1502100125

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1PBS
Semester / TA : IX / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	19/12/2019		Ace siap di munagasyahkan	

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs.

Nety Hermawati, SH, MA, MH
NIP. 19740904 200003 2 002

Siti Nurjannah
NPM. 1502100125

FOTO DOKUMENTASI

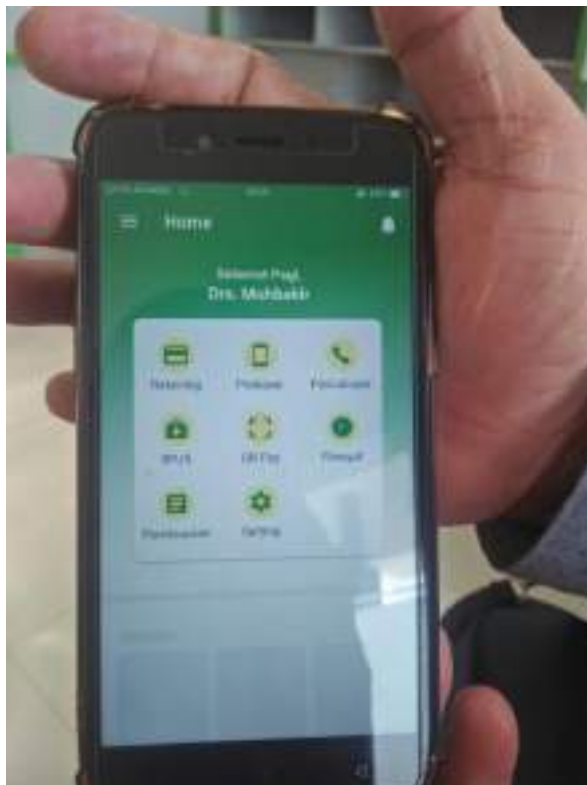
1. Wawancara dengan Bapak Musbihin, Kepala Cabang BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah,



2. Wawancara dengan Ibu Aini, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah



3. Wawancara dengan Bapak Muhbakir, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah



4. Wawancara dengan Ibu Sri Wahyuni, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah



5. Wawancara dengan Bapak Umar, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah



RIWAYAT HIDUP



Peneliti ini bernama Siti Nurjannah, lahir di purworejo pada 27 Maret 1997 di Desa Purworejo kecamatan Kota Gajah Kabupaten Lampung Tengah, peneliti merupakan putri bungsu dari dua saudara dari pasangan Bapak Johan dan Ibu Sumarmi.

Pendidikan yang peneliti tempuh dimulai dari TK Darul Falah pada tahun 2003, dan melanjutkan pendidikan di MI Nurul-ulum pada tahun 2004 dan lulus pada tahun 2009, selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan di Mts Ma'arif 02 Kota Gajah lulus pada tahun 2012 dan SMA Negeri 01 Punggur lulus pada tahun 2015, kemudian peneliti melanjutkan studinya ke jenjang perguruan tinggi IAIN Metro jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.