

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE*
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMT EL-MENTARI
DARUL FALAH SEPUTIH BANYAK LAMPUNG TENGAH**

Oleh:

**ADEK NURJANNAH
NPM.1602100081**



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

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1442 H / 2020 M**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE*
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMT EL-MENTARI
DARUL FALAH SEPUTIH BANYAK LAMPUNG TENGAH**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Oleh:

ADEK NURJANNAH
NPM. 1602100081

Pembimbing I : Drs. H. M. Saleh, M.A.
Pembimbing II : Upia Rosmalinda, M. E. I

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1442 H / 2020 M**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMT EL-MENTARI DARUL FALAH SEPUTIH BANYAK LAMPUNG TENGAH**

Nama : Adek Nurjannah

NPM : 1602100081

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

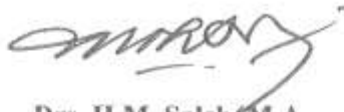
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk dimunaqsyahkan dalam Sidang Munaqsyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Metro.

Metro, Desember 2020

Pembimbing I,



Drs. H.M. Saleh, M.A
NIP. 196501111993031001

Pembimbing II,



Upia Rosmalinda, M.E.I

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Pengajuan Munaaqosyah Skripsi
Saudari Adek Nurjannah**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Metro
Di _____
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

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

Nama : Adek Nurjannah
NPM : 1602100081
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : **IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA CUSTOMER
SERVICE TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS
BMT EL-MENTARI DARUL FALAH SEPUTIH
BANYAK LAMPUNG TENGAH**

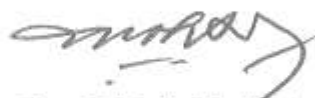
Sudah dapat kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaaqosyahkan.

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

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Metro, Desember 2020

Pembimbing I,



Drs. H.M. Saleh, M.A
NIP. 196501111993031001

Pembimbing II,



Upia Rosmalinda, M.E.I



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.microuniv.ac.id; email: iaimetro@microuniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No.: 0323/In.23.3/D/PP-00.9/01/2021

Skripsi dengan judul: IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMT EL-MENTARI DARUL FALAH SEPUTIH BANYAK LAMPUNG TENGAH. Disusun Oleh: ADEK NURJANNAH, NPM. 1602100081, Jurusan: S1 Perbankan Syariah (S1 PBS) telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Rabu/16 Desember 2020.

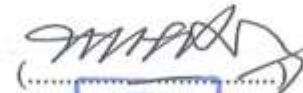





TIM PENGUJI MUNAQOSYAH

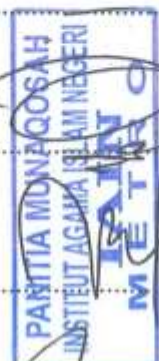
Ketua/Moderator : Drs. H. M. Saleh, M.A

Penguji I : Suci Hayati, M. S. I

Penguji II : Upia Rosalinda, M. E. I

Sekretaris : Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy


.....

.....

.....

.....

.....

.....



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Widhiyana Ninsiana, M.Hum

NIDN 197209232000032002

ABSTRAK

IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMT EL-MENTARI DARUL FALAH SEPUTIH BANYAK LAMPUNG TENGAH

Oleh:

Adek Nurjannah
NPM 1602100081

Pelayanan prima dilakukan guna menciptakan kepuasan serta bagi lembaga keuangan syariah pelayanan juga bermanfaat untuk menghadapi kondisi persaingan yang cukup ketat. Pada KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah terjadi penurunan jumlah anggota pada tahun 2019 yaitu sebanyak 160 anggota. Dimana salah satu hal yang dapat mempengaruhi terjadinya kenaikan maupun penurunan jumlah anggota adalah pelayanan prima yang diberikan terutama oleh *customer service* yang bertugas sebagai pemberi pelayanan dan *front line officer* (*bagian terdepan*), hal tersebut dikarenakan suatu pelayanan mampu menimbulkan rasa puas dan loyalitas dari anggota. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui implementasi pelayanan prima *customer service* terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, dan Jenis penelitian ini yaitu penelitian lapangan (*field research*). Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan sumber data diperoleh dari sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, dokumentasi dan observasi. Metode analisis data yang dipakai pada penelitian ini adalah analisis kualitatif, karena data yang diperoleh berupa keterangan dalam bentuk uraian-uraian, dengan cara berfikir induktif berdasarkan dari keterangan-keterangan dan informasi tentang implementasi pelayanan prima *customer service* terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT El Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah.

Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa implementasi pelayanan prima *customer service* pada KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah terhadap kepuasan anggota sudah berusaha dilakukan dengan sebaik-baiknya. Dengan cara terus menambah pengetahuan melalui pelatihan, bersikap lembut dan sopan serta menerapkan kaidah 5 S, berpakaian syar'i, dan menangani serta menerima keluhan dan memberikan saran maupun solusi pada anggota.

Meskipun masih terdapat anggota yang belum merasa puas terkait pelayanan yang diberikan seperti timbulnya antrian dikarenakan bersamaan dengan siswa-siswi salah satu sekolah yang melakukan pembayaran spp di BMT tersebut dan lamanya pencairan pembiaya dikarenakan terdapat tahapan-tahapan penilaian dalam mencairkan pembiayaan sehingga membuat anggota merasa tidak sabar dalam melakukan pembiayaan dan menimbulkan rasa kurang puas bagi anggota, dalam hal ini *customer service* berperan dalam memberikan pemahaman pada anggota terkait proses pencairan pembiayaan.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Adek Nurjannah
NPM : 1602100081
Jurusan : SI Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, Desember 2020
Yang menyatakan,



Adek Nurjannah
NPM. 1602100081

MOTTO

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا ﴿٨٦﴾

Artinya: Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa) Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu. (Qs. An-Nisa; 86)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT, dengan rasa syukur dan bahagia skripsi ini peneliti persembahkan dengan rasa hormat dan tulus kepada:

1. Ayahanda Winarno dan Ibunda Sunarti, terimakasih atas kasih sayang, dukungan serta doa yang tiada akhir. Semoga karya kecil ini bisa sedikit memberikan kebanggaan bagi kalian.
2. Kakakku Ikhsanuddin, adikku M.Arif Khoiruddin dan Yusuf Alghifari yang memberikan doa dan semangat.
3. Drs. H.M. Saleh, M.A selaku pembimbing I, yang dengan sabar memberikan pengarahan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Upia Rosmalinda, M.E.I selaku pembimbing II, yang dengan sabar memberikan pengarahan dan membimbing dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Sahabat-sahabat seperjuangan, Aul, Tia, Windi, Putri, Ira, Tiara, April dan semua teman-teman Perbankan Syariah Angkatan 2016 terimakasih atas canda tawa, semangat, dukungan dan selalu mengingatkan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ari Rozak Tri Pamungkas suami yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan doa yang tak pernah putus.
7. Almamater tercinta, IAIN Metro tempat peneliti menimba ilmu.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah peneliti ucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas taufik, hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul Implementasi Pelayanan Prima *Customer Service* Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah

Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Strata Satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Metro Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam.

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu, diantaranya:

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 Puspita Sari SE.Sy, ME.Sy selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah IAIN Metro
4. Bapak Drs. H. M. Saleh, M.A. selaku pembimbing I. Terima kasih atas segala arahan dan bimbingannya dan selalu meluangkan waktu di sela kesibukannya serta memberikan motivasi untuk penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT memberikan jutaan kebaikan dunia dan akhirat. Aamiin

5. Ibu Upia Rosmalinda, M.E. selaku pembimbing II. Terima kasih atas segala arahan dan bimbingannya dan selalu meluangkan waktu disela kesibukannya serta memberikan motivasi untuk penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT memberikan jutaan kebaikan dunia dan akhirat. Aamiin.
6. Bapak/Ibu dosen IAIN Metro yang telah memberi ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
7. Manajer dan segenap Karyawan diKSPPSBMT El Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah yang telah memberikan sarana dan prasarana kepada peneliti.
8. Anggota KSPPSBMT El Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah.

Kritik dan saran positif yang dapat membantu hasil penelitian ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan lapang dada. Dan tidak lupa peneliti selalu berharap semoga hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat khususnya terkait implementasi pelayanan prima yang diberikan pada suatu Lembaga Keuangan Syariah

Metro, Desember 2020
Peneliti,



Adek Nurjannah
NPM. 1602100081

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
NOTA DINAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
D. Penelitian Relevan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>)	13
1. Pelayanan (<i>Service</i>)	13
2. Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>)	14
3. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	15
4. Konsep Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>)	17
B. <i>Customer Service</i>	19
1. Pengertian <i>Customer Service</i>	19
2. Fungsi <i>Customer Service</i>	20
3. Tugas Dan Fungsi <i>Customer Service</i>	20

4. Standar Pelayanan <i>Customer Service</i>	22
C. Kepuasan Anggota	23
1. Pengertian Kepuasan Anggota	23
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota	24
3. Pengukuran Kepuasan Anggota	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Sifat Penelitian	27
1. Jenis Penelitian.....	27
2. Sifat Penelitian	27
B. Sumber Data.....	28
1. Sumber Data Primer	28
2. Sumber Data sekunder	29
C. Teknik Pengumpulan Data.....	30
1. Wawancara (<i>Interview</i>)	30
2. Dokumentasi	31
3. Observasi.....	31
D. Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Lokasi Penelitian	34
1. Sejarah KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak ...	34
2. Visi dan Misi KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak.....	35
3. Struktur Organisasi KSPPS BMT El Mentari Darul Falah Seputih Banyak	36
4. Produk- produk KSPPS BMT El Mentari Darul Falah Seputih Banyak.....	37
B. Pelayanan prima <i>Customer service</i> KSPPS BMT El Mentari Darul Falalah Seputih Banyak.....	38

C. Analisis implementasi pelayanan prima <i>Customer service</i> KSPPS	
BMT El Mentari Darul Falah Seputih Banyak.....	48

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	52
B. Saran	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Anggota BMT El- Mentari	7
Tabel 4.1 Data Hasil Kotak Puas	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur organisasi KSPPS BMT El- Mentari Darul Falah	35
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Bimbingan
2. Alat Pengumpul Data
3. Surat Izin Research
4. Surat Tugas
5. Surat Keterangan Bebas Pustaka
6. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
7. Surat Konsultasi Bimbingan Skripsi
8. Dokumentasi (foto)
9. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era modern seperti sekarang ini, peran perbankan dalam memajukan peranan suatu negara sangatlah besar, hampir pada semua sektor yang berhubungan dengan keuangan membutuhkan jasa perbankan. Sehingga baik saat ini maupun untuk masa yang akan datang kita tidak akan terlepas dari peran dunia perbankan, jika ingin menjalankan aktifitas keuangan baik bagi perseorangan maupun perusahaan

Perkembangan ekonomi Islam di Indonesia ditandai dengan adanya perkembangan bank dan lembaga keuangan syariah. Dimana kebijakan pemerintah terhadap perbankan syariah di Indonesia terdapat dalam Undang-Undang Perbankan No.7 tahun 1992 tentang perbankan dan Undang-Undang No.10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang No.7 tahun 1992 dan untuk perbankan syariah diatur dalam Undang-Undang No.21 Tahun 2008.¹

Lembaga keuangan syariah merupakan lembaga dimana dalam oprasionalnya berlandaskan prinsip Islam. Penerapan prinsip Islam inilah yang kemudian membedakan antara lembaga keuangan syariah dengan lembaga

¹Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2017), 2

keuangan umum (Konvensional)². Misalnya dalam hal memberikan pembiayaan usaha, lembaga keuangan syariah hanya bersedia membiayai kegiatan atau usaha yang halal dan bermanfaat, sedangkan lembaga keuangan konvensional dalam memberikan pelayanan tidak melihat halal atau tidaknya usaha yang dibiayai.

Dari sekian banyak lembaga keuangan syariah yang ada, Baitul Maal wa Tamwil (BMT) merupakan lembaga keuangan syariah yang dibangun dengan berbasis keumatan. Dari segi jumlah, BMT merupakan lembaga keuangan syariah yang paling banyak apabila dibandingkan dengan lembaga keuangan syariah lainnya.

Guna menghadapi kondisi persaingan yang cukup ketat, hal utama yang harus diprioritaskan oleh suatu lembaga keuangan atau perusahaan adalah pelayanan yang unggul (pelayanan prima) dan kepuasan anggota. Pelayanan atau *service* sendiri dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang diberikan dari satu pihak kepada pihak lainnya.

Jika suatu usaha baik bisnis maupun pelayanan jasa bisa tumbuh dan berkembang dan tetap bisa bertahan pada saat persaingan maka keuntungan dan pendapatan juga akan meningkat. Pada dasarnya pelayanan tidak berwujud serta tidak mengakibatkan kepemilikan.³ Jika pelayanan yang diberikan baik dan sesuai standar maka akan menghasilkan kepuasan bagi

²Rizqa Ramadhaning Tyas dan Ari Setiawan, "Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang", Jurnal Muqtasid Vol 3 Nomor 2, Desember 2012, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Salatiga, h. 279

³Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011), 150

nasabah dan pelayanan terbaik yang diberikan oleh pemberi jasa disebut dengan pelayanan prima (*service excellent*).

Pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah kepedulian kepada anggota dengan memberikan pelayanan terbaik guna memfasilitasi pemenuhan kebutuhan anggota dan mewujudkan kepuasan.⁴ Jadi, untuk menciptakan rasa puas bagi anggota, *customer service* harus memberikan pelayanan terbaik, baik dalam hal pemenuhan kebutuhan anggota maupun pada saat penanganan jika terjadi masalah.

Terkait kepuasan, sebagaimana yang dikutip oleh M. Nur Rianto dalam buku Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah, Philip Kotler mengatakan bahwa Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk atau jasa yang diterimanya dengan apa yang diharapkan.⁵

Kepuasan anggota menjadi hal yang penting karena apabila anggota merasa puas maka akan menggunakan produk atau jasa secara terus menerus dan mereka juga akan memberi tahu orang lain mengenai kepuasan yang didapatkan ketika menggunakan produk atau jasa tersebut. Sebagai usaha untuk mencapai kepuasan anggota pihak penyedia jasa dapat memberikan

⁴ Handini Khaerunnisa, "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah", *Jurnal Studia Akuntansi dan Bisnis*, Vol. 1 No. 1, (2013-2014), 48-49

⁵M.Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012, 193

pelayanan prima dengan berpedoman pada unsur pokok pelayanan prima yaitu kecepatan, ketepatan, keterampilan, dan kenyamanan.⁶

Customer service berfungsi untuk memberikan jasa pelayanan kepada anggotanya. Pelayanan tersebut mencakup pemberian informasi, menerima keluhan anggota, membantu anggota untuk menyelesaikan masalah yang timbul. Yang kemudian tugas dan fungsi customer service dapat dijabarkan diantaranya sebagai *Front Line Officer*, *Liasson Officer*, Pusat Informasi, *Sales* (penjual), *Servicing* (Pelayanan), *Financial Advisor/ Konsultan*, *Maintenance Customer* (Pembinaan Nasabah).⁷

Customer service selain memiliki tugas dan fungsi, dalam pelayanan yang dilakukan juga memiliki standar pelayanan seperti Penampilan diri, menyapa dengan lembut, bersikap tenang, sopan, hormat, dan tekun dalam mendengarkan setiap pembicaraan, berbicara dengan bahasa yang baik dan benar, semangat dalam melayani anggota, hindari menyela atau memotong pembicaraan, mampu meyakinkan anggota serta memberikan kepuasan, meminta bantuan dan informasi kepada pihak lain apabila ada permasalahan yang tidak dapat ditangani sendiri, meminta anggota untuk menunggu waktu pelayanan apabila belum dapat dilayani⁸

⁶ Helena Fitria, "Strategi Servis (Pelayanan Prima) Bank Syariah Terhadap nasabah Non-Muslim (Studi Kasus Pada Bpr Syariah Amanah Ummah), Jurnal Ekonomi Islam Al-Infaq, Vol. 3 No. 1, Maret 2012, Program Studi Ekonomi Islam FAI-UIKA Bogor, 67-69

⁷ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2014), 65-66

⁸ Evo M. T. Damanik, "Analisis Standar Layanan Customer Service Dalam Penyelesaian Keluhan Nasabah Pada PT Bank Mandiri (Persero) TBK Kantor Cabang Pembantu Perbangan", Vol 3 No 1 Februari 2019, Politeknik Mandiri Bina Prestasi, 335

Pada KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah, prosedur pelayanan yang diberikan telah tertuang pada SOM & SOP Panduan Operasional Manajemen dan Prosedur BMT (Baitul Maal Wat Tamwil). Dimana peraturan tersebut berlaku bagi seluruh karyawan guna menciptakan pelayanan yang baik dan memberikan rasa puas bagi anggota BMT.

SOM (Standar Operasional Manajemen) & SOP (Standar Operasional Prosedur) Panduan Operasional Manajemen dan Prosedur BMT (Baitul Maal Wat Tamwil) pada bagian IV berisi tata tertib, waktu kerja serta sanksi bagi karyawan. Dimana tata tertib meliputi tentang setiap unsur pimpinan serta karyawan bertanggung jawab dalam menjaga dan memelihara kondisi dan lingkungan kerja sesuai kaidah 5s (Salam, senyum, sapa, sopan dan santun), selalu mengikuti dan mentaati Standar Operasional Prosedur (SOP), serta menjaga kerapihan dan menggunakan tanda pengenal.⁹

Hal tersebut diketahui dari hasil wawancara pada saat pra survey dengan Bapak M. Agus Salim selaku manajer pada BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak, dimana beliau menjelaskan terkait pelayanan yang diberikan pada BMT El Mentari hal tersebut telah tertuang pada SOM & SOP Panduan Operasional Manajemen dan Prosedur BMT (Baitul Maal Wat Tamwil). Yaitu terdapat pada Bab kebijakan SDM dan Umum bagian IV (tata tertib, waktu kerja, sanksi dan uang pesangon) dimana disitu dijelaskan mengenai setiap unsur pimpinan serta karyawan bertanggung jawab dalam

⁹Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK), *SOM & SOP Panduan Operasional Manajemen dan Prosedur BMT (Baitul Maal wat Tamwil)*, (Jakarta: Pinbuk Press, 2002), 284-286

menjaga dan memelihara kondisi dan lingkungan kerja sesuai kaidah 5s (Salam, senyum, sapa, sopan dan santun), selalu mengikuti dan mentaati Standar Operasional Prosedur (SOP)¹⁰

Meskipun terkait pelayanan yang diberikan telah diatur pada SOM & SOP BMT masih terdapat beberapa anggota yang kemudian belum merasa puas terhadap pelayanan yang dirasa belum memenuhi kualitas pelayanan yang terbaik (pelayanan prima), ketidakpuasan anggota dapat dilihat dari segi kecepatan, ketepatan, keterampilan, dan kenyamanan yang diberikan.

Hasil wawancara dengan saudari Asani Aulia anggota pemilik simpanan mudharabah, saudari Asani Aulia merasa puas dengan pelayanan prima yang diberikan *customer service*. Pelayanan tersebut dirasa telah memenuhi unsur pelayanan yang baik seperti kecepatan, ketepatan, keterampilan, dan kenyamanan.¹¹

Sedangkan juga terdapat anggota yang tidak merasa puas, hal itu dikemukakan oleh saudara Inan Aditya Febriana selaku anggota yang menggunakan pembiayaan pada BMT El Mentari. Dimana beliau kurang puas saat mengajukan pembiayaan, saudara Inan Aditya mengeluhkan bahwa proses pencairan dirasa cukup lama dan alasan lamanya proses pencairan yang dijelaskan oleh *customer service* dirasa tidak memuaskan sehingga mengakibatkan kekecewaan, ia merasa *customer service* tidak dapat memberikan informasi atau mengarahkannya kepada karyawan lain sesuai

¹⁰Hasil Wawancara dengan Bapak M. Agus Salim, selaku manajer pada BMT El Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah, 19 November 2019, Pukul 09.30

¹¹Hasil Wawancara dengan saudari Asani Aulia, selaku anggota simpanan mudharabah pada BMT El Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah, 04 Desember 2019, pukul 11.00

dengan standar pelayanan *customer service* terkait dalam menangani permasalahan yang tidak dapat diselesaikan oleh *customer service* sendiri.¹²

Ketidakpuasan dalam hal pelayanan juga dirasakan oleh Ibu Solikah selaku anggota simpanan mudharabah, ketika beliau ingin mengetahui prihal simpanan berjangka, pihak *customer service* dirasa tidak memuaskan dalam memberikan penjelasan sehingga Ibu Murniatun merasa kecewa terhadap sikap *customer service*.¹³

Dari hasil pra survey juga diketahui bahwa anggota pada KSPPS BMT El Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah pada tahun 2019 mengalami penurunan. Hal tersebut dilihat dari laporan tahunan yang ada di BMT dari tahun 2018-2019. Penurunan jumlah anggota dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1 Jumlah Anggota BMT El-Mentari

No	Tahun	Jumlah Anggota
1.	2018	725
2.	2019	565

Pelayanan prima yang diberikan mempengaruhi terjadinya kenaikan maupun penurunan jumlah anggota, hal tersebut dikarenakan pelayanan mampu menimbulkan rasa puas dan loyalitas bagi anggota. Dari latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai

¹²Hasil Wawancara dengan saudara Inan Aditya Febriana, selaku anggota pembiayaan pada BMT El Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah, 04 Desember 2019, pukul 09.30

¹³Hasil Wawancara dengan Ibu Solikah, selaku anggota pemilik simpanan mudharabah pada BMT El Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah, 04 Desember 2019, pukul 11.00

implementasi pelayanan prima *customer service* terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT El Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah yang diajukan untuk diteliti adalah bagaimana implementasi pelayanan prima *customer service* terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian yang akan dicapai adalah mengetahui implementasi pelayanan prima *customer service* terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT El Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah?

2. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan dan permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini diharapkan hasilnya dapat memberikan manfaat baik secara teoretis maupun secara praktis. Adapun manfaat penelitian tersebut antara lain:

a. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan dan menambah wawasan bagi peneliti dan pembaca khususnya terkait implementasi pelayanan prima *customer service* terhadap kepuasan

anggota KSPPS BMT El Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampng Tengah.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi, masukan, dan bahan pertimbangan yang berguna bagi perusahaan terkait untuk menyikapi tentang implementasi pelayanan prima customer service terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT El Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampng Tengah.

D. Penelitian Relevan

Bagian memuat secara sistematis penelitian terkait dengan persoalan yang akan dikaji, adapun setelah melakukan kajian pustaka terdapat beberapa penelitian yang hampir sama dan relevan diantaranya:

1. Skripsi Leli Martiyani (131311067) mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (MD) dengan judul Implementasi Fungsi Pelayanan Prima Pada Nasabah di BMT Walisongo Semarang. Fokus penelitian ini yaitu implementasi fungsi dari pelayanan prima pada nasabah di BMT Walisongo Semarang, dengan hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa fungsi pelayanan prima di BMT Walisongo Semarang sudah terlaksana dengan baik, tentu saja pihak BMT Walisongo terus berupaya memaksimalkan dalam memberikan pelayanan prima terhadap pelanggannya. Adapun wujud dari implementasi fungsi pelayanan prima ini diantaranya adalah dalam proses pelayanan KSPPS BMT Walisongo selalu berusaha memberikan kemudahan anggota dan calon anggota dalam

bertransaksi, baik itu dalam hal simpanan maupun pembiayaan. Adapun mengenai respon nasabah terdapat tanggapan yang beragam dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT Walisongo Semarang. Mengenai respon nasabah, dari data yang berhasil dihimpun oleh peneliti baik itu melalui wawancara, maupun observasi menunjukkan bahwa nasabah merasa sangat puas, puas dan hanya beberapa yang merasa kurang puas.¹⁴

Persamaan penelitian relevan di atas dengan penelitian yang akan peneliti lakukan ini yaitu sama-sama membahas mengenai implementasi pelayanan prima terhadap nasabah. Dan perbedaannya pada penelitian yang dikaji dalam penelitian relevan di atas adalah implementasi fungsi dari pelayanan prima pada nasabah. Sedangkan pada penelitian ini adalah implementasi pelayanan prima *customer service* terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah .

2. Skripsi Fena Wulandari NIM 13802241004 mahasiswa Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, dengan judul Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo. Fokus penelitian ini yaitu Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo, dari hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa 6 standar prosedur

¹⁴ Leli Martiyani, "Implementasi Fungsi Pelayanan Prima Pada Nasabah Di Bmt Walisongo Semarang", Skripsi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisong, Semarang, 2018, 139-140

pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.¹⁵

Persamaan penelitian relevan di atas yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan prima. Adapun perbedaan penelitian relevan dengan penelitian yang akan diteliti terletak pada subjek penelitian. Dimana pada penelitian relevan membahas mengenai pelaksanaan pelayanan prima pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo sedangkan pada penelitian yang akan diteliti yaitu implementasi pelayanan prima *Customer Service* terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah.

3. Skripsi Yudit Miranda Setya Wardani NPM. 141275610 mahasiswa Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dengan judul Penerapan Pelayanan Prima Oleh Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Dan Bank Konvensional (Studi Kasus Pada BRI Syariah Metro dan Bank EKA Metro). Fokus pada penelitian ini adalah penerapan pelayanan prima oleh *Customer Service* terhadap kepuasan pada bank syariah dan bank konvensional. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa Pelaksanaan pelayanan prima terhadap nasabah sudah berusaha dilakukan dengan maksimal dan sebaik-baiknya. Dan Customer service juga suda melaksanakan standar operasional prosedur dengam baik. Meskipun

¹⁵ Fena Wulandari, "Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo, skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta, 90

dalam pelaksanaannya ditemukan nasabah yang masih merasa kurang puas dalam hal kecepatan pelayanan. Faktor tersebut disebabkan oleh jumlah SDM Customer service yang masih kurang.¹⁶

Persamaan pada penelitian relevan di atas yaitu sama-sama membahas tentang penerapan pelayanan prima *customer service* terhadap kepuasan nasabah. Namun perbedaan terletak pada objek yang akan diteliti. Dimana pada penelitian relevan objek penelitian pada bank syariah dan bank konvensional sedangkan pada penelitian yang akan diteliti objek penelitian yaitu KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah.

¹⁶ Yudit Miranda Setya Wardani, "Penerapan Pelayanan Prima Oleh Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Dan Bank Konvensional (Studi Kasus Pada BRI Syariah Metro dan Bank EKA Metro)", skripsi Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Metro, 61

BAB II

PEMBAHASAN

A. Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

1. Pelayanan (*Service*)

Pelayanan atau service adalah setiap kegiatan yang diberikan dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pada dasarnya pelayanan tidak berwujud serta tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Dimana pelayanan atau pemberian jasa ini harus dilakukan dengan baik dan etika yang baik pula agar kemudian mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi penerima pelayanan.¹

Pelayanan memiliki arti sangat luas dalam hal pekerjaan atau cara bekerja dimana apa yang dilakukan oleh para pegawai atau pelayan adalah untuk menciptakan kepuasan bagi konsumen.

Pelayanan dan etika yang baik dari suatu lembaga keuangan dimana bergerak pada industri jasa merupakan hal yang sangat penting karena dengan pelayanan dan etika yang baik kemudian akan menimbulkan simpati dari masyarakat.

Jika masyarakat simpati pada suatu lembaga keuangan maka hal tersebut akan menumbuhkan kepercayaan sehingga pemasaran produk atau jasa dari lembaga keuangan tersebut akan berjalan lancar. Serta

¹ Melayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar.*, 149-150

dengan etika yang baik juga dapat menghindarkan dari terjadinya persaingan tidak sehat antar sesama lembaga keuangan.

Ketika memberikan pelayanan terutama petugas pelayanan (*customer service*) hendaknya sesuai dengan etika pelayanan. Etika pelayanan yaitu perilaku petugas pada berbagai lini dalam memenuhi apa yang diinginkan oleh anggota dengan tetap memperhatikan yang benar dan salah.²

Jadi, guna memberikan suatu pelayanan yang baik serta memuaskan dapat dilakukan dengan cara penerapan etika yang baik juga seperti ramah tamah, adil, cepat dan tepat. Namun, tidak hanya itu seorang yang memberikan suatu pelayanan juga harus mampu mengerti atau cepat tanggap akan kebutuhan konsumen.

2. Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

Pelayanan prima atau *Service Excellence* yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Pelayanan prima adalah kepedulian kepada anggota dengan memberikan pelayanan terbaik guna memfasilitasi pemenuhan kebutuhan anggota dan mewujudkan kepuasan.³

Jadi, keberhasilan suatu pelayanan agar dapat dikatakan sebagai pelayanan prima tergantung pada kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, dan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan terbaik.

² *Ibid.*, 152 -153

³ Handini Khaerunnisa, "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah", *Jurnal Studia Akuntansi dan Bisnis*, Vol. 1 No. 1, (2013-2014), 48-49

Pada penelitian ini difokuskan pada implementasi pelayanan prima yang diberikan oleh *customer service* guna menciptakan kepuasan bagi KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah.

3. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat dinilai dari dimensinya. Dimana dimensi tersebut merupakan faktor dominan atau penentu kualitas jasa yang kemudian disingkat menjadi TERRA, yaitu:

a. Tangible (Berwujud/bukti fisik)

Yaitu jasa yang dapat dilihat oleh konsumen berupa fasilitas fisik, peralatan teknologi dan berbagai materi komunikasi yang baik, terawat serta menarik. Maksudnya adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Baik dari penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik dari perusahaan serta lingkungan perusahaan merupakan bukti fisik dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam hal ini adalah BMT (Baitul Mal wa Tamwil)

Pada penelitian ini bukti fisik diukur melalui penampilan dari karyawan, fasilitas ruang tunggu pada BMT, tempat parkir dan lokasi dari perusahaan.

b. Empathy (Empati)

Yaitu peduli terhadap anggota. Dimulai dari lapisan manajemen atas (top management) sampai pada level terbawah (staf) harus memberikan pelayanan terbaik kepada anggota. Setiap karyawan

terutama customer service harus mampu memberikan pelayanan yang tulus kepada anggota sehingga anggota merasa nyaman.

c. Responsiveness(cepat tanggap)

Yaitu kemauan dari karyawan untuk membantu anggota dan memberikan jasanya dengan cepat serta mau mendengarkan keluhan dari anggota. Keluhan dari anggota juga harus langsung diberikan umpan balik guna mencegah ketidakpuasan anggota.

d. Reliability(Keandalan)

Yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten. Jika Perusahaan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan pada saat promosi maka akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi anggota.

Keandalan meliputi pelayanan yang cepat, tepat dan teliti, catatan yang akurat serta pelayanan yang baik dan benar.

e. Assurance (Jaminan)

Yaitu kemampuan petugas BMT untuk memberikan rasa percaya para anggotanya. Perusahaan harus mampu menunjukkan kepada konsumen bahwa mampu untuk merealisasikan apa yang telah ditawarkan kepada konsumen.

Jadi, dalam memberikan suatu pelayanan, terdapat beberapa factor yang dapat mempengaruhi suatu kualitas pelayanan, hal itu berupa Tangible (Berwujud/ bukti fisik), Empathy (Empati),

Responsiveness (cepat tanggap), Reliability (Keandalan), dan Assurance (Jaminan).⁴

4. Konsep Pelayanan Prima

Keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima berdasarkan 6A, antara lain:

a. *Ability* (kemampuan)

Yaitu suatu keterampilan tertentu yang diperlukan untuk menunjang pelayanan prima, yang meliputi kemampuan penguasaan pengetahuan tentang bidang kerja yang ditekuni. Dalam hal ini *customer service* harus memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai jasa dan produk-produk BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah.

b. *Attitude* (sikap)

Yaitu perilaku, sikap atau tingkah laku yang harus ditonjolkan oleh pegawai ketika menghadapi anggota. Seorang pegawai bank terutama *customer service* sebagai petugas pelayanan terdepan harus mampu menghadapi anggota dengan sikap yang baik, seperti yang telah tertuang pada SOP yaitu setiap unsur pimpinan serta karyawan bertanggung jawab dalam menjaga dan memelihara kondisi dan lingkungan kerja sesuai kaidah 5s (Salam, senyum, sapa, sopan dan santun).

⁴ M. Nur Rianto Al Arif, Dasar-Dasar ., 193

c. *Appearance* (penampilan)

Penampilan seorang pegawai harus mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas perusahaan guna menciptakan kenyamanan dan kepercayaan bagi konsumen (anggota BMT El Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah).

d. *Attention* (perhatian)

Karyawan atau *customer service* BMT El mentari harus mampu memberikan kepedulian terhadap anggota baik berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan anggota maupun pemahaman atas saran yang dibutuhkan anggota.

e. *Action* (tindakan)

Karyawan khususnya *customer service* harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata yang diberikan dalam memberikan pelayanan prima kepada anggota.

f. *Accountability* (pertanggungjawaban)

Sikap keberpihakan pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan ketidakpuasan pelanggan.⁵

Setiap perusahaan pada umumnya memerlukan *service excellence* guna menciptakan kenyamanan dan kepuasan bagi anggota. Sasaran dan manfaat dari *service excellence* secara garis besar terdapat empat unsur

⁵M.Nur Rianto Al-Arif, Dasar-Dasar ., 215

pokok dalam konsep ini, yaitu kecepatan, ketepatan, keterampilan, dan kenyamanan.⁶

Keempat unsur pokok tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak unggul (prima) bila ada komponen yang kurang. Kunci mempertahankan anggota agar tidak lari adalah terletak pada cara pelayanannya.⁷

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

B. *Customer service*

1. Pengertian *Customer Service*

Customer service secara bahasa berasal dari dua kata yaitu *customer* yang berarti pelanggan dan *service* yang mengandung arti pelayanan. Istilah *customer service* yang diterjemahkan dalam bahasa Indonesia artinya melayani pelanggan, dalam bidang bisnis secara umum diartikan sebagai pelayanan pelanggan.⁸

Namun, secara umum pengertian dari *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan guna memberikan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan.

Pada intinya *customer service* memiliki tugas yaitu melayani segala keperluan nasabah dengan baik. Pelayanan yang diberikan yaitu

⁶ Melayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar .*, 152 -153

⁷Helena Fitria, "Strategi Servis (Pelayanan Prima) Bank Syariah Terhadap nasabah Non-Muslim (Studi Kasus Pada Bpr Syariah Amanah Ummah), *Jurnal Ekonomi Islam Al-Infaq*, Vol. 3 No. 1, Maret 2012, Program Studi Ekonomi Islam FAI-UIKA Bogor, 67-69

⁸Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas .*, 60-61

meliputi menerima keluhan maupun masalah yang dimiliki anggota, selanjutnya seorang *customer service* harus mampu dalam menyelesaikan maupun memberikan jalan keluar untuk masalah yang dihadapi oleh anggota.

2. Fungsi *customer service*

Sebelum melakukan tugasnya pada suatu perbankan, seorang *customer service* harus mengetahui fungsi, tugas dan tanggung jawab yang diberikan atau dipercayakan kepadanya. Mengetahui fungsi, tugas dan tanggung jawab ini sangat penting untuk memberikan jaminan pada anggota bahwa anggota telah ditangani oleh pihak yang kompeten serta bisa dipercaya, sehingga akan memberikan pelayanan yang terbaik.

Customer service berfungsi untuk memberikan jasa pelayanan kepada anggotanya. Pelayanan tersebut mencakup pemberian informasi, meyakinkan anggota serta memberikan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan, menerima keluhan anggota, dan membantu anggota untuk menyelesaikan masalah yang timbul.

3. Tugas dan Fungsi *Customer Service*

Tugas utama seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Fungsi dan tugas *customer service* harus benar-benar dipahami sehingga seorang *customer service* dapat menjalankan tugasnya secara prima.⁹

⁹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2018), 180

Tugas dan fungsi *customer service* adalah sebagai berikut:¹⁰

a. *Front Line Officer*

Dimana keberadaan *customer service* yaitu berada di bagian depan suatu bank. Maka *customer service* menjadi penilaian baik buruknya pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* mampu mempengaruhi persepsi anggota terhadap pelayanan dari suatu bank.

b. *Liasson Officer*

Customer service merupakan perantara antara bank dengan anggota. Orang pertama yang dihubungi oleh anggota sewaktu datang ke bank baik untuk meminta informasi maupun melakukan transaksi awal adalah *customer service*.

c. Pusat Informasi

Customer service adalah bagian utama yang sering ditemui anggota pada kesempatan pertama. Maka bagian *customer service* menjadi pusat dari informasi-informasi mengenai produk dan jasa perbankan. Oleh karena itu seorang *customer service* dituntut untuk memiliki pengetahuan dan wawasan pada industri perbankan.

d. *Sales* (penjual)

Customer service dapat juga berfungsi sebagai penjual produk. Yaitu dengan cara menjual berbagai produk pada bank, seperti

¹⁰ Ikatan Bankir Indonesia, Mengelola Kualitas ., 65-66

tabungan, giro, deposito, kredit serta mengetahui keluhan nasabah lainnya.

e. *Servicing* (Pelayanan)

Customer service atas nama bank menerima dan menyambut baik kedatangan dari anggota dan kemudian akan mengerjakan kebutuhan dari anggota mulai dari transaksi awal sampai selesai.

f. *Financial Advisor/ Konsultan*

Dalam melayani anggota tidak jarang seorang *customer service* menjadi konsultan bagi anggota, berbekal wawasan dan pengetahuan yang dimiliki sehubungan dengan perencanaan pengelolaan keuangan anggota.

g. *Maintenance Customer* (Pembinaan Nasabah)

Customer service bertugas melakukan pembinaan bagi nasabah baru dari setiap *account* atau rekening nasabah non kredit.

4. Standar Pelayanan *Customer Service*

Standar pelayanan *customer service* diperlukan untuk membangun keyakinan bagi nasabah. Berikut beberapa standar pelayanan *customer service* yang sering diatur dalam standar pelayanan pada masing-masing bank, antara lain:¹¹

- a. Penampilan diri.
- b. Menyapa dengan lembut.

¹¹Evo M. T. Damanik, "Analisis Standar Layanan Customer Service Dalam Penyelesaian Keluhan Nasabah Pada PT Bank Mandiri (Persero) TBK Kantor Cabang Pembantu Perbangan", Vol 3 No 1 Februari 2019, Politeknik Mandiri Bina Prestasi, 335

- c. Bersikap tenang, sopan, hormat, dan tekun dalam mendengarkan setiap pembicaraan.
- d. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- e. Bersemangat dalam melayani anggota.
- f. Hindari menyela atau memotong pembicaraan
- g. Mampu meyakinkan anggota serta memberikan kepuasan
- h. Meminta bantuan dan informasi kepada pihak lain apabila ada permasalahan yang tidak dapat ditangani sendiri
- i. Meminta anggota untuk menunggu waktu pelayanan apabila belum dapat dilayani.

D. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian kepuasan Nasabah

Salah satu tujuan dari sebuah perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal ini yaitu BMT yaitu menciptakan kepuasan anggota.

Kepuasan anggota yaitu dari hasil penilaian anggota terhadap apa yang diharapkan dari membeli dan menggunakan suatu produk atau jasa. Kemudian harapan anggota tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterima.¹²

Sebagaimana yang dikutip Vinna Sri Yuniarti dalam buku perilaku konsumen teori dan praktik, Brown mengatakan bahwa kepuasan adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan dari konsumen terhadap sebuah produk maupun jasa. Konsumen yang puas

¹² M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran.*, 192-193

akan mendorong sikap loyal terhadap suatu produk dan jasa serta dengan senang hati akan mempromosikan dari mulut ke mulut.¹³

Terkait definisi kepuasan Philip Kotler mengatakan bahwa Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk atau jasa yang diterimanya dengan apa yang diharapkan¹⁴

2. Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Mengenai variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen sebagaimana yang di kutip Donni Juni Priansa dalam buku perilaku konsumen, Fandy Tjiptono dan Gregorius Candra mengatakan terdapat beberapa variabel yang mempengaruhi kepuasan, diantaranya:¹⁵

a. Produk

Produk yang baik serta dapat memenuhi selera dan harapan dari konsumen akan dapat menciptakan kepuasan bagi konsumen.

b. Harga

Harga merupakan bagian yang melekat pada produk, dimana harga mencerminkan dari kualitas produk tersebut.

c. Promosi

Promosi merupakan cara yang digunakan perusahaan guna menginformasikan manfaat produk dan jasa pada konsumen sasaran.

¹³Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015), 233

¹⁴M.Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran.*, 193

¹⁵Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen.*, 209-210

d. Lokasi

Lokasi perusahaan merupakan tempat didirikannya sebuah perusahaan.

e. Pelayanan Karyawan

Pelayanan karyawan dilakukan untuk usaha memberikan pelayanan kepada konsumen sehingga menciptakan kepuasan bagi konsumen.

f. Fasilitas

Fasilitas merupakan bagian dari perusahaan guna mendukung kelancaran operasional perusahaan.

g. Suasana

Suasana merupakan factor pendukung, apabila perusahaan memberikan kesan yang baik maka konsumen akan puas.

3. Pengukuran Kepuasan Konsumen

Pengukuran kepuasan konsumen sebagaimana yang dikutip Vinna Sri Yuniarti dalam buku perilaku konsumen teori dan praktik, Menurut Philip Kotler, terdapat beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan, yaitu: ¹⁶

a. Sistem Keluhan dan Saran

Suatu industri yang berpusat pada pelanggan/ nasabah (*customer centered*) harus memberikan kesempatan yang luas bagi para konsumen untuk menyampaikan saran atau keluhan. Misalnya

¹⁶Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen.*, 235

dengan cara memberikan kotak saran maupun kartu komentar. Hal tersebut dapat memberikan ide maupun masukan bagi perusahaan yang kemudian memungkinkan bereaksi cepat dan tanggap terkait masalah yang ada.

b. Survei Kepuasan Pelanggan

Metode ini dapat dilakukan dengan cara telepon ataupun wawancara pribadi. Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan serta umpan balik secara langsung dari konsumen. Hal tersebut juga dapat memberikan nilai positif bahwa perusahaan memberikan perhatian kepada para konsumennya

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian pada penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field Research*). Penelitian lapangan merupakan penelitian yang dilakukan secara terperinci dan mendalam terhadap suatu objek dengan mempelajarinya sebagai suatu kasus.¹

Pada penelitian ini langkah-langkah yang dilakukan adalah mengumpulkan data-data untuk meneliti tentang implementasi pelayanan prima customer service terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT El Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, yang artinya penelitian berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi.² Pada penelitian ini bersifat deskriptif dengan paradigma kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dll

¹Abdurrahman Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 96

²Ibid., 34

secara holistik dan dengan cara deskripsi, dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.³

Penelitian deskriptif dengan menggunakan paradigma kualitatif yang dimaksud pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pelayanan prima customer service terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT El Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah.

B. Sumber Data

Sumber data pada penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh.⁴ Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu maupun perseorangan seperti hasil dari wawancara.⁵ Pada penelitian ini, data diperoleh dari wawancara langsung yaitu dengan Manajer Bapak Agus Salim, serta *customer service* saudari Sun Fatayati serta 12 anggota KSPPS BMT El Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah.

³Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), 6

⁴Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 132

⁵Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), 42

Pemilihan anggota sebagai sumber data primer pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. *purposive sampling* adalah pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Pada penelitian ini anggota sebagai sumber data primer ditentukan berdasarkan kriteria tertentu sesuai dengan kebutuhan penelitian. Kriteria-kriteria anggota tersebut antara lain sebagai berikut:

- a. Subyek merupakan anggota KSPPS BMT El Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah dibawah 3 Tahun
- b. Berdomisili di Seputih Banyak Lampung Tengah.
- c. Bersedia menjadi subyek penelitian, untuk kreteria jenis kelamin tidak ditentukan.

Pemilihan anggota sebagai sumber data primer pada penelitian ini menggunakan teknik *Snowball Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data, dengan sampel yang awal nya sedikit tetapi lama-lama menjadi besar. Hal ini dikarenakan sumber data yang awalnya sedikit dirasa belum mampu mewakili atau memberikan data yang pasti.⁶

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data penunjang, dimana data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut maupun telah disajikan, dalam bentuk table-tabel ataupun diagram⁷ serta juga dapat berupa buku-buku, dokumen dan literatur. Pada penelitian ini,

⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 392

⁷Ibid, 42

peneliti menggunakan data sekunder berupa buku-buku terkait teori pemasaran perbankan syariah, teori mengenai customer service serta teori terkait Baitul Maal wa Tamwil (BMT).

Adapun buku-buku sebagai sumber data sekunder yang digunakan pada penelitian ini antara lain:

- a. M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012)
- b. Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2014)
- c. Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK), *SOM & SOP Panduan Operasional Manajemen dan Prosedur BMT (Baitul Maal wat Tamwil)*, (Jakarta: Pinbuk Press, 2002)

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari suatu penelitian adalah untuk mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data sesuai dengan standar yang ditetapkan.⁸Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 224

1. Interview (Wawancara)

Pelaksanaan wawancara dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancara, Peneliti menggunakan wawancara tidak terstruktur. Wawancara ini merupakan wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan wawancara yang telah tersusun secara sistematis. Pedoman yang digunakan pada wawancara ini hanya berupa garis-garis besar dari permasalahan yang akan ditanyakan.⁹

Wawancara tidak terstruktur digunakan karena pada wawancara ini hanya berpedoman pada garis-garis besar tentang data yang akan diperoleh, sehingga peneliti banyak mendengarkan apa yang dikatakan oleh responden guna mengetahui implementasi pelayanan prima *customer service* baik meliputi empat unsur pelayanan prima kecepatan, ketepatan, ketrampilan dan kenyamanan pada KSSPs BMT El Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah.

2. Dokumentasi

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan benda-benda tertulis seperti buku-buku, dokumen, peraturan-peraturan, catatan harian dan sebagainya.¹⁰ Dokumentasi yang digunakan pada penelitian ini adalah data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan dari hasil wawancara, buku-buku yang berkaitan dengan penelitian, dan data berupa data-data tertulis. Pada penelitian ini metode

⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis.*, 223

¹⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian.*, 201

dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan KSPPS BMT El Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah.

3. Observasi

Sutrisno Hadi mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia.¹¹

Pada penelitian ini observasi dilakukan untuk mengamati tingkat kepuasan atau ketidakpuasan anggota terkait pelayanan yang diberikan *customer service* pada KSPPS BMT El Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah.

D. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang dipakai pada penelitian ini adalah analisis kualitatif, karena data yang diperoleh berupa keterangan dalam bentuk uraian-uraian. Untuk menganalisis data peneliti menggunakan cara berfikir induktif. Sutrisna Hadi mengatakan Bahwa cara berfikir induktif adalah berangkat dari fakta- fakta atau peristiwa yang khusus konkret untuk ditarik generalisasi-generalisasi yang mempunyai sifat umum¹²

Berdasarkan keterangan di atas, maka dalam menganalisis data, peneliti menggunakan data primer dan data sekunder. Kemudian data tersebut

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis.*, 229

¹²Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UM, 1985), 42

dianalisis dengan cara berfikir induktif berdasarkan dari keterangan-keterangan dan informasi tentang implementasi pelayanan prima customer service terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT El Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Lokasi Penelitian

1. Sejarah KSPPS BMT El Mentari Darul Falah Seputih Banyak

Sebelum berdiri KSPPS BMT EL- MENTARI DARUL FALAH, pada tahun 2002 Pimpinan Cabang Muhammadiyah Seputih Banyak melalui Majelis Ekonomi melakukan musyawarah dan disepakati untuk mendirikan sebuah koperasi yang beranggotakan 16 orang anggota.

Namun dalam perkembangannya koperasi simpan pinjam tersebut tidak sesuai dengan yang diharapkan. Bertolak dari perkembangan tersebut serta didukung dengan adanya kebijakan pemerintah untuk mengangkat ekonomi umat melalui gerakan 10.000 BMT juga tawaran dari BMI dan PINBUK untuk membuat BMT Aliansi, maka muncul ide dari jajaran pimpinan Cabang Muhammadiyah untuk menerima tawaran tersebut.

Sebagai tindak lanjut dari perkumpulan simpan – pinjam ini, maka pada hari Jum'at tanggal 8 Agustus 2008 bertempat di Komplek Perguruan Muhammadiyah Seputih Banyak dilaksanakan pendirian KJKs BMT El-MENTARI dengan agenda pokok pembentukan Pengurus, penunjukan karyawan serta pemberian nama dan juga penentuan beroperasinya.

Maka pada tanggal 9 Februari 2009 didirikan dengan nama KJKs BMT EL- MENTARI yang diresmikan oleh Pimpinan PINBUK Lampung

dan perwakilan dari BMI Cabang Lampung, dengan Badan Hukum No.05/BH/X.2/2009 Tanggal 12 Maret 2009.

Kemudian seiring dengan perkembangan BMT dan perubahan regulasi maka kemudian KJKs BMT El-Mentari melakukan Perubahan Anggaran Dasar serta sekaligus memperluas jaringan pelayanan menjadi Primer Propinsi dengan nama Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syari'ah (KSPPS) BMT EL-MENTARI DARUL FALAH yang telah disahkan oleh Dinas Koperasi dan UKM Lampung dengan PAD Nomor: 258/BH/PAD.2/X/III.11/III/2016.

KSPPS BMT El Mentari Darul Falah memiliki beberapa kantor cabang diantaranya: Cabang Seputih Banyak, Cabang Putra Rumbia, Cabang Bandar Surabaya, **dan** Cabang Seputih Surabaya.¹

2. Visi dan Misi KSPPS BMT El Mentari Darul Falah Seputih Banyak

a. Visi:

Menjadi koperasi syari'ah yang sehat, berkembang dan terpercaya

b. Misi

Mewujudkan BMT yang sehat dan terpercaya sebagai gerakan pembebasan, gerakan pemberdayaan dan gerakan keadilan sehingga terwujud kualitas masyarakat yang salaam dan madani.²

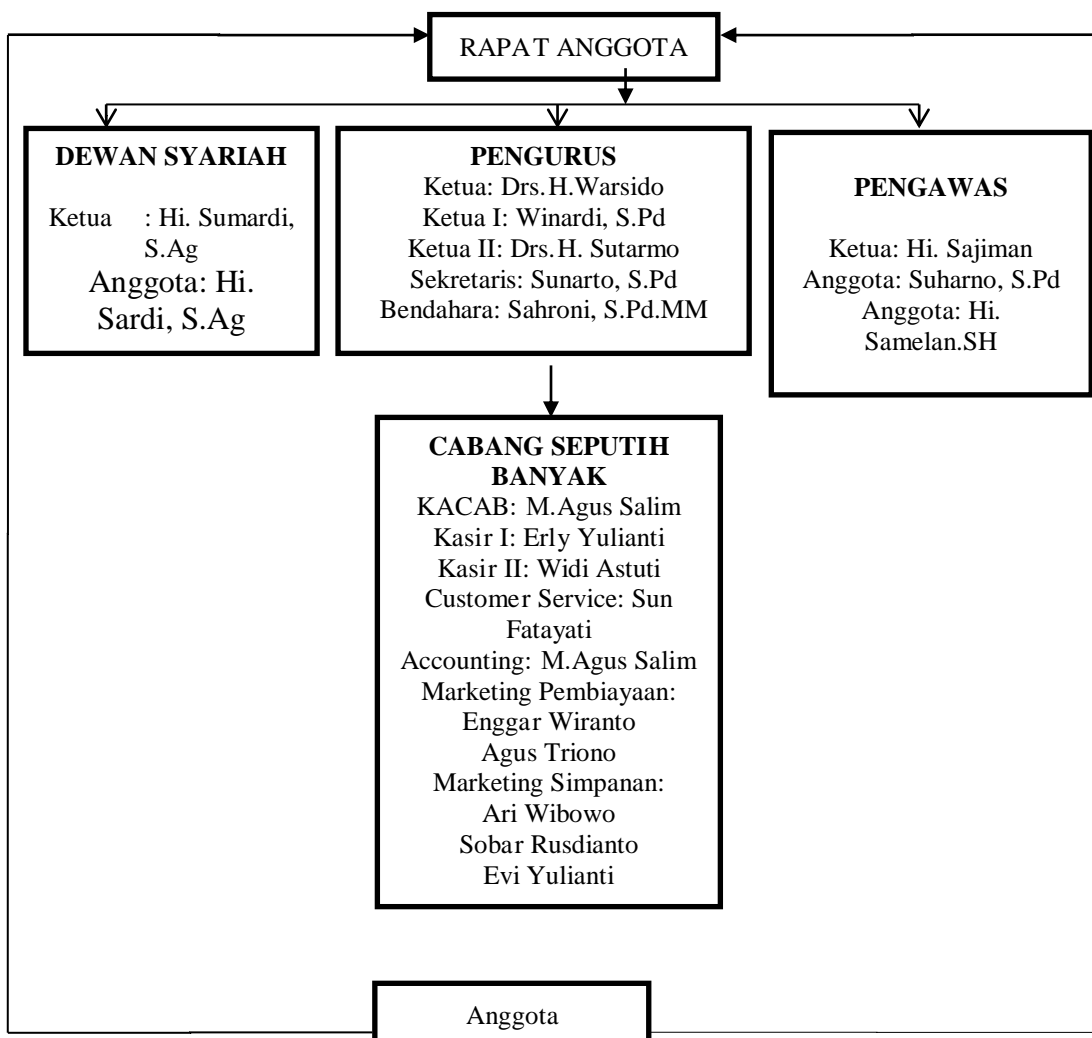
¹Dokumentasi KSPPS BMT El- Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah, Pada Tanggal 14 Oktober 2020

²Dokumentasi KSPPS BMT El- Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah, Pada Tanggal 14 Oktober 2020

3. Struktur Organisasi KSPPS BMT El Mentari Darul Falah Seputih Banyak

Struktur organisasi KSPPS BMT EL- Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah.³

Gambar 4.1
Struktur organisasi KSPPS BMT El- Mentari Darul Falah



³Dokumentasi KSPPS BMT El- Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah, Pada Tanggal 14 Oktober 2020

Keterangan:

a. KACAB (Kepala Cabang)

KACAB (Kepala Cabang) bertanggung jawab atas proses pembukaan dan penutupan brankas serta pengeluaran uang yang akan digunakan untuk transaksi harian. Kemudian memeriksa dan mencocokkan jumlah uang dengan daftar mutasi kas.⁴

b. Customer Service

Customer Service bertanggung jawab melayani calon anggota dalam permohonan keanggotaan serta memberikan informasi dan melayani anggota. Selain itu, *customer service* juga melayani proses pembukaan dan penutupan rekening anggota.⁵

4. Produk-produk KSPPS BMT El Mentari Darul Falah Seputih Banyak

Adapun produk-produk pada KSPPS BMT El- Mentari diantaranya:

a. Produk simpanan

1) Simpanan mudharabah

Mudharabah adalah penyerahan harta (uang) dari pemiliknya (anggota) kepada pengelola (BMT) untuk dikelola dalam suatu usaha yang halal dan produktif. Hasil pengelolaan

⁴Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK), *SOM & SOP.*, 167-175

⁵*Ibid*, 193-207

harta tersebut dibagi antara anggota dan BMT berdasarkan kesepakatan bersama.⁶

2) Simpanan wadiah yad dhamanah

Wadiah yad dhamanah adalah akad titipan dimana penerima titipan diperbolehkan memanfaatkan dan berhak memperoleh keuntungan dari titipan dan keuntungan yang diperoleh dapat diberikan sebagian kepada pihak yang menitipkan (sebagai bonus) dengan syarat tidak diperjanjikan sebelumnya.⁷

b. Produk Pembiayaan

1) Pembiayaan Mudharabah

Adalah pembiayaan akad kerjasama (Syirkah) dimana BMT membiayai usaha tanpa penyertaan modal dari anggota.⁸

2) Pembiayaan Murabahah

Adalah pembiayaan akad jual beli dengan pembayaran kembali (Harga pokok dan keuntungan) setelah jatuh tempo.⁹

B. Pelayanan Prima *Customer Service* KSPPS BMT El Mentari Darul Falah Seputih Banyak

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang diberikan dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pada dasarnya suatu pelayanan tidaklah berwujud dan juga tidak mengakibatkan suatu kepemilikan. Namun hendaknya ketika

⁶*Ibid*, 55

⁷*Ibid*, 46

⁸*Ibid*, 33

⁹*Ibid*, 33

memberikan pelayanan, seorang petugas pelayanan (*Customer Service*) harus sesuai dengan etika pelayanan.

Etika pelayanan sendiri merupakan perilaku petugas pelayanan (*Customer Service*) dalam memenuhi apa yang diinginkan oleh anggota dengan tetap memperhatikan yang benar atau salah dengan hal itu diharapkan anggota dapat merasa puas dengan pelayanan prima yang diberikan.

Pelayanan prima dilakukan guna menciptakan kenyamanan dan kepuasan bagi anggota. Sasaran dan manfaat dari *service excellence* secara garis besar terdapat empat unsur pokok dalam konsep ini, yaitu kecepatan, ketepatan, keterampilan, dan kenyamanan. Keempat unsur pokok tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak unggul (prima) bila ada komponen yang kurang. Kunci mempertahankan anggota agar tidak lari adalah terletak pada cara pelayanannya.¹⁰

Dalam hal ini, yang bertugas memberikan pelayanan prima yaitu *customer service*, pelayanan yang diberikan mulai dari melayani segala keperluan anggota hingga menerima keluhan dari anggota, dan seorang *customer service* harus pandai dalam menangani atau memberikan solusi bagi anggota.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Agus Salim selaku Manajer KSPPS BMT El Mentari Darul Falah, beliau menjelaskan bahwa ketika pertama menjadi karyawan pada KSPPS BMT El-Mentari maka karyawan

¹⁰Helena Fitria, "Strategi Servis (Pelayanan Prima).", 67-69

akan mendapatkan training selama 3 bulan. Serta dijelaskan pengetahuan-pengetahuan mengenai produk dan jasa serta hal-hal lainnya terkait BMT, kemudian selalu ada pelatihan secara berkala dari dinas atau lembaga terkait dan karyawan diminta untuk mengikuti pelatihan tersebut. Selanjutnya beliau juga menjelaskan ketika memberikan pelayanan *customer service* bersikap lembut, selalu tersenyum, ramah dan sopan, serta berpakaian sesuai syariat meskipun terkait pakaian tidak ditentukan dalam SOP tetapi berlaku peraturan terkait berpakaian sesuai syariat. *Customer service* juga memberikan pelayanan dengan penuh perhatian (*attention*) misalnya ketika terdapat anggota yang merasa kebingungan dalam bertransaksi *customer service* akan membantu dan mengarahkan anggota dalam bertransaksi hingga selesai. Bagi karyawan yang melanggar tata tertib kerja diberikan sanksi secara baik dengan memperhatikan hal-hal seperti pemberian peringatan, dilakukan sesegera mungkin, konsisten dan impersonal.¹¹

Selain wawancara dengan manajer, peneliti juga melakukan wawancara dengan petugas *customer service* yaitu Ibu Sun Fatayati, beliau menjelaskan mengenai tahapan dalam memberikan pelayanan, yaitu mulai dari awal anggota masuk, pertama harus menyapa dan memberikan pelayanan dengan selalu tersenyum, hal tersebut sesuai dengan kaidah 5S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun). Serta menjaga kerapian dan menggunakan tanda pengenal. Yang terdapat pada buku panduan standar operasional prosedur. Bagi seseorang yang baru menjadi anggota *customer service*

¹¹ Bapak M. Agus Salim, selaku Manajer, KSPPS BMT El- Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah, *Wawancara*, Pada Tanggal 19 Oktober 2020

menjelaskan terlebih dahulu produk-produk yang ada pada BMT El-Mentari dan selanjutnya *customer service* mencocokkan produk yang mana yang kemudian sesuai dengan keinginan dari orang tersebut, dan apabila terdapat anggota yang baru melakukan transaksi dan merasa kebingungan maka *customer service* akan membantu dan mengarahkan transaksi hingga selesai. Untuk anggota yang memiliki keluhan *customerservice* menangani dengan cara mendengarkan keluhan anggota dan tidak memotong pembicaraan. Setelah mendengarkan keluhan dari anggota kemudian *Customer Service* memberikan solusi agar anggota merasa tenang. Keluhan yang biasa terjadi yaitu mengenai lamanya pencairan ketika anggota mengajukan pembiayaan. Kemudian *Customer Service* akan menjelaskan bahwa pencairan pembiayaan harus melalui proses dan memenuhi kriteria-kriteria yang telah ditentukan. Jadi untuk anggota yang mengajukan permohonan pembiayaan diharapkan untuk bersabar, serta jika pembiayaan tersebut sudah dapat dicairkan maka secepatnya karyawan BMT El-Mentari akan memberikan kabar. Kemudian *customer service* menanyakan apakah masih ada yang ingin disampaikan oleh anggota, agar anggota tetap dapat merasa puas dengan diterimanya keluhan dan solusi yang diberikan oleh *customer service*.¹²

Pelayanan yang terbaik (pelayanan prima) merupakan hal yang harus diprioritaskan guna menghadapi persaingan mengingat semakin banyaknya BMT. Tidak menutup kemungkinan dari pelayanan yang baik tersebut yang

¹² Ibu Sun Fatayati, Selaku *Customer Service*, KSPPS BMT El- Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah, *Wawancara*, Pada Tanggal 14 Oktober 2020

kemudian menjadi nilai plus bagi BMT di mata masyarakat sekitar yang kemudian tertarik untuk menjadi anggota.

Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Murtini selaku anggota KSPPS BMT El-Mentari beliau mengatakan bahwa alasan menjadi anggota pada KSPPS BMT El-Mentari adalah karena melihat pelayanannya yang baik dan ramah serta sopan dan selalu berpakaian rapih, beliau mengetahuinya ketika mengantarkan saudaranya yang terlebih dahulu menjadi anggota KSPPS BMT El-mentari. Serta beliau juga sering melihat karyawan BMT yang bertugas dilapangan terutama di pasar berlaku sopan, ramah dan berpakaian rapih. Hal tersebut yang kemudian membuat beliau tertarik untuk menjadi anggota di KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak.¹³

Berbeda dengan Ibu Murtini yang menjadi anggota karena alasan seringnya melihat pelayanan prima yang diberikan yaitu sikap karyawan BMT yang sopan, pakaian rapih dan melayani dengan ramah, Ibu Khalim memiliki alasan menjadi anggota karena rekomendasi dari teman, namun tidak terlepas dari pelayanan prima yang diberikan juga. Beliau mengungkapkan bahwa alasan menjadi anggotapada KSPPS BMT El-Mentari adalah karena rekomendasi dari teman yang terlebih dahulu menjadi anggota karena pelayanan pada BMT El-Mentari cukup nyaman dan cepat.¹⁴

¹³ Ibu Murtini, Selaku anggota, KSPPS BMT El- Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah, *Wawancara*, Pada Tanggal 19 Oktober 2020

¹⁴ Ibu Khalim, Selaku anggota, KSPPS BMT El- Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah, *Wawancara*, Pada Tanggal 19 Oktober 2020

Tidak hanya mampu menarik minat masyarakat untuk menjadi anggota pada KSPPS BMT El-Mentari, pelayanan prima juga mampu menciptakan kepuasan bagi anggota. Dimana rasa puas yang didapatkan selama menjadi anggota yang kemudian membuat para anggota tidak mudah berpindah ke lembaga keuangan lainnya.

Hal tersebut diketahui dari hasil wawancara Bapak Sumarsono selaku anggota KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah, dimana beliau mengungkapkan bahwa telah menjadi anggota pada BMT El-Mentari selama 2 (dua) tahun. Hal tersebut dikarenakan beliau merasa puas menjadi anggota pada BMT El-Mentari Darul Falah karena pelayanannya yang ramah, cepat dan mudah. Mudah yang dimaksud disini adalah misalnya ketika Bapak Sumarsono kebetulan memiliki beberapa cukup uang dan ingin menyimpannya namun tidak memiliki waktu luang untuk pergi ke BMT, beliau dapat menghubungi salah satu dari marketing BMT untuk mengambil uang tersebut dan kemudian melakukan transaksi dirumah saja.¹⁵

Selanjutnya terkait Pelayanan prima, pelayanan prima memiliki beberapa faktor diantaranya *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), *Accountability* (pertanggungjawaban).

Ability (kemampuan), kemampuan mengenai pengetahuan tentang jasa dan produk serta kebutuhan lainnya yang dibutuhkan oleh anggota, serta kemampuan dalam menangani keluhan dan memberikan solusi bagi anggota.

¹⁵ Bapak Sumarsono, Selaku anggota, KSPPS BMT El- Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah, *Wawancara*, Pada Tanggal 21 Oktober 2020

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sugiyono selaku anggota KSPPS BMT El- Mentari Darul Falah beliau cukup puas dengan kemampuan dari *Customer service* yang cepat dan tepat memberikan solusi, misalnya saat beliau pernah akan melakukan penarikan dana dengan jumlah Rp.20.000.000 ternyata ketika sudah sampai di BMT El-Mentari Bapak Sugiyono tidak dapat melakukan penarikan tersebut di hari itu juga, karena penarikan dengan jumlah besar harus mengkonfirmasi terlebih dahulu. Akhirnya beliau mengeluhkan hal tersebut pada *customer service* dan kemudian dengan cepat dan tepat *customer service* memberikan saran agar sebaiknya sebelum melakukan penarikan dana dalam jumlah yang besar Bapak Sugiyono mengkonfirmasi terlebih dahulu beberapa hari sebelum penarikan, jika tidak memiliki waktu luang maka dapat juga melakukan konfirmasi melalui nomor salah satu karyawan dari BMT El-Mentari.¹⁶

Namun, terdapat pula anggota yang merasa masih belum puas dengan terutama dalam produk pembiayaan. Hal tersebut diketahui dari hasil wawancara dengan Bapak Sakiyo selaku anggota yang melakukan pembiayaan mudharabah di KSPPS BMT El- Mentari, menurut beliau ketika melakukan pembiayaan proses pencairan dirasa cukup lama sehingga beliau merasa kurang sabar dalam menunggu tahapan-tahapan penilaian untuk kemudian pembiayaan yang dilakukan bapak sakiyo dapat dicairkan, dalam hal ini *customer service* selalu berusaha memberikan pemahaman kepada anggota bahwa penilaian yang dilakukan dalam pencairan pembiayaan harus

¹⁶ Bapak Sugiyono, Selaku anggota, KSPPS BMT El- Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah, *Wawancara*, Pada Tanggal 21 Oktober 2020

sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh BMT sehingga memerlukan waktu yang dirasa cukup lama..¹⁷

Selanjutnya faktor *attitude* (sikap) dari hasil wawancara dengan Ibu Yati selaku anggota simpanan wadiah, menurut beliau sikap *customer service* dalam memberikan pelayanan prima pada anggota BMT dirasa sangat baik. Dalam pelayanannya *customer service* bersikap sopan, selalu tersenyum dan ramah kepada anggota..¹⁸

Hal yang sama juga diungkapkan oleh saudari Listiana, yang merupakan seorang pelajar dan anggota BMT, menurut Listiana sikap seluruh karyawan dari BMT cukup baik, yaitu ramah, sopan, selalu tersenyum dan menanyakan apa yang dibutuhkan. Hal tersebut yang membuat Listiana sering melakukan simpanan langsung ke kantor BMT tidak melalui marketing yang juga sering datang ke sekolahnya untuk melakukan penarikan simpanan dari beberapa guru disekolah yang merupakan anggota BMT El-Mentari Darul Falah..¹⁹

Faktor *Action* (tindakan), menurut Ibu siti, tindakan dari *customer service* cukup baik dan beliau merasa puas. Dimana *customer service* bertindak secara cepat dan tepat dalam melayani dan menangani keluhan

¹⁷ Bapak Sakiyo Selaku Anggota Pembiayaan Mudharabah, KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah, *Wawancara*, Pada Tanggal 21 Oktober 2020

¹⁸ Ibu Yati Selaku Anggota Simpanan Wadiah, KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah, *Wawancara*, Pada Tanggal 19 Oktober 2020

¹⁹ Saudari Listiana, Selaku Anggota, KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah, *Wawancara*, Pada Tanggal 15 Oktober 2020

serta berlaku adil dalam setiap pelayanan yang diberikan. *Customer service* melayani dengan baik seluruh anggota yang datang.²⁰

Namun, Saudari Tika Oktaviani mengeluhkan jumlah *customer service* yang hanya 1 (satu) saja. Menurut saudari Tika terkadang hal tersebut mengakibatkan timbulnya antrian misalnya pada saat bersamaan dengan siswa-siswi salah satu sekolah yang melakukan pembayaran spp di BMT tersebut.²¹

Faktor *appearance* (penampilan), menurut Ibu Daryati selaku anggota pada BMT El-Mentari, penampilan *customer service* dirasa sangat baik yaitu rapi, sopan dan syari. Karyawati pada BMT El-Mentari mengenakan pakaian yang sesuai syariat dan hijab yang lebar serta karyawannya pun berpakaian rapih.²²

Untuk faktor *attention* (perhatian), *customer service* pada BMT El-Mentari dirasa cukup baik dalam melayani dan membantu anggota yang datang untuk melakukan transaksi. menurut Bapak Sutris perhatian yang diberikan *customer service* dalam memberikan pelayanan dirasa cukup baik yaitu membantu anggota yang kebingungan ketika melakukan transaksi hingga selesai serta memberikan pelayanan yang terbaik untuk memberikan

²⁰ Ibu Siti, Selaku Anggota, KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah, *Wawancara*, Pada Tanggal 22 Oktober 2020

²¹ Saudari Tika Oktaviani, Selaku Anggota, KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah, *Wawancara*, Pada Tanggal 22 Oktober 2020

²² Ibu Daryati Selaku Anggota, KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah, *Wawancara*, Pada Tanggal 23 Oktober 2020

rasa puas kepada seluruh anggota KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah.²³

Selanjutnya untuk mengukur kepuasan dari anggota KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah, peneliti melakukan observasi atau mengamati kurang lebih selama 15 (Lima Belas) hari kerja dimulai pada tanggal 02 November hingga 20 November. Yaitu dengan menggunakan kotak puas. Dimana kotak puas tersebut menggunakan media gambar emot icon, yaitu gambar emot icon tersenyum dan sedih. Gambar emot icon tersenyum untuk anggota yang merasa puas dan gambar emot icon sedih untuk anggota yang merasa kecewa atau tidak puas.

Dari hasil pengamatan tersebut didapatkan data kepuasan anggota sebagai berikut:²⁴

Tabel 4.1 Data Hasil Kotak Puas

No	Tanggal	Jumlah gambar emot icon tersenyum (puas)	Jumlah gambar emot icon sedih (tidak puas)
1	02 N0vember 2020	15	7
2	03 N0vember 2020	17	6
3	04 N0vember 2020	10	5
4	05 N0vember 2020	15	5
5	06 N0vember 2020	10	15
6	09 N0vember 2020	17	8
7	10 N0vember 2020	8	6
8	11 N0vember 2020	11	6
9	12 N0vember 2020	15	4
10	13 N0vember 2020	9	5
11	16 N0vember 2020	9	14

²³ Bapak Sutris Selaku Anggota, KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah, *Wawancara*, Pada Tanggal 23 Oktober 2020

²⁴ Hasil Observasi KSPPS BMT El- Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah, Pada Tanggal 02 November hingga 20 November 2020

12	17 N0vember 2020	12	8
13	18 N0vember 2020	9	12
14	19 N0vember 2020	10	8
15	20 N0vember 2020	11	7
	Jumlah	178	116

Dari hasil data kotak puas selama 15 (Lima Belas) hari kerja tersebut, dapat diketahui bahwa anggota cukup puas terhadap pelayanan di BMT El-Mentari Darul Falah. Meskipun masih terdapat beberapa anggota yang merasa tidak puas.

C. Analisis Implementasi Pelayanan Prima *Customer Service* KSPPS BMT El Mentari Darul Falah Seputih Banyak

Pelayanan memiliki arti sangat luas dalam hal pekerjaan atau cara bekerja dimana apa yang dilakukan adalah untuk menciptakan kepuasan. Untuk memberikan suatu pelayanan yang baik dan memuaskan dapat dilakukan dengan cara penerapan etika yang baik juga seperti ramah tamah, adil, cepat dan tepat serta harus mampu mengerti atau cepat tanggap akan kebutuhan anggota.

Untuk mewujudkan keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari pemilihan konsep pendekatannya, dimana konsep pelayanan prima berdasarkan 6A, yaitu: *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), *Accountability* (pertanggungjawaban)²⁵.

Ability (kemampuan) yaitu kemampuan penguasaan pengetahuan tentang bidang kerja yang ditekuni. Pada BMT El- Mentari *customer service*

²⁵ M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar.*, 215

pada awal menjadi karyawan mendapatkan training selama 3 bulan agar dapat mengetahui dan mempelajari pengetahuan tentang produk dan jasa pada BMT. Serta dianjurkan untuk selalu mengikuti pelatihan secara berkala dari dinas atau lembaga guna semakin mengasah kemampuan serta pengetahuan. Dimana kemampuan dan pengetahuan tersebut digunakan untuk menghadapi atau menangani anggota BMT. Meskipun masih terdapat pula anggota yang merasa belum puas terkait produk pembiayaan yang dirasa prosesnya lama sehingga membuat anggota merasa menunggu lama dan kemudian menimbulkan kekecewaan atau rasa tidak puas.

Attitude (sikap) yaitu sikap atau tingkah laku ketika menghadapi anggota, sikap *customer service* pada BMT dirasa cukup baik. Karena dalam memberikan pelayanan *customer service* menerapkan kaidah 5 s (Salam, senyum, sapa, sopan dan santun). Sikap yang ditunjukkan *customer service* dalam pelayanan mampu menarik minat anggota dan memberikan kepuasan serta dapat mempertahankan anggota untuk tetap menjadi anggota pada KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah.

Appearance (penampilan), penampilan seorang karyawan harus mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas sehingga menciptakan kenyamanan dan kepercayaan. Penampilan *customer service* pada BMT sangat baik yaitu berpakaian syar'I dan selalu menggunakan id card (tanda pengenal).

Attention (perhatian) yaitu perhatian kepada anggota baik perhatian akan kebutuhan maupun keinginan serta saran. Perhatian yang diberikan oleh

Customer service kepada anggota KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah yaitu ketika ada anggota baru maupun lama yang merasa kesulitan ketika melakukan transaksi maka *Customer service* membantu dan mengarahkan hingga transaksi selesai. Dan bila terdapat anggota yang memiliki keluhan maka dengan pengetahuan yang dimiliki *Customer service* segera memberikan saran atau solusi kepada anggota dan jika terdapat hal yang tidak dimengerti maka *Customer service* menanyakan hal tersebut kepada karyawan lain yang lebih menguasai.

Action (tindakan) atau kegiatan nyata yang diberikan dalam memberikan pelayanan prima. Pada BMT El-Mentari *Customer service* bertindak secara cepat dan tepat dalam melayani dan menangani keluhan anggota, namun karena jumlah *Customer service* yang hanya 1 sehingga terkadang timbul antrian misalnya pada saat bersamaan dengan siswa-siswi dari salah satu sekolah yang melakukan pembayaran SPP di BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah.

Accountability (pertanggung jawaban) yaitu sikap keberpihakan kepada anggota sebagai wujud kepedulian. *Customer service* pada BMT bertanggung jawab membantu anggota yang merasa bingung dalam bertransaksi hingga selesai dan juga segera memberikan kabar atau konfirmasi apabila terdapat anggota yang sudah bisa untuk melakukan pencairan pembiayaan.

Selain memberikan pelayanan terbaik (pelayanan prima), *Customer service* juga memiliki beberapa tugas dan fungsi diantaranya *Front Line*

*Officer, Liasson Officer, pusat informasi, sales (penjual), servicing (pelayanan), konsultan dan pembinaan anggota.*²⁶ Dimana *Customer service* sudah berusaha memenuhi tugas dan fungsi serta menerapkan konsep pelayanan prima secara maksimal guna menciptakan kepuasan pelayanan bagi anggota KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah.

²⁶ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas.*, 65-66

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Implementasi pelayanan prima yang diberikan *customer service* pada BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah sudah berusaha dilakukan dengan sebaik-baiknya agar anggota dapat merasa puas. Dengan cara terus menambah pengetahuan melalui pelatihan-pelatihan, bersikap lembut dan sopan dengan menerapkan kaidah 5S (Salam, senyum, sapa, sopan dan santun), berpakaian syar'i serta menerima dan menangani keluhan anggota serta memberikan saran maupun solusi kepada anggota.

Meskipun masih terdapat pula anggota yang merasa belum puas khususnya pada *Action* (tindakan), yaitu mengenai kecepatan pelayanan hingga menimbulkan antrian misalnya pada saat bersamaan dengan siswa-siswi salah satu sekolah yang melakukan pembayaran SPP di BMT dan lamanya proses pencairan pembiayaan dikarenakan pembiayaan yang diberikan harus melalui tahapan-tahapan penilaian pembiayaan, hal tersebut mengakibatkan anggota merasa menunggu lama dalam pencairan pembiayaan dan merasa kecewa atau kurang puas dalam hal ini *customer service* selalu mengarahkan anggota untuk bersabar dan memahami bahwa proses pencairan pembiayaan harus melalui beberapa tahapan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. *Customer service* hendaknya mampu menjelaskan dengan detail perihal lamanya pencairan pembiayaan, dan memberikan gambaran kepada anggota berapa kira-kira lamanya waktu yang dibutuhkan untuk melakukan pengajuan pembiayaan hingga ke tahap pencairan
2. *Customer service* sebaiknya menggunakan istilah-istilah bahasa yang mudah dipahami oleh anggota ketika menjelaskan mengenai produk maupun tahapan transaksinya, sehingga anggota dapat lebih memahami hal tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung, Alfabeta, 2012.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Evo M.T. Dam anik. Analisis Standar Layanan Customer Service Dalam Penyelesaian Keluhan Nasabah Pada PT Bank Mandiri (Persero) TBK Kantor Cabang Pembantu Perbangsan. Vol 3 No 1 Februari 2019. Politeknik Mandiri Bina Prestasi
- Fathoni, Abdurrahman. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta. 2011
- Fitria, Helena. Strategi Servis (Pelayanan Prima) Bank Syariah Terhadap nasabah Non-Muslim (Studi Kasus Pada Bpr Syariah Amanah Ummah). Jurnal Ekonomi Islam Al-Infaq. Vol. 3 No. 1, Maret 2012. Program Studi Ekonomi Islam FAI-UIKA Bogor
- Hadi, Sutrisno. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UM, 1985.
- Hasibuan, Melayu S.P. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2014
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana. 2018
- Khaerunnisa, Handini. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah. Jurnal Studia Akuntansi dan Bisnis, Vol. 1 No. 1. 2013-2014
- Mardani. *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*. Jakarta: Kencana. 2017.
- Martiyani, Leli. Implementasi Fungsi Pelayanan Prima Pada Nasabah Di Bmt Walisongo Semarang. Skripsi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisong. Semarang, 2018
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2014

- Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK). *SOM & SOP Panduan Operasional Manajemen dan Prosedur BMT (Baitul Maal wat Tamwil)*. Jakarta: Pinbuk Press, 2002.
- Rizqa Ramadhaning Tyas dan Ari Setiawan, Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang, *Jurnal Muqtasid* Vol 3 Nomor 2, Desember 2012, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Salatiga.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabet. 2010
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012
- Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers. 2009.
- Wulandari, Fena. Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo, skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta
- Yudit Miranda Setya Wardani. Penerapan Pelayanan Prima Oleh Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Dan Bank Konvensional (Studi Kasus Pada BRI Syariah Metro dan Bank EKA Metro). skripsi Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Metro.
- Yuniarti, Sri Vinna. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015.



**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;

Nomor : 2633/In.28.3/D.1/PP.00.9/10/2019
Lampiran : -
Perihal : **Pembimbing Skripsi**

14 Oktober 2019

Kepada Yth:

1. Drs. H. M. Saleh, M.A.
2. Upia Rosmalinda, M.E.I.
di – Tempat

Assalamualaikum 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 : Adek Nurjannah
NPM : 1602100081
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1-PBS)
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Anggota KJKS BMT El Mentari Darul Falah Seputih Banyak, Lampung Tengah

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi :
 - a. Pembimbing I, mengoreksi outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi Proposal, outline, 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 di keluarkan 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.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan

MUHAMMAD SALEH

ALAT PENGUMPUL DATA
IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP
KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMT EL MENTARI DARUL FALAH
SEPUTIH BANYAK LAMPUNG TENGAH

A. Wawancara

1. Wawancara dengan manajer

- a. Apakah sebelumnya *customer service* telah diberikan pelatihan mengenai pengetahuan tentang produk-produk maupun jasa yang ada dalam KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah?
- b. Bagaimana sikap *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada anggota?
- c. Apakah penampilan *customer service* diatur dalam buku panduan Standar Operasional Prosedur (SOP)?
- d. Bagaimana cara *customer service* memberikan perhatian terhadap anggota yang merasa kebingungan ketika melakukan transaksi di KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah?
- e. Apa tindakan yang dilakukan *customer service* ketika menerima keluhan dari anggota?
- f. Apakah *customer service* melayani serta membatu transaksi yang dilakukan anggota hingga selesai?

2. Wawancara dengan *customer service*

- a. Bagaimana pelayanan yang diberikan *customer service* pada anggota yang baru melakukan transaksi awal?

- b. Bagaimana sikap *customer service* dalam membantu anggota saat akan melakukan transaksi?
- c. Bagaimana cara *customer service* pada saat memberikan informasi pada anggota?
- d. Bagaimana cara *customer service* dalam menjelaskan produk-produk yang ada pada KSPPS BMT El-Mentari?
- e. Bagaimana tahapan pelayanan prima yang diberikan *customer service* kepada anggota?
- f. Bagaimana tindakan yang dilakukan *customer service* saat menangani keluhan anggota?

3. Wawancara dengan anggota

- a. Apakah alasan anda menjadi anggota pada KSPPS BMT El Mentari Darul Falah?
 - b. Berapa lama anda menjadi anggota pada KSPPS BMT El Mentari Darul Falah?
 - c. Bagaimana sikap *customer service* dalam mengimplementasikan atau menerapkan pelayanan prima terhadap anggota?
 - d. Bagaimana kemampuan *customer service* dalam mengimplementasikan atau menerapkan pelayanan prima terhadap anggota?
 - e. Bagaimana penampilan *customer service* ketika melakukan pelayanan prima pada KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah ?
 - f. Bagaimana perhatian yang diberikan *customer service* kepada anggota saat memberikan pelayanan ketika anggota merasa kesulitan?
 - g. Bagaimana tindakan *customer service* saat memberikan pelayanan pada anggota?
-

Metro, Mei 2020

Peneliti



Adek Nurjannah

NPM. 1602100081

Mengetahui

Pembimbing I



Drs. H. M. Saleh, MA

NIP. 196501111993031001

Pembimbing II



Upia Rosmalinda, M.E.I



**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 : 2716/In.28/D.1/TL.00/10/2020
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Ketua KSPPS BMT EI -Mentari Darul
Falah Seputih Banyak
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 2715/In.28/D.1/TL.01/10/2020, tanggal 13 Oktober 2020 atas nama saudara:

Nama : **ADEK NURJANNAH**
NPM : 1602100081
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 EI -Mentari Darul Falah Seputih Banyak, dalam rangka meyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMT EL-MENTARI DARUL FALAH SEPUTIH BANYAK LAMPUNG TENGAH".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 13 Oktober 2020
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: 2715/In.28/D.1/TL.01/10/2020

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

Nama : **ADEK NURJANNAH**
NPM : 1602100081
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di KSPPS BMT El -Mentari Darul Falah Seputih Banyak, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka meyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMT EL-MENTARI DARUL FALAH SEPUTIH BANYAK LAMPUNG TENGAH".
 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 : 13 Oktober 2020





**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-913/ln.28/S/U.1/OT.01/11/2020**

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

Nama : ADEK NURJANNAH
NPM : 1602100081
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 1602100081.

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.



Metro, 19 November 2020
Kepala Perpustakaan

Drs. Mokhtardi Sudin, M.Pd
NIP. 1958083119810310013f



**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.metrouniv.ac.id, email: iaimetro@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Adek Nurjannah
NPM : 1602100081
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Implementasi Pelayanan prima *Customer Service* terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah
Status : LULUS

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dari "Skripsi" dengan menggunakan aplikasi *Turnitin Score* 16%.

Demikian keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 08 Desember 2020

Ketua Program Perbankan Syariah

Reonika Puspita Sari, M.E., Sy.
NIP. 199202212018012001



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296.
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Adek Nurjannah Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam)/S1-Perbankan Syariah
NPM : 1602100081 Semester/TA : VIII/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	28 November 2019	<ul style="list-style-type: none">- Tambahkan hasil wawancara dari anggota yang merata Puas dan tidak puas terhadap Pelayanan di BMT pada Latar Belakang Masalah.- Pelayanan yang diatur pada SOP & SOM BMT dituangkan juga pada Latar Belakang Masalah.- Teori tentang Customer Service serta fakta dilapangan dituangkan juga pada Latar Belakang Masalah.	

Dosen Pembimbing II.

Uvia Rosmalinda, M.E.I.

Mahasiswa ybs,

Adek Nurjannah
NPM. 1602100081



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507. Fnx (0725) 47296.
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Adek Nurjannah Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam)/S1-Perbankan Syariah
NPM : 1602100081 Semester/TA : VIII/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	11 Desember 2019	<ul style="list-style-type: none">- Lengkapi teori tentang pelayanan- Pembahasan tentang BMT di Latar Belakang Masalah di kurangi.	
	23 Desember 2019	<ul style="list-style-type: none">- Tabel jumlah anggota BMT.- Teori tentang kepaaran.- Perkecil latar Belakang Masalah.- Hilangkan identifikasi serta batasan masalah jika kuantitatif	

Dosen Pembimbing II.

Upia Rosmalinda, M.E.I.

Mahasiswa ybs.

Adek Nurjannah
NPM. 1602100081



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL.

Nama Mahasiswa : Adek Nurjannah Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam)/S1-Perbankan Syariah
NPM : 1602100081 Semester/TA : VIII/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	02 Januari 2020	- footnote pada penelitian relevan. - Tambahkan Perjamaan dan perbedaan penelitian pada penelitian relevan. - faktor-faktor kualitas Pelayanan.	
	06 Januari 2020	- Pada sumber data primer Sebutkan Jabatan Jaja. - Tambahkan Buku SOP BMT pada sumber data Sekunder	

Dosen Pembimbing II.

Unia Rosmalinda, M.E.I.

Mahasiswa ybs.

Adek Nuriannah
NPM. 1602100081



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Adek Nurjannah Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam)/S1-Perbankan Syariah
NPM : 1602100081 Semester/TA : VIII/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	8 Januari 2020	Acc Proposal Bab I & II lanjut ke pembimbing I	

Dosen Pembimbing II.

Upia Rosmalinda, M.E.I.

Mahasiswa ybs,

Adek Nurjannah
NPM. 1602100081









KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Adek Nurjannah Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam)/S1-Perbankan Syariah
NPM : 1602100081 Semester/TA : VIII/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa Januar 14 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none">✓ Perbaiki kata yg masih salah dalam penulisan.✓ Perbaiki cara penulisan kutipan dari sumber rujukan yg bukan dari buku langsung (h. 2, 3)✓ Dijelaskan istilah-istilah yg ditulis pendek, agar dgn di pahami.✓ Jelaskan SOP & SOP yg ada h. 5 sebagai data dalam✓ Perbaiki Penelitian Relevans sesuai dg petunjuk.✓ Beri sumber rujukan di paragraf 2 h. 13, 18.	     

Dosen Pembimbing I.



Drs. H. M. Saleh, M.A.
NIP. 196501111993031001

Mahasiswa ybs.



Adek Nurjannah
NPM. 1602100081



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) JURAI SIWO METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : stainjusi@stainmetro.ac.id Website : www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Adek Nurjannah Jurusan/Prodi : FEBI (Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam)/S1-Perbankan Syariah
NPM : 1602100081 Semester/TA : VIII/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		✓ Perbaiki sumber rujukan Data Primer sesuai pe- tunjuk	
	Sdasa 10/03/ 2020	✓ Aee untuk di seminar- kan. Lengkap sesuai dengan.	

Dosen Pembimbing I.

Dr. H. M. Saleh, M.A.
NIP. 196501111993031001

Mahasiswa ybs,

Adek Nurjannah
NPM. 1602100081



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34112 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Adek Nurjannah Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syari'ah)
NPM : 1602100081 Semester/TA : VIII/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	26 Juni 2020	Penyusunan APD sesuai teori yang digunakan	
	26 Juni 2020	tambahkan faktor penghambat, pendukung dan solusi pada Pelayanan yang ada di BMT dalam penyusunan APD	

Dosen Pembimbing II,

Upia Rosmalinda, M.E.I

Mahasiswa ybs,

Adek Nurjannah
NPM. 1602100081



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34112 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Adek Nurjannah Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syari'ah)
NPM : 1602100081 Semester/TA : VIII/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	26 Juni 2020	Penyusunan outline sesuai buku pedoman.	
	26 Juni 2020	tambahkan analisis pada BAB IV di dalam penyusunan outline	

Dosen Pembimbing II,

Upia Rosmalinda, M.E.I

Mahasiswa ybs,

Adek Nurjannah
NPM. 1602100081



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34112 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Adek Nurjannah Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syari'ah)
NPM : 1602100081 Semester/TA : VIII/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	08 Juli 2020	Acc Bab I & III (angket ke pembagi-gi-gi)	

Dosen Pembimbing II,

Upia Rosmalinda, M.E.I

Mahasiswa ybs,

Adek Nurjannah
NPM. 1602100081



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34112 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Adek Nurjannah Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syari'ah)
NPM : 1602100081 Semester/TA : VIII/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	08 Juli 2020	Acc outline karya kepe-bing I	

Dosen Pembimbing II,

Upia Rosmalinda, M.E.I

Mahasiswa ybs,

Adek Nurjannah
NPM. 1602100081



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34112 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Adek Nurjannah Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syariah)
NPM : 1602100081 Semester/TA : VIII/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	08 Juli 2020	Acc. Apa layout ke Perbi-1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100	

Dosen Pembimbing II,

Upia Rosmalinda, M.E.I

Mahasiswa ybs,

Adek Nurjannah
NPM. 1602100081



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34112 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Adek Nurjannah Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syari'ah)
NPM : 1602100081 Semester/TA : VIII/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
		Perdalam I-IV . ✓ Perbaiki ttg penulisan kata kata yg menggunakan huruf kapital . ✓ Perbaiki penulisan referens sesuai petunjuk. ✓ Perbaiki penulisan kutipan kaki yg salah, h. 13, 20, 23 ✓ Perbaiki footnote/ kutipan kaki paragraf di h. 17 . ✓ Perbaiki huruf kapital di h. 25, 26 ✓ Perbaiki sumber Data Primer dan sumber Data Sekunder . ✓ Aae Bab I-III	
	Selasa 21/1/2020		

Dosen Pembimbing I,

Dr. H. M. Saleh, MA
NIP. 196501111993031001

Mahasiswa ybs,

Adek Nurjannah
NPM. 1602100081



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34112 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Adek Nurjannah Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syari'ah)
NPM : 1602100081 Semester/TA : VIII/2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa 21/2020 17	✓ Out Line ✓ APD x Perbaikan sesuai petunjuk yg ada. ✓ Ace Out Line . - Ace APD	

Dosen Pembimbing I,

Drs. H. M. Saleh, MA
NIP. 196501111993031001

Mahasiswa ybs,

Adek Nurjannah
NPM. 1602100081



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34112 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Adek Nurjannah Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syari'ah)
NPM : 1602100081 Semester/TA : IX /2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	19/10/2020	Perbaiki struktur organisasi Sesuai yang berhubungan dengan Penelitian.	
	27/10/2020	Lengkapi hasil wawancara Sesuai APD	

Dosen Pembimbing II,

Upia Rosmalinda, M.E.I

Mahasiswa ybs,

Adek Nurjannah
NPM. 1602100081



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34112 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Adek Nurjannah Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syari'ah)
NPM : 1602100081 Semester/TA : IX /2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	04/11/2020	Jelaskan apa alat yang digunakan untuk mengukur kepuasan anggota	
	09/11/2020	Perbaiki kesimpulan sesuai yang ada dilapangan.	

Dosen Pembimbing II,

Upia Rosmalinda, M.E.I

Mahasiswa ybs,

Adek Nurjannah
NPM. 1602100081



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34112 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Adek Nurjannah **Fakultas/Jurusan** : FEBI /PBS (Perbankan Syari'ah)
NPM : 1602100081 **Semester/TA** : IX /2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	13/11/2020	Perbaiki kesimpulan pada abstrak sesuai dengan kesimpulan pada bab V	
	16/11/2020	Sesuaikan motto sesuai yang berhubungan dengan Penelitian	

Dosen Pembimbing II,

Upia Rosmalinda, M.E.I

Mahasiswa ybs,

Adek Nurjannah
NPM. 1602100081



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34112 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Adek Nurjannah Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syari'ah)
NPM : 1602100081 Semester/TA : IX /2020

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	16 / 11 / 2020	Acc skripsi bab I dan II (anjur ke pembi-bi-g I)	

Dosen Pembimbing II,

Upia Rosmalinda, M.E.I

Mahasiswa ybs,

Adek Nurjannah
NPM. 1602100081



KEMENTERIAN AGAMA
INTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
(IAIN) METRO
Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507





FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Adek Nurjannah

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis
Islam

NPM : 1602100081

Semester/TA : IX (Sembilan) / 2020
Pembimbing I : Drs. H. M. Saleh, MA

NO.	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa 24/11/ 2020	<ul style="list-style-type: none">✓ Perbaiki gambar Struktur Organisasi di R.37 sesuaikan dg besaran halaman yg ada.✓ Sub bab Bts Pelayanan Prima Customer Service di isi dg hasil wawancara dg Manajer es HI yg berkaitan dg pelayanan yg disediakan.✓ Perbaiki cara penulisan footnote/ catatan kaki yg diri hasil wawancara di R.41.✓ Sub bab E Perbaiki sesuai petunjuk : Analisis di isi dg narasi analitis antara teori di bab II dg Praktek/ Fakta di lapangan di sub bab E.	   

Pembimbing I,

Drs. H. M. Saleh, MA
NIP 196501111993031001

Mahasiswa Ybs,

Adek Nurjannah
NPM 1602100081



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
(IAIN) METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507




FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Adek Nurjannah

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis
Islam

NPM : 1602100081

Semester/TA : IX (Sembilan)/ 2020
Pembimbing I : Drs. H. M. Saleh, MA

NO.	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa 1/12/ 2020	<ul style="list-style-type: none">✓ Perbaiki kesimpulannya, kesimpulan adalah jawaban terhadap pertanyaan penelitian✓ Aec Bab IV dan V, Perbaiki beberapa data dan es surel & koreksi.✓ Tambah Daftar Pustaka dan es lainnya es diteliti	  

Pembimbing I,

Drs. H. M. Saleh, MA
NIP 196501111993031001

Mahasiswa Ybs,

Adek Nurjannah
NPM 1602100081



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
(IAIN) METRO
Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507



FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Adek Nurjannah

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam

NPM : 1602100081

Semester/TA : IX (Sembilan)/ 2020
Pembimbing I : Drs. H. M. Saleh, MA

NO.	Hari/ Tanggal	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Selasa 8/12/ 2020	✓ Adu skripsi ini untuk di ujikan/dimnagayahkan ✓ Singkat segala persyaratan untuk Mungasyy.	 

Pembimbing I,



Drs. H. M. Saleh, MA
NIP 196501111993031001

Mahasiswa Ybs,



Adek Nurjannah
NPM 1602100081

DOKUMENTASI (FOTO)



Wawancara dengan Bapak Agus Salim selaku Manajer pada KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah



Wawancara dengan Ibu Sun Fatayati selaku *Customer Service* pada KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah



Pemasangan alat pengukur kepuasan anggota yaitu kotak puas dengan gambar emot icon



Wawancara dengan Ibu Daryati selaku anggota pada KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah



Wawancara dengan Ibu Siti selaku anggota pada KSPPS BMT EI-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah



Wawancara dengan Ibu Yati selaku anggota pada KSPPS BMT EI-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah



Wawancara dengan Saudari Listiana selaku anggota pada KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah



Wawancara dengan Bapak Sakiyo selaku anggotapada KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah



Wawancara dengan Ibu Khalim selaku anggota pada KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah



Wawancara dengan Saudari Tika Oktaviani selaku anggota pada KSPPS BMT El-Mentari Darul Falah Seputih Banyak Lampung Tengah

RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap Adek Nurjannah, lahir di Bratasena, pada tanggal 27 Desember 1997. Penulis merupakan anak ke dua dari empat bersaudara. Buah hati pasangan dari Bapak Winarno dan Ibu Sunarti.

Peneliti menempuh pendidikan formal pertamanya di TK Bratasena Adiwarna dan selesai pada tahun 2004, SDN 2 Sribasuki Seputih Banyak dan lulus pada tahun 2010, SMP Muhammadiyah 1 Seputih Banyak Lulus pada tahun 2013, SMK Muhammadiyah 1 Seputih Banyak dengan fokus jurusan Perbankan dan lulus pada tahun 2016.

Pada tahun 2016, peneliti melanjutkan studi di perguruan tinggi dengan mengambil jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jurai Siwo Metro yang saat ini telah beralih status menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, melalui seleksi penerimaan UM PTKIN.

Bagi peneliti menjadi mahasiswa di S1 Perbankan Syariah ini bukanlah hal yang mudah, untuk mencapai ketitik puncak peneliti harus melewati proses yang cukup sulit, namun demi cita-cita dan harapan orang tua peneliti berusaha menyelesaikan studinya dengan baik.

Memasuki masa akhir studi, peneliti di Jurusan S1 Perbankan Syariah IAIN Metro, Peneliti mempersembahkan skripsi yang berjudul **"IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMT EL-MENTARI DARUL FALAH SEPUTIH BANYAK LAMPUNG TENGAH"**