

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DI KOPERASI
SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH
BMT ASSYAFI'YAH BERKAH NASIONAL
KOTAGAJAH LAMPUNG TENGAH**

Oleh:

**DESPY SRI WAHYU KUNTARI
NPM. 1602100021**



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

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H / 2022 M**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DI KOPERASI
SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH
BMT ASSYAFI'YAH BERKAH NASIONAL
KOTAGAJAH LAMPUNG TENGAH**

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

Oleh:

**DESPY SRI WAHYU KUNTARI
NPM. 1602100021**

Pembimbing I : Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag, PIA
Pembimbing II : Dr. Putri Swastika, M.IF

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H / 2022 M**



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

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

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqosyahkan
Saudara Despy Sri Wahyu Kuntari**

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

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Setelah Kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara:

Nama : **DESPY SRI WAHYU KUNTARI**
NPM : 1602100021
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DI KOPERASI
SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH BMT
ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL KOTA GAJAH
LAMPUNG TENGAH**

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

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.
Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I,

Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag, PIA
NIP. 19680530 199403 2 003

Metro, Desember 2021
Pembimbing II,

Dr. Putri Swastika, M.IF
NIP. 19861030 201901 2 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah

Muhammad Ryan Fahlevi, M.M
NIP. 19920829 201903 1 007

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DI KOPERASI
SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH BMT
ASSYAFI'YAH BERKAH NASIONAL KOTA GAJAH
LAMPUNG TENGAH**

Nama : **DESPY SRI WAHYU KUNTARI**
NPM : 1602100021
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Pembimbing I,



Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag, PIA
NIP. 19680530 199403 2 003

Metro, Desember 2021
Pembimbing II,



Dr. Putri Swastika, M.IF
NIP. 19861030 201901 2 001



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

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

PENGESAHAN SKRIPSI

No. B-2010/In.28-3/D/PP-00-9/06/2022

Skripsi dengan Judul: IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DI KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH BMT ASSYAFI'YAH BERKAH NASIONAL KOTAGAJAH LAMPUNG TENGAH, disusun Oleh: DESPY SRI WAHYU KUNTARI, NPM: 1602100021, Jurusan: S1 Perbankan Syariah telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Jum'at/18 Februari 2022.

TIM PENGUJI:


Ketua/Moderator : Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag, PIA

Penguji I : Nizaruddin, S.Ag., M.H.

Penguji II : Dr. Putri Swastika, M.IF

Sekretaris : Aisyah Sunarwan, M.Pd

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Mat Jalil, M.Hum

NIP. 19620812 199803 1 001

ABSTRAK
**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DI KOPERASI SIMPAN
PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH BMT ASSYAFI'YAH BERKAH
NASIONAL KOTAGAJAH LAMPUNG TENGAH**

Oleh
DESPY SRI WAHYU KUNTARI

Kegiatan pelayanan dikenal istilah pelayanan prima, yang artinya adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan. BMT Assyafiiyah adalah sebuah lembaga dalam memberikan pelayanannya dengan cara melakukan pendekatan dari karyawan kepada anggota. Seperti budaya organisasi yang diterapkan oleh BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional dengan semboyan kerja bekerja dan melayani anggota dengan suasana hati gembira, ikhlas semangat dan antusias.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan prinsip pelayanan prima pada koperasi simpan pinjam dan pembiayaan Syariah BMT Assyafiiyah Kota Gajah Lampung Tengah. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Sedangkan sifat penelitiannya bersifat deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data hasil temuan digambarkan secara deskriptif dan dianalisis menggunakan cara berpikir induktif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan prima di koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kotagajah dilakukan dengan cara para karyawan memberikan kemudahan akses dalam menggunakan jasa atau aplikasi ceria digital, para karyawan juga harus memiliki rasa tanggung jawab serta berkompeten dalam bidangnya. Selain itu juga para karyawan harus cepat dalam memberikan pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada para anggota, dan memiliki sikap keterbukaan terhadap anggota. prinsip-prinsip pelayanan prima yang diterapkan oleh BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah antara lain: kesederhanaan, kejelasan, keamanan, kepastian waktu, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DESPY SRI WAHYU KUNTARI

NPM : 1602100021

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, Desember 2021
Yang Menyatakan,



Despy Sri Wahyu Kuntari

NPM. 1602100021

MOTTO

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى ﴿٣٩﴾ وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَى ﴿٤٠﴾ ثُمَّ يُجْزَاهُ الْجَزَاءَ
الْأَوْفَى ﴿٤١﴾ وَأَنَّ إِلَىٰ رَبِّكَ الْمُنْتَهَىٰ ﴿٤٢﴾ (سورة النجم, ٣٩-٤٢)

Artinya: *dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya, dan bahwasanya usaha itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya). Kemudian akan diberi Balasan kepadanya dengan Balasan yang paling sempurna, dan bahwasanya kepada Tuhanmulah kesudahan (segala sesuatu), (Q.S. An-Najm: 39-42)*¹

¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2005), 47

PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati dan rasa syukur kepada Allah SWT, peneliti persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orangtuaku Ayahanda Sakimin dan Ibunda Sukarti yang sangat peneliti sayangi, yang tanpa kenal lelah memberikan kasih sayang, mendoakan, motivasi serta dukungan demi keberhasilan peneliti.
2. Suamiku Angga Wiranata dan Anakku tersayang Allura Rizqia Zahrany yang selalu memberikan dorongan dan motivasi setiap hari kepada peneliti.
3. Kakakku Purwaning Tiyas Novita Anggraini dan Adikku Muhammad Cahya Febriansyah serta Muhammad Pandu Sanjaya yang selalu memberikan doa dan dukungan untuk keberhasilan peneliti.
4. Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

KATA PENGANTAR

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

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

1. Ibu Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag, PIA, sebagai Rektor IAIN Metro, sekaligus sebagai Pembimbing I pada penelitian ini, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum, sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, M.M, sebagai Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah
4. Ibu Dr. Putri Swastika, M.IF, sebagai Pembimbing II pada skripsi ini, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.

6. Manajer dan dan segenap Karyawan di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kotagajah Lampung Tengah yang telah memberikan sarana dan prasarana kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

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

Metro, Juni 2022
Peneliti,



Despy Sri Wahyu Kuntari
NPM. 1602100021

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Penelitian Relevan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Konsep Tentang Implementasi Pelayanan Prima.....	12
B. Konsep Pelayanan Prima.....	13
1. Pengertian Pelayanan Prima	13
2. Fungsi Pelayanan Prima	15
3. Poin-poin Pelayanan Prima	15
4. Prinsip Pelayanan Prima	16
5. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima.....	18
6. Kiat Pelayanan Prima	20
C. Service Quality.....	22

BAB III	METODE PENELITIAN	24
	A. Jenis dan Sifat Penelitian	24
	B. Sumber Data.....	25
	C. Teknik Pengumpulan Data.....	26
	D. Teknik Analisa Data.....	28
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
	A. Profil BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional.....	30
	1. Sejarah BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional.....	30
	2. Visi dan Misi BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional	31
	3. Struktur organisasi BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional...	32
	4. Produk BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kotagajah.....	32
	B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	38
BAB V	PENUTUP	56
	A. Kesimpulan.....	56
	B. Saran	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Jumlah Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional.....	5
4.1. Perhitungan Nisbah.....	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1 Struktur Organisasi BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional	32

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Pembimbing (SK Judul)
2. Outline
3. Alat Pengumpul Data
4. Surat Research
5. Surat Tugas
6. Surat Balasan Izin Research
7. Surat Lulus Uji Plagiasi
8. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
9. Foto-foto Penelitian
10. Surat Keterangan Bebas Pustaka
11. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi persaingan dalam dunia bisnis sangat ketat sehingga suatu perusahaan/lembaga/organisasi harus mampu mempertahankan pelanggan bahkan mencari pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang harus dihubungkan dengan harapan pelanggan dan memuaskan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (hasil) yang bisa dirasakan olehnya sesuai dengan harapannya.¹

Kegiatan pelayanan dikenal istilah pelayanan prima, yang artinya adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan.²

Dalam memberikan pelayanan yang prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan pelanggan, pihak perbankan dapat berpedoman pada variabel pelayanan prima yang dijelaskan oleh Barata. Variabel Pelayanan Prima tersebut ialah kemampuan (*Ability*), sikap (*Attitude*), penampilan

¹ Hendro, *Dasar-Dasar Kewirausahaan*, (Jakarta: Erlangga, 2011), 430

² Ratna Suminar & Mia Apriliawati, *Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon, Jurnal Sekretari Vol.2 no.2- Juni 2017*

(*Appearance*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), dan tanggung jawab (*Accountability*).³

Ciri pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada anggota adalah memiliki karyawan yang professional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia ragam produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan pelayanan kepada anggota.⁴

Aktivitas ekonomi dan bisnis selalu memiliki relasi dengan etika dan karena itu pula bisnis tidak bisa dilepaskan dari nilai sosial dan budaya masyarakat dimana etika itu dipraktikkan. Sebagaimana halnya aspek-aspek lain dalam kehidupan manusia yang melibatkan etika, ekonomi dan bisnis pun selalu dikaitkan dengan etika sehingga muncullah apa yang disebut dengan etika dalam bisnis dan bisnis yang etis.⁵

Oleh karena itu seiring dengan perkembangan dunia perbankan saat ini, lembaga-lembaga keuangan non bank juga harus bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik, baik dari kualitas layanan jasa kepada masyarakat atau anggota dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi sama seperti layanan e-banking. Salah satu lembaga keuangan non bank yang dapat menerapkan prinsip e-banking sebagai salah satu inovasi adalah BMT (Baitul

³ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003), 32

⁴ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, Cet. II, 2004), 10

⁵ Muhammad, *Paradigma Metodologi dan Aplikasi Ekonomi Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), 49

Maal Wat Tamwil). BMT ialah balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan bait al-mal wa at-tamwil dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil-bawah dan kecil dengan antara lain dapat mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya.

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

Tujuan pelayanan prima tidak hanya memberikan pelayanan yang dapat memenuhi tetapi juga dapat memuaskan pelanggan atau nasabah serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.⁶ Pelayanan pada sektor swasta tentunya pelayanan selalu bertujuan atau berorientasi keuntungan perusahaan dengan memperoleh laba yang besar sehingga perusahaan dapat

⁶ Nurlia, *Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent*, *Meraja Journal* Vol. 1, No. 2, Juni (2018). 26

terus berkembang.⁷ Dalam pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan perusahaan kepada masyarakat sebagai pelanggan dan acuan untuk mengembangkan standar pelayanan.

Untuk mewujudkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan ekspektasi nasabah, dibutuhkan strategi yang baik pula, strategi merupakan suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau bagaimana agar tujuan tersebut dapat tercapai. Salah satu strategi untuk memberikan pelayanan yang baik adalah dengan memberikan pelayanan dengan menggunakan e-banking.

BMT Asyafiiyah merupakan salah satu Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syari'ah (KSPPS) Primer nasional yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman No. 09 Kotagajah, Timur Kec. Kotagajah, Kab. Lampung Tengah. BMT Asyafiiyah adalah sebuah lembaga dalam memberikan pelayanannya dengan cara melakukan pendekatan dari karyawan kepada anggota. Seperti budaya organisasi yang diterapkan oleh BMT Asyafiiyah Berkah Nasional dengan semboyan kerja “bekerja dan melayani anggota dengan suasana hati gembira, ikhlas semangat dan antusias”.⁸ Diharapkan semboyan kerja dan budaya organisasi dapat diterapkan karyawan sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik kepada para anggotanya. Jumlah anggota-anggota BMT Asyafiiyah Berkah Nasional juga mengalami kemajuan setiap tahunnya, hal ini dapat dilihat dari data berikut:

⁷ Febi Silvia, *Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Kppn) Makassar Ii*, Skripsi (2013). 19-22

⁸ Wawancara dengan Direktur BMT Asyafiiyah Berkah Nasional

Tabel 1.1
Jumlah Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional

No.	Tahun	Jumlah Anggota
1.	2019	2.697
2.	2020	3.239

Sumber: Wawancara Bapak Musbihin

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa tahun 2019 anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional sebanyak 2.697 anggota, sedangkan untuk tahun 2020 sampai dengan bulan Desember mengalami kenaikan menjadi 3.239 anggota. meningkatnya jumlah anggota tersebut tentu akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT Assyafiiyah Berkah Nasional, dikarenakan jumlah karyawan yang ada tidak sebanding dengan jumlah anggota yang terus meningkat sehingga terkadang menyebabkan antrian yang panjang dan proses yang cukup lama. Hal ini juga terlihat dari beberapa keluhan anggota terhadap pelayanan yang ada dalam kotak saran di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional, anggota mengeluhkan proses pelayanan yang memakan waktu cukup lama seperti bagian pembiayaan yang proses pencairan dananya cukup lama kemudian karyawan kurang teliti sehingga terjadi kesalahan pencatatan dalam transaksi yang dilakukan oleh anggota.⁹

Maka dari itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan, BMT Assyafiiyah Berkah Nasional dalam memberikan pelayanan tidak hanya memberikan pelayanan secara langsung melalui peran dari frontliner saja, tetapi juga memberikan pelayanan melalui layanan ekstra dalam bentuk layanan online.

⁹ Wawancara dengan Direktur BMT Assyafiiyah Berkah Nasional

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa adanya berbagai kemudahan yang diberikan oleh pada BMT Asyafiiyah Berkah Nasional, sehingga harus dimanfaatkan secara maksimal untuk meningkatkan pelayanan prima di BMT Asyafiiyah. Karena kepuasan anggota terhadap pelayanan tentu sangat berpengaruh terhadap kinerja BMT Asyafiiyah Berkah Nasional.

Berdasarkan permasalahan di atas, dapat disimpulkan bagaimana strategi pihak BMT Asyafiiyah Berkah Nasional untuk menerapkan pelayanan prima terhadap anggota. Untuk itu peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Implementasi Pelayanan Prima Pada KSPPS BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah”**

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas maka permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah bagaimana Implementasi Pelayanan Prima di KSPPS BMT Assafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini dilihat dari permasalahan yang ada adalah untuk mengetahui sejauh mana menerapkan prinsip pelayanan primapada koperasi simpan pinjam dan pembiayaan Syari’ah BMT Assyafi’ah Kota Gajah Lampung Tengah?

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan di capai dalam penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis Untuk menambah pengetahuan dan wawasan dikalangan akademis mengenai Implementasi Pelayanan Prima di KSPPS BMT Assafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah.
2. Secara praktis diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi praktisi-praktisi perbankan syariah dan masyarakat mengenai Implementasi Pelayanan Prima di KSPPS BMT Assafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah.

D. Penelitian Relevan

Kedudukan penelitian yang akan peneliti lakukan merupakan pengembangan dari hasil riset sebelumnya. Untuk menghindari adanya temuan-temuan yang sama, peneliti memberikan beberapa contoh penelitian yang berkaitan dengan pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah yakni:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Isti Wahyuni dengan judul “(Pengaruh Sistem Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah BMT Mitra Usaha Mulia Tempel Sleman)” Tahun 2008. Dalam skripsinya dapat disimpulkan bahwa, implementasi fungsi manajemen BMT Mitra Usaha Mulia Tempel Sleman banyak memberikan kontribusi bagi masyarakat sekitar, baik itu dalam hal permodalan ataupun peminjaman modal dalam upaya pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Pelayanan pihak BMT yang diberikan kepada nasabah sangat mempengaruhi loyalitas nasabah untuk

melakukan kerjasama dan mempercayakan uangnya untuk kemudian diinvestasikan kepada BMT untuk dikelola baik itu untuk prmodalan maupun peminjaman. Salah satu hal penting yang 10 mempengaruhi loyalitas nasabah selain pelayanan adalah fasilitas, sarana dan prasarana penunjang lainnya yang juga menjadi tolak ukur tingkat kepercayaan nasabah terhadap pihak BMT yang harus dikaji ulang dalam upaya peningkatan pelayanan terhadap nasabah maupun menarik minat masyarakat untuk terus menggunakan produk dan jasa dari BMT.¹⁰

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Khasan dengan judul “(Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus: di BMT Islamic Centre Kabupaten Cirebon)” tahun 2012. Dalam skripsinya dapat disimpulkan bahwa peneliti lebih menekankan bahwa pengaruh kualitas pelayanan BMT Islamic Center Cirebon terfokus pada produk. Sama-sama membahas mengenai pelayanan, bedanya dalam skripsi sebelumnya yaitu tolak ukur pelayanan terdapat pada sisi performance, dimensi produk, serta pentingnya inovasi untuk memuaskan pelanggan, jangka waktu produk, juga desain sebagai alat untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap BMT. Selain produk, penulis berpendapat bahwa pelayanan dapat menciptakan kepuasan nasabah yang sebenarnya (target market) yang akan dilayani, mengidentifikasi keinginan nasabah, serta

¹⁰Isti Wahyuni, *Pengaruh Sistem Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah BMT Mitra Usaha Mulia Tempel Sleman*, skripsi (Tahun 2008).1-9

mengembangkan keinginan nasabah dan mewujudkan rancang proses produk tersebut ke dalam kegiatan laanan dan promosi.¹¹

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Rofiq Azmirrizal dengan judul “Pengaruh Mutu Pelayanan 11 Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung” tahun 2015. Dalam skripsinya dapat disimpulkan bahwa dalam hal ini peneliti memberikan gambaran bahwa pelayanan merupakan salah satu kunci keberhasilan atau kesuksesan suatu usaha. Secara langsung atau tidak langsung seorang nasabah akan memberikan penilaian terhadap pelayanan yang disuguhkan BMT, selain itu kualitas produk atau jasa juga menjadi hal yang tak kalah penting dalam rangka pemenuhan ekspektasi nasabah dengan realita yang mereka terima di lapangan. Yang mana tingkat kepuasan nasabah ini dipengaruhi oleh evaluasi konsumen terhadap kinerja dan kualitas pelayanan BMT itu sendiri. Menurut peneliti, ada beberapa hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah, salah satunya dengan meningkatkan mutu pelayanan, yaitu dengan memberikan pelayanan dengan tanggap, dapat dipercaya, selalu memperhatikan apa yang dibutuhkan atau dikeluhkan oleh nasabah, memerikan asilitas pelayanan yang baik, keindahan dan kerapihan tempat pelayanan juga perlu diutamakan dan memaksimalkan setiap pelayanan yang diberikan.¹²

¹¹Khasan, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Tingkat kepuasan Nasabah (Studi Kasus: di BMT Islamic Centre Kabupaten Cirebon)*, (20120).1-22

¹²Ahmad Rofiq Azmirrizal, *Pengaruh Mutu Pelayanan 11 Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di BMT Pahlawan Tulungagaung, Skripsi* (2015). 1-17

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Rifa'i Fatullah dengan judul “(Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan BMT Kube Karanganyar Terhadap Kepuasan Nasabah)” Dalam skripsinya dapat disimpulkan bahwa untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan 12 kepada para peklangganya, misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya murah dan pelayanan yang lebih baik dari pesaingnya. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan. Selain itu, pengembangan SDM dan penguatan sistem manajemen juga teknologi harus ditangani dengan baik, sehingga akan terjadi keseimbangan antara sistem dan teknologi yang akan digunakan. Dengan terbentuknya kombinasi sistem dengan teknologi maka akan berdampak pada sistem kualitas pelayanan BMT.¹³

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Ana Rochmania yang berjudul “(Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan BMT Tulungagung)” tahun 2014. Dalam skripsinya dapat disimpulkan bahwa Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, oleh karena itu nasabah sudah merasa puas dengan apa yang sudah diberikan pihak BMT. Menurut penulis, karyawan BMT harus bertindak proaktif, tidak hanya menunggu melainkan menjemput bola baik itu untuk menghimpun dana untuk pembiayaan. BMT

¹³Muhammad Rifa'i Fatullah, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan BMT Kube Karanganyar Terhadap Kepuasan Nasabah, Skripsi* (2016). 1-25

mengadakan pendampingan usaha, pendampingan ini akan efektif jika dilakukan secara berkelompok. Manajemen BMT adalah profesional Islami, dari administrasi keuangan juga 13 transaksi lain dilakukan berdasarkan standar akuntansi keuangan Indonesia yang disesuaikan dengan prinsip akuntansi syari'ah, juga sistem akuntansi komputerisasi untuk mempermudah dan mempercepat proses pembukuan.¹⁴

Dengan mencantumkan kelima penelitian skripsi dan pembahasannya sebagaimana tersebut, terdapat perbedaan dalam penelitian yakni pada aspek waktu penyelesaian penelitian, tempat penelitian dan jenis penelitian dengan penelitian yang peneliti lakukan dengan judul implementasi pelayanan prima implementasi pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah ditinjau dari etika bisnis Islam (studi di koperasi simpan pinjam dan pembiayaan Syari'ah BMT Assyafi'ah Kota Gajah Lampung Tengah). Letak persamaan dari kedua penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti lakukan pada pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah ditinjau dari etika bisnis Islam.

¹⁴Ana Rochmania, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan BMT Tulungagung, Skripsi* (2014). 1-18

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep Tentang Implementasi Pelayanan Prima

Implementasi yaitu pelaksanaan, penerapan, pertemuan kedua ini bermaksud mencari bentuk tentang hal yang disepakati dulu. Sedangkan bentuk kata kerjanya adalah mengimplementasikan yang artinya melaksanakan atau menerapkan.¹

Menurut Nurdin Usman dalam bukunya yang berjudul “Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum” menyatakan bahwa: “Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana untuk mencapai tujuan kegiatan”.

Pendapat lain yaitu Guntur Setiawan dalam bukunya yang berjudul “Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan” menyatakan: “Implementasi merupakan perluasan aktiitas yang saling menyesuaikan proses dan interaksi antara tujuan dan 21 tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif”.

Menurut Hanifah Harsono dalam bukunya yang berjudul Implementasi Kebijakan dan Publik mengemukakan pendapatnya mengenai implementasi sebagai berikut: “Implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan

¹ Bagong Suyanto, *Masalah Sosial Anak*, (Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2010, 182

kebijakan menjai tindakan kebijakan dari politik ke dalam administrasi. Pengembangan dalam rangka penyempurnaan suatu program”.

Singkatnya, implementasi merupakan aksi atau tindakan nyata dalam menjalankan suatu rencana atau kegiatan dengan perhitungan yang mantap dan mapan. Implementasi hendaknya dilakukan sesuai dengan racangan yang telah dibuat, jika tidak maka hasilnya tidak akan sesuai dengan apa yang diharapkan.

B. Konsep Pelayanan Prima

1. Pengertian Pelayanan Prima

Secara etimologi “pelayanan prima” menurut kamus bahasa Indonesia adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “excellent service” yang secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Pelayanan yang sangat atau terbaik akan menjadi prima apabila dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan). Keprimaan suatu pelayanan dapat terukur maka instansi pemberi pelayanan yang belum memiliki standar pelayanan perlu membuat standar pelayanan prima sesuai dengan tugas dan fungsinya.²

Secara teoritis, definisi pelayanan prima yang diungkapkan oleh para pelaku bisnis, menurut Sutopo pelayanan prima adalah pelayanan

² Dahlan, Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1995), 64

terbaik yang dapat diberikan kepada pelanggan. Sedangkan menurut Atep AdBarata, pelayanan prima adalah:

- a. layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting
- b. layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat
- c. layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan
- d. layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra
- e. layanan prima adalah pelayanan yang optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan.
- f. layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas
- g. layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.³

Jadi dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan pelayanan prima adalah kemampuan suatu perusahaan dalam hal lembaga keuangan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada para pelanggan atau nasabah untuk menciptakan rasa puas. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. “Kep. MENPAN No. 63/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang meliputi Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung Jawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan serta Kenyamanan.⁴

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

³ Nurlia, *Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent*, Meraja Journal Vol. 1, No. 2, Juni (2018). 20

⁴*Ibid*, 24

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

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

2. Fungsi Pelayanan Prima

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

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

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

3. Poin-poin Pelayanan Prima

Pelayanan prima memiliki beberapa poin yang sangat penting dimiliki oleh karyawan penyedia jasa seperti berikut: ⁵

⁵Fantika Febry Puspitasari, *Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah, J-Mpi (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)* 4, No. 1 (Juni 2019): 31-34

- a. Kemudahan akses, akses yang dimaksud merupakan suatu akses untuk menggunakan jasa.
- b. Tanggung jawab yakni dengan melakukan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Kompetensi yakni merupakan suatu kemampuan yang dimiliki oleh tiap karyawan untuk mengomunikasikan jasa atau produknya.
- d. Sopan santun dibiasakan dengan dengan melatih merubah kebiasaan hingga membudaya.
- e. Tingkat kepercayaan adalah suatu tindakan yang dilakukan guna untuk menjalin kepercayaan antara karyawan penyedia jasa dengan pelanggan pengguna jasa.
- f. Kecepatan layanan adalah memiliki sistematika pelayanan yang tidak terlalu rumit sehingga dapat cepat digunakan oleh pelanggan.
- g. Keamanan yang dilakukan yakni dengan memberikan rasa aman melalui pemberian pemahaman yang tepat agar pelanggan merasa aman menggunakan jasa atau produknya.
- h. Transparan yakni memiliki sikap keterbukaan terhadap pelanggan mengenai jasanya.
- i. Professional yang artinya pelayanan dilakukan oleh karyawan yang memiliki kemampuan khusus pada bidangnya tersebut.⁶

Oleh karenanya Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan perbankan kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelaynan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu dan tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.

4. Prinsip Pelayanan Prima

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

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

⁶Fantika Febry Puspitasari, *Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah, J-Mpi (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)* 4, No. 1 (Juni 2019): 35.

b. Kejelasan

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan
- 2) Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan
- 3) Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

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

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

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

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

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

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.⁷

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

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

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.⁸

5. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan prima dalam sektor publik misalnya didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik.

⁷ Maya Oktasari, *Implementasi Kepmen Pan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik Di Kantor Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara*, *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 3 (2), 2015. 1345-1346

⁸*Ibid.*1346

Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani, sehingga akan meningkatkan kepercayaan (trust) terhadap pemerintah.⁹

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

- a. Upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada Masyarakat
- b. Acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan
- c. Acuan untuk pelayan, pelanggan atau stakeholders dalam kegiatan pelayanan.¹⁰

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tujuan dari pelayanan prima adalah agar setiap pegawai dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan agar pelanggan merasa puas dan senang terhadap pelayanan yang diberikan, dan manfaaf dari pelayanan prima adalah meningkatkan kualitas kinerja karyawan atau pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pelanggan.

⁹Inggrid Renvhilia Putri, *Strategi Pelayanan Prima Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam, Skripsi* (Metro, 2019), 25

¹⁰Atep Adya Batara, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006), 31.

6. Kiat Pelayanan Prima

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

a. Kemauan dan kemampuan personil

Semua personil bank khususnya para petugas yang bertugas pada front liner seperti customer service, teller dan petugas keamanan harus mempunyai motivasi tinggi dengan penuh rasa tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah/ calon nasabah. Petugas bank mampu melayani dan melaksanakan semua transaksi dengan cepat, tepat, dan akurat. Petugas bank harus mampu membantu setiap nasabah yang mengalami kesulitan dalam transaksinya.¹¹

b. Pengembangan Database

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

¹¹Buchari Alma, Donni Juni Priansa, *Managemen Bisnis Islam*(Bandung: Alfabeta, 2016),

nasabah. Hal ini sebagai bahan acuan pengambilan tindakan korektif apabila terjadi penyimpangan terhadap aturan yang ada.

c. Relationship Marketing

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

d. Pelatihan (training) berkesinambungan

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

tetapi juga mengenal etika bisnis perbankan. Hal ini perlu sekali agar para petugas bank bertindak jujur dan benar.¹²

C. Service Quality

Zeithaml mengemukakan bahwa kualitas layanan atau service quality merupakan elemen kritis dari persepsi pelanggan akan produk jasa yang diterimanya. Khususnya dalam suatu produk yang murni jasa, service quality akan menjadi elemen yang dominan dalam penilaian pelanggan. Dalam mencapai dan menghasilkan suatu kualitas jasa yang baik, suatu perusahaan jasa haruslah mengerti dan mengimplementasikan segala dimensi-dimensi kualitas jasa dengan tepat, karena para pelanggan dalam menilai kualitas jasa suatu perusahaan, mereka menggunakan persepsinya dengan melihat dan merasakan dimensi-dimensi kualitas jasa yang ditawarkan suatu perusahaan.¹³

Lima dimensi utama kualitas layanan atau disebut juga dengan TERRA, menurut Valerie Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard Berry, adalah:

1. Reliability (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah dan harga.
2. Responsiveness (daya tanggap) yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini

¹²Rinda Fendi Yolanda, *Strategi Pelayanan Prima Customer Service Perspektif Bisnis Islam Di Bprs Kotabumi Kantor Kas Bukit Kemuning, Skripsi* (Metro, 2020), 28.

¹³ Michael Tanu Tjoanoto dan Yohanes Sondang Kunto, *Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Di Restoran Jade Imperial, Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol. 1, No. 1, (2013) 1-8

menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan.

3. Assurance (kepastian) yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana pelanggan akan merasa aman dan terjamin.
4. Empathy (empati) yaitu kepedulian, dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu special, dan kebutuhan mereka dapat dipahami
5. Tangible (berwujud), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memberikan impresi yang positif terhadap kualitas layanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi. Hal ini meliputi lingkungan fisik seperti interior outlet, penampilan personil yang rapi dan menarik saat memberikan jasa.¹⁴

¹⁴*Ibid* 8-9

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dilihat dari jenis penelitiannya, penelitian ini termasuk jenis penelitian field research (penelitian lapangan) yakni kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indera. Berdasarkan definisi di atas dapat dipahami bahwa penelitian ini adalah penelitian lapangan dimana peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mempelajari tentang Implementasi Pelayanan Prima di KSPPS BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksud untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada.¹

Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang pemecahan masalahnya dengan menggunakan data empiris. Baik pada penelitian kuantitatif maupun kualitatif desainnya sama, yang membedakan adalah kemauan dan kepentingan penelitian itu sendiri.²

Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti memaparkan data hasil penelitian di lapangan tentang Implementasi Pelayanan Prima di

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2008), 7.

²Masyhuri & M.Zainuddin, *Metodologi Penelitian (Pendekatan Praktis dan Aplikatif)*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2008), 13.

KSPPS BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah secara deskriptif kualitatif.

B. Sumber Data

Data merupakan hasil yang diperoleh dari observasi, tinjauan lapangan, *Prasurvey* maupun *Survey*, ataupun melalui berbagai macam cara pengumpulan data yang lain dalam bentuk tulisan ataupun rekaman lisan.³Jenis penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini ada dua sumber yakni primer dan skunder yaitu:

1. Sumber Primer

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

Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Snowball Sampling. Snowball Sampling adalah metode guna mengidentifikasi dan mengambil sampel lewat suatu jaringan. Snowball sampling didasarkan pada analogi bola salju, yang dimulai dalam ukuran kecil tetapi seiring berjalannya proses jumlahnya membesar. Berdasarkan penjelasan di atas, maka dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan beberapa orang anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah hingga data atau informasi yang terkumpul telah sampai kepada taraf titik jenuh.

³Kusnandi.*Metodologi Penelitian*.

2. Sumber Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.⁴ Data sekunder yang didapat oleh peneliti adalah dari buku-buku ilmiah yang ada kaitannya dengan penelitian. Buku-buku yang menjadi sumber data sekunder dalam penelitian ini di antaranya sebagai berikut:

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

C. Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian yaitu gabungan penelitian kepustakaan dan lapangan. Melalui penelitian kepustakaan data dikumpulkan dari bahan tertulis yang ada hubungannya dengan judul peneliti. Dalam penelitian lapangan, digunakan metode penelitian sebagai berikut:

⁴ Ghazali, M. Bahri. *Konsep Ilmu Menurut Al-Ghozali* Jakarta: Pedoman Ilmu Yaya, 2002.

1. Metode Interview atau Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan untuk mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dari responden. Wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara semi terstruktur.

Pada wawancara semi terstruktur, mula-mula interview menanyakan serentetan pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian satu per satu diperdalam dalam mengorek keterangan lebih lanjut, dengan demikian jawaban yang diperoleh bisa meliputi semua variabel, dengan keterangan yang lengkap dan mendalam. Pada penelitian ini wawancara dilakukan kepada Kepala Cabang KSPPS BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah yaitu Bapak Musbihin, karyawan BMT Assyafiiyah Ibu Retno dan Ibu Indi Zulianti serta beberapa anggota BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah yaitu: Bapak Umar, Bapak Darmaji, Bapak Muhbakir, Ibu Quratul Aini, Ibu Sri Wahyuni, dan Ibu Ratmi.

2. Metode Observasi

Metode Dokumentasi adalah dokumen yang biasanya berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini sumber datanya adalah dokumen perjanjian tertulis berkaitan dengan Implementasi Pelayanan Prima di KSPPS BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah.

3. Metode Dokumentasi

Menurut Suharsimi Arikunto, metode dokumentasi dalam mencari data yang akan digunakan dalam penelitian yakni memilah dan menggali pada catatan, transkrip, buku, semua media masa, agenda atau apa saja yang berkaitan dengan objek yang sedang diteliti.⁵

Adapun dokumen yang diperlukan dalam penelitian ini adalah proses pelayanan mengenai implementasi pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah ditinjau dari etika bisnis Islam (studi di koperasi simpan pinjam dan pembiayaan Syariah BMT Assyafi'ah Kota Gajah Lampung Tengah.

D. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang peneliti gunakan bersifat induktif, “yakni pembagian kesimpulan dimulai dari pernyataan atau fakta-fakta khusus menuju pada kesimpulan yang bersifat umum”.⁶

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

⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi Vi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006).

⁶Nana Sudjana, *Tuntutan Penyusunan Karya Ilmiah*, (Bandung: Sinar Baru Algensido, 2011), 7.

Selanjutnya untuk menganalisis data, digunakan cara berfikir induktif yaitu suatu cara berfikir yang berangkat dari fakta-fakta yang khusus dan konkrit, peristiwa konkrit kemudian dari fakta atau peristiwa yang khusus dan konkrit tersebut ditarik secara generalisasi yang mempunyai sifat umum. Peneliti menggunakan cara berfikir induktif untuk membahas secara khusus tentang Implementasi Pelayanan Prima di KSPPS BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah kemudian menarik kesimpulan-kesimpulan dari penelitian yang dilakukan.

Sehingga dalam penelitian ini setelah semua data seperti hasil wawancara dan dokumentasi diperoleh, maka akan dianalisis data tentang fakta konkrit mengenai Implementasi Pelayanan Prima di KSPPS BMT Assyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah Lampung Tengah.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional

1. Sejarah BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional

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

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

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

2. Visi dan Misi BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional

a. Visi

“Menjadi Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Yang Sehat, Kuat, Bermanfaat, Mandiri dan Islami”.

b. Misi

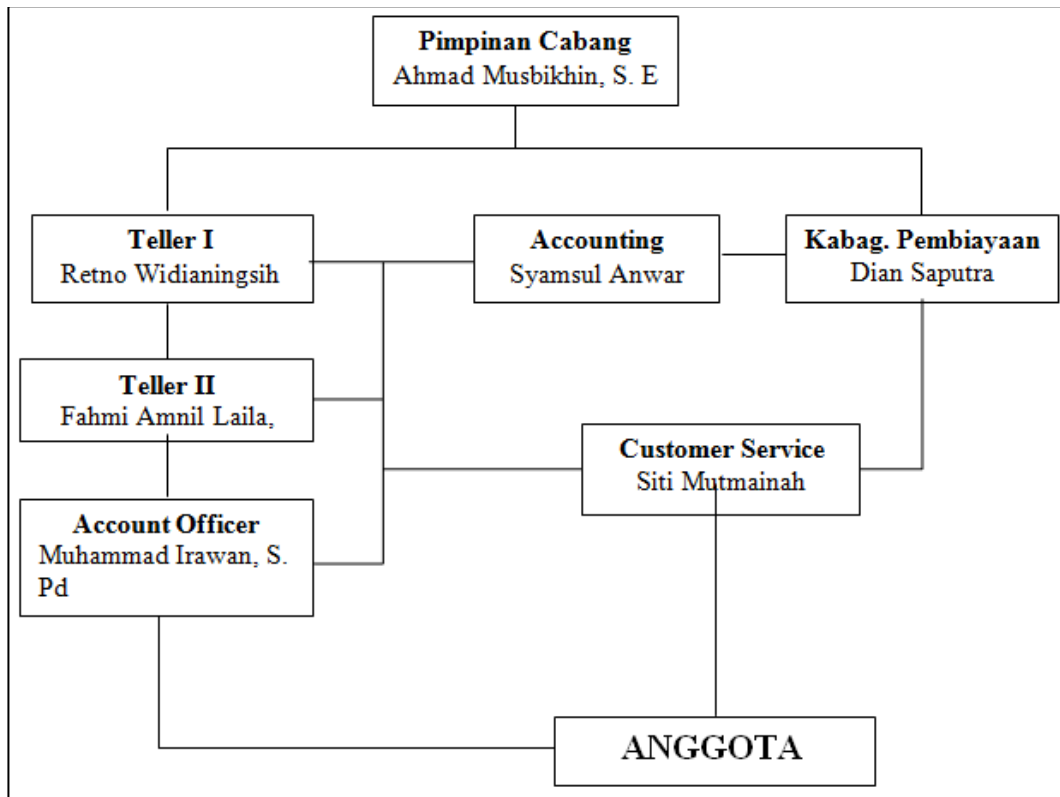
- 1) Meningkatkan kesejahteraan anggota dan lingkungan kerja
- 2) Meningkatkan sumber pembiayaan dan penyediaan modal dengan prinsip syariah
- 3) Menumbuhkembangkan usaha produktif di bidang perdagangan, pertanian, industri dan jasa
- 4) Menyelenggarakan pelayanan prima kepada anggota dengan efektif,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

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

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

3. Struktur organisasi BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional³

Gambar 4.1
Struktur Organisasi BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional



Sumber: Profil BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah

4. Produk BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kotagajah

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

a. Produk Simpanan

1) Ceria Prima

Simpanan yang ditawarkan oleh BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah dengan menggunakan akad “*Wadiah Yad*

³Struktur Organisasi BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional

Dhamanah”, dengan pembukaan rekening atas nama perorangan, dan setoran awal minimal Rp. 10.000,- serta saldo simpanan minimal Rp. 10.000,- simpanan mendapatkan bonus yang menarik setiap bulannya

2) Ceria Utama

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

3) Ceria Pintar

Simpanan yang ditawarkan BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional untuk persiapan dan keperluan anak sekolah, dengan menggunakan akad “*Wadiah Yad Dhamanah*”, simpanan yang dikhususkan untuk keperluan pendidikan. Pengambilannya setiap ada keperluan untuk pendidikan. Dengan pembukaan rekening atas nama perorangan, setoran awal simpanan ini minimal Rp. 10.000,- dan saldo simpanan minimal Rp. 5.000,- simpanan mendapatkan bonus yang menarik setiap bulannya.

4) Ceria Qurban

Simpanan untuk persiapan Ibadah Qurban, dengan menggunakan akad “*Wadiah Yad Dhamanah*”, dengan pembukaan rekening atas nama perorangan, dengan setoran awal minimal Rp. 10.000,- dan saldo simpanan minimal Rp. 10.000,- simpanan

mendapatkan bonus yang menarik. Simpanan ini hanya boleh ditarik untuk kebutuhan qurban saja.

5) Ceria Ketupat

Produk simpanan BMT Asyafi'iyah Berkah Nasional yang merupakan simpanan umum syariah yang setoran ada batas waktu tertentu, dengan sistem paket yang berlaku di tahun berjalan, menggunakan akad "*Wadiah Yad Dhamanah*", bonus atau bingkisan lebaran menarik.

6) Ceria Ihram

Simpanan Persiapan untuk ibadah Haji/Umroh, akad simpanan menggunakan akad "*Wadiah Yad Dhamanah*", bonus menarik.

7) Ceria Berkah (Berjangka Syariah)

Simpanan yang ditujukan untuk anggota, yang ingin menginvestasikan dananya untuk kemajuan perekonomian umat melalui sistem bagi hasil yang dikelola secara syariah. Berikut ini merupakan bagi hasil yang ditawarkan oleh BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah:

Tabel 4.1
Perhitungan Nisbah

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

Sumber: [http://www. Bmtassyafiiyahbn.com](http://www.Bmtassyafiiyahbn.com)

b. Produk Pembiayaan

Produk pembiayaan yang ditawarkan oleh BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional sebagai berikut:

1) Pembiayaan Bagi Hasil

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

a) Mudah Ceria

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

b) Sama Ceria.

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

2) Pembiayaan Jual Beli

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

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

3) Pembiayaan Jasa

Produk pembiayaan jasa yang ditawarkan oleh BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah adalah:

a) Hawalah Ceria

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

b) Ihrom Ceria

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

4) Pembiayaan Kebajikan

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

c. Layanan Online

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

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

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

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Penerapan Pelayanan Prima Di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah

Pelayanan prima adalah salah satu usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli (pelanggan) dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik yang berupa produk barang ataupun jasa. Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat.⁵

Pelayanan prima dilakukan guna menciptakan kenyamanan dan kepuasan bagi anggota. Sasaran dan manfaat dari pelayanan prima secara garis besar terdapat empat unsure pokok dalam konsep ini, yaitu kecepatan, ketepatan, keterampilan dan kenyamanan. Keempat unsure pokok tersebut merupakan 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.⁶

Seiring dengan perkembangan dunia perbankan saat ini, lembaga keuangan seperti BMT juga harus bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik (pelayanan prima) untuk mencari anggota baru maupun

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

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

mempertahankan anggotanya. Untuk itu BMT Asyafiiyah Berkah Nasional berusaha untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggotannya salah satunya dengan memberikan pelayanan ekstra dalam bentuk Aplikasi Ceria Digital.

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

Pelayanan prima memiliki beberapa poin yang sangat penting dimiliki oleh karyawan seperti berikut: ⁷

- a. Kemudahan akses, akses yang dimaksud merupakan suatu akses untuk menggunakan jasa.
- b. Tanggung jawab yakni dengan melakukan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Kompetensi yakni merupakan suatu kemampuan yang dimiliki oleh tiap karyawan untuk mengomunikasikan jasa atau produknya.
- d. Sopan santun dibiasakan dengan dengan melatih merubah kebiasaan hingga membudaya.

⁷Fantika Febry Puspitasari, *Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah, J-Mpi (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)* 4, No. 1 (Juni 2019): 31-34

- e. Tingkat kepercayaan adalah suatu tindakan yang dilakukan guna untuk menjalin kepercayaan antara karyawan penyedia jasa dengan pelanggan pengguna jasa.
- f. Kecepatan layanan adalah memiliki sistematika pelayanan yang tidak terlalu rumit sehingga dapat cepat digunakan oleh pelanggan.
- g. Keamanan yang dilakukan yakni dengan memberikan rasa aman melalui pemberian pemahaman yang tepat agar pelanggan merasa aman menggunakan jasa atau produknya.
- h. Transparan yakni memiliki sikap keterbukaan terhadap pelanggan mengenai jasanya.
- i. Professional yang artinya pelayanan dilakukan oleh karyawan yang memiliki kemampuan khusus pada bidangnya tersebut.⁸

Ada pun pelayanan prima selain beberapa poin di atas yang dilakukan oleh pihak BMT As-Syafiiyah, seperti menerapkan kaidah 5 S (Salam, senyum, sapa, sopan dan santun). Sikap yang ditunjukkan karyawan/karyawati dalam pelayanan mampu menarik minat anggota agar para anggota merasakan bahwa di BMT As-Syafiiyah sudah memberikan pelayanan yang maksimal, dan memberikan kepuasan serta dapat mempertahankan anggota untuk tetap menjadi anggota BMT As-Syafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah.

Kaitan aplikasi Ceria Digital dengan poin-poin dalam pelayanan prima yaitu salah satu nya adalah kemudahan akses. Akses yang dimaksud

⁸Fantika Febry Puspitasari, *Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah, J-Mpi*, 35.

merupakan suatu akses untuk menggunakan jasa yang disediakan oleh pihak BMT Asyafi'iyah, juga sistematika pelayanan yang tidak terlalu rumit sehingga dapat cepat digunakan oleh para anggota. Dengan aplikasi ini pun para anggota tidak perlu mengantri untuk melakukan transaksi.

Selain adanya kemudahan dalam memberikan pelayanan prima, ada juga beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam berjalannya pelayanan prima. Faktor penghambat dalam memberikan pelayanan prima seperti dalam mengenalkan produk aplikasi CERIA ke anggota/masyarakat antara lain: adanya prasangka terhadap hal-hal baru, sikap masyarakat/anggota yang kurang responsif, dan perkembangan ilmu pengetahuan yang terlambat. Oleh karena itu, para karyawan harus benar-benar memaksimalkan kinerjanya agar para anggotanya sadar akan pentingnya perkembangan teknologi.

Berdasarkan hasil wawancara kepada pimpinan cabang BMT Asyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah yaitu Bapak Musbihin. Bapak Musbihin menjelaskan bahwa standar operasional prosedur (SOP) pelayanan BMT Asyafi'iyah Berkah Nasional adalah untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, efektif, dan efisien serta mewujudkan hak anggota untuk mendapatkan pelayanan terbaik serta bertanggung jawab dalam menjaga dan memelihara kondisi dan lingkungan kerja sesuai kaidah 5S (salam, senyum, sapa, sopan dan santun). Untuk itu prinsip-prinsip pelayanan yang diberikan yaitu adanya budaya organisasi yang diterapkan oleh BMT Asyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah yaitu CERIA

(*Collaboration, Excellent, Respect, Integrity, Accountability*), budaya organisasi ini mempunyai arti sebagai berikut:

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

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

Pelatihan yang diberikan pihak BMT Assyafi'iyah kepada karyawan berupa seminar (workshop) terkait pelayanan prima, agar para karyawan memiliki integritas serta tanggungjawab yang tinggi dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Dengan adanya pelatihan tersebut juga diharapkan para karyawan dapat menerapkan budaya organisasi, salah

satunya mereka mampu bekerjasama dan mampu memberikan pelayanan serta tata kelola yang baik.⁹

Menurut beberapa karyawan BMT Assyafiiyah, salah satunya Ibu Indi Zulianti sebagai Customer Service, beliau menjelaskan bahwa para karyawan harus membangun kerjasama kepada karyawan lain maupun kepada para anggota. Serta para karyawan diharuskan memiliki tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas dan kewajibannya.¹⁰

Selanjutnya menurut Ibu Retno selaku Teller di BMT Assyafiiyah menjelaskan bahwa kita sebagai karyawan wajib menjiwai budaya organisasi yang dimana salah satunya kita harus menerapkan kejujuran dalam bekerja. Selain kejujuran, kita juga harus menjalin kebersamaan sesama karyawan serta menjaga hubungan yang baik kepada anggota, ramah terhadap anggota dan saling peduli atau memahami satu sama lain.¹¹

Para karyawan harus mengedepankan nilai-nilai kejujuran dan pelayanan serta tata kelola organisasi yang baik. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Musbihin selaku Pimpinan Cabang BMT Assyafiiyah. Tata kelola organisasi yang baik akan mewujudkan kenyamanan para karyawan dalam bekerja.

Penggunaan Aplikasi Ceria Digital ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan prima yang diberikan oleh BMT

⁹Bapak Musbihin, Kepala Cabang BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah, Wawancara pada tanggal 01 November 2021 pukul 10.00 WIB.

¹⁰Ibu Indi Yulianti, Customer Service BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah, Wawancara pada tanggal 01 November 2021 pukul 10.30 WIB.

¹¹Ibu Retno, Teller BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah, Wawancara pada tanggal 01 November 2021 pukul 11.00 WIB.

Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah. karena tidak saja praktis tetapi aplikasi ini dapat mempermudah segala transaksi sesuai dengan kebutuhan para anggota.¹²

Selain melakukan wawancara dengan pihak BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah, peneliti juga melakukan wawancara kepada beberapa anggota terkait pelayanan prima yang diberikan oleh para karyawan BMT Asyafiiyah. Yang pertama kepada Ibu Qurotul Aini, beliau menuturkan sudah menggunakan Aplikasi Ceria Digital sejak bulan April 2019 dan sudah menjadi anggota sejak awal tahun 2017. Menurut Ibu Aini pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT Asyafiiyah sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan yang diberikan.¹³

Bapak Umar menjelaskan sudah dari bulan Februari menggunakan Aplikasi Ceria Digital dan sudah menjadi anggota BMT Asyafiiyah dari pertengahan tahun 2018. Bapak Umar mengatakan bahwa para karyawan BMT sangat ramah kepada para anggota sehingga para anggota pun puas.¹⁴

Kemudian Ibu Sri Wahyuni yang baru menjadi anggota sejak tahun 2019 menuturkan bahwa pelayanan yang diberikan pihak BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah sudah cukup baik. Menurut

¹²Bapak Musbihin, Kepala Cabang BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah, Wawancara pada tanggal 01 November 2021 pukul 10.00 WIB.

¹³Ibu Qurotul Aini, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah, Wawancara pada tanggal 02 November 2021 pukul 09.30 WIB.

¹⁴Bapak Umar, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah, Wawancara pada tanggal 02 November pukul 10.30 WIB.

beliau para karyawan juga cepat dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan.¹⁵

Selanjutnya Ibu Nuryati Menerangkan bahwa sudah menggunakan Aplikasi Ceria Digital sejak bulan Mei 2019 dan sudah menjadi anggota sejak tahun 2018. Beliau merasa sangat puas karena Aplikasi Ceria Digital sangat membantu, biaya nya terjangkau dan mendapatkan pelayanan ekstra yaitu dapat digunakan 24 jam..¹⁶

Bapak Darmaji menjelaskan bahwa sudah menggunakan Aplikasi Ceria Digital mulai dari bulan Mei tahun 2020 dan menjadi anggota sejak tahun 2019. Dengan adanya aplikasi ini BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional berarti sudah memaksimalkan pelayanan bagi setiap anggota. Jadi pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT Asyafiiyah menurut Bapak Darmaji sudah maksimal dan para karyawan juga cukup profesional dalam memberikan pelayanan.¹⁷

Ibu Ratmi menjadi anggota sejak tahun 2019, menjelaskan bahwa pelayanan prima yang diberikan oleh para karyawan tidak terlalu rumit sehingga dapat cepat digunakan oleh beliau, karena kesibukan Beliau sebagai PNS sehingga tidak memungkinkan untuk dapat setiap saat datang ke BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional untuk melakukan transaksi, apalagi jika ada` kondisi yang darurat maka dengan menggunakan Aplikasi Ceria

¹⁵Ibu Sri Wahyuni, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah, Wawancara pada tanggal 02 November 2021 pukul 10.00 WIB.

¹⁶Ibu Nuryati, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah, Wawancara pada tanggal 02 November 2021 pukul 15.00 WIB.

¹⁷Bapak Darmaji, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah, Wawancara pada tanggal 02 November 2021 pukul 15.30 WIB.

Digital ini sangat bermanfaat dan sangat menghemat waktu maupun biaya. Ibu Ratmi juga menambahkan bahwa merasa sangat puas karena aplikasi ini memiliki kualitas layanan yang baik.¹⁸

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

2. Analisis Implementasi Pelayanan Prima Di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah

Suatu lembaga keuangan baik itu lembaga keuangan bank maupun non bank, pelayanan merupakan salah satu hal yang terpenting dalam menjaga kemitraan dengan nasabah. Pelayanan yang baik tidak hanya diberikan kepada calon nasabah tetapi alangkah baiknya memperhatikan dan mempertahankan nasabah lama agar loyal terhadap perusahaan. Pada dasarnya, pelayanan prima atau *service excellent* adalah suatu kepedulian kepada nasabah dengan memberikan layanan yang terbaik untuk

¹⁸Ibu Ratmi, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah, Wawancara pada tanggal 02 November 2021 pukul 16.00 WIB.

memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan. Dengan demikian, pelayanan prima memiliki keterkaitan langsung dengan kepuasan nasabah.¹⁹ Pelayanan prima berarti memelihara dan mempertahankan nasabah serta menambah nasabah baru sehingga kepuasan nasabah dan tujuan dapat tercapai dengan baik.

Untuk itu dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah kepada para anggotanya yaitu dengan adanya pelayanan prima, seperti para karyawan memberikan kemudahan akses dalam menggunakan jasa, para karyawan juga harus memiliki rasa tanggungjawab serta berkompeten dalam bidangnya. Selain itu juga para karyawan harus cepat dalam memberikan pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada para anggota, dan memiliki sikap keterbukaan terhadap anggota.

Selain adanya kemudahan dalam memberikan pelayanan prima, ada juga beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam berjalannya pelayanan prima. Faktor penghambat dalam memberikan pelayanan prima ke anggota seperti dalam mengenalkan produk aplikasi CERIA antara lain: adanya prasangka terhadap hal-hal baru, sikap masyarakat/anggota yang kurang responsif, dan perkembangan ilmu pengetahuan yang terlambat. Oleh karena itu, para karyawan harus benar-benar memaksimalkan kinerja

¹⁹Steffi Melati Achlam, Nasir Widha Setyanto, Oke Oktavianty, “*Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Menggunakan Structural Equation Modeling*”, Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri vol. 3 No. 1, 24.

nya agar para anggota nya melek akan teknologi dan percaya bahwa yang dilakukan pihak BMT As-Syafiiyah adalah demi kemajuan bersama.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa prinsip-prinsip pelayanan prima yang diterapkan oleh pada BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah antara lain:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.²⁰Prinsip kesederhanaan dalam pelayanan prima pada BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah ini telah diterapkan fasilitas Aplikasi Ceria Digital. Penggunaan aplikasi ini tidak rumit, sederhana, dan mudah dipahami anggota. Sistem pengoperasian aplikasi ini hanya dengan memilih menu yang tersedia dalam layanan Aplikasi Ceria Digital anggota dapat melakukan berbagai transaksi yang diinginkan misalnya transfer, pembelian pulsa biasa maupun pulsa listrik (token) dan pengecekan saldo.

b. Kejelasan

Prinsip kejelasan berhubungan dengan persyaratan teknis dan administratif pelayanan, harus ada kejelasan mengenai unit kerja yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan keterangan mengenai rincian pelayanan yaitu yang berhubungan dengan biaya dan tatacara pembayaran.²¹Aplikasi Ceria Digital merupakan aplikasi yang mempunyai prinsip kerja secara jelas. Tatacara pembayaran melalui

²⁰Zaenal Mukarom, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*.(Bandung: CV. Pustaka Setia, 2016), 230.

²¹*Ibid.*,

aplikasi ini adalah pemotongan langsung terhadap saldo anggota yang melakukan transaksi, pemotongan saldo sesuai dengan jumlah transaksi yang dilakukan misalnya pembelian pulsa listrik sebesar Rp. 20.000 maka saldo anggota secara otomatis akan berkurang sebesar Rp. 21.500 kemudian biaya yang dibebankan sudah ditetapkan yaitu hanya membayar biaya administrasi sebesar Rp. 1.000 per bulan untuk segala jenis transaksi. Selanjutnya anggota dapat melihat semua informasi mengenai transaksi sehingga anggota tahu mengenai perincian transaksi apa saja dan berapa nominal transaksi yang dilakukan.

c. Keamanan

Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.²² Prinsip keamanan yang diterapkan dalam Aplikasi Ceria Digital adalah setiap anggota yang ingin mengakses aplikasi ini harus menggunakan pin dan *user ID* yang telah dibuat, sehingga semua orang tidak dapat dengan mudah menyalahgunakan aplikasi ini dan tentunya dapat meminimalisir kejahatan jika *handpone* anggota hilang. Kemudian cara aktivasi harus dilakukan dengan membawa fotocopy KTP dan buku tabungan di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah untuk memastikan dan memverifikasi data anggota yang menggunakan aplikasi ini adalah benar.

²²*Ibid*, 231.

d. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.²³Prinsip kepastian waktu dalam pemberian pelayanan kepada anggota adalah proses dan prosedur setiap transaksi yang dilakukan di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional selalu tepat waktu dan berupaya untuk tidak memperlambat proses apapun. Contohnya jika anggota mengajukan pembiayaan maka dalam sehari jika anggota tersebut sudah memenuhi segala persyaratan maka hari itu juga anggota dapat melakukan pencairan. Dan keterkaitan prinsip kepastian ini dengan Aplikasi Ceria Digital adalah proses pelayanan yang diberikan tidak memakan waktu yang lama dan mendapat kepastian bahwa transaksi tersebut telah berhasil. Contohnya, jika seorang anggota melakukan transaksi pengisian pulsa, maka ketika proses telah berhasil maka dalam pulsa anggota akan terisi.

e. Tanggung jawab

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

²³*Ibid.*,

menyelesaikan keluhan para anggota dan berupaya untuk selalu memaksimalkan pelayanan yang diberikan.

f. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersediannya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).²⁴ Untuk merealisasikan pelayanan yang berkualitas BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah telah mempunyai sarana dan prasarana kerja bagi karyawan, sehingga karyawan dapat optimal dalam memberikan pelayanan. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja ini meliputi adanya komputer, mesin penghitung uang, peralatan kerja lain dan sistem yang mendukung proses kerja karyawan dalam memberikan pelayanan.

g. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.²⁵ Dalam memberikan kepuasan kepada anggota melalui pelayanan yang diberikan salah satunya adalah kemudahan akses yang ditawarkan oleh BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah yaitu tempat yang strategis yaitu berada di pinggir jalan utama Kota Gajah dekat dengan persimpangan sehingga memudahkan akses untuk anggota. Pemanfaatan teknologi juga sudah

²⁴*Ibid.*,

²⁵*Ibid.*,

diterapkan yaitu layanan Aplikasi Ceria Digital yang berfungsi untuk mempermudah segala transaksi para anggota.

h. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.²⁶ Mengenai prinsip ini BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah selalu menerapkan semboyan atau budaya kerja CERIA. Arti dari semboyan ini adalah karyawan harus memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh anggota tanpa memandang siapapun. Penerapan semboyan bertujuan untuk memotivasi agar para karyawan selalu disiplin, sopan, ramah dan berupaya memberikan pelayanan terbaik bagi anggota. Karena kepuasan anggota akan berdampak pada kemajuan BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional KotaGajah.

i. Kenyamanan

Prinsip kenyamanan ini dapat berupa lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakannya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.²⁷ Dalam penerapan prinsip kenyamanan ini BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah telah menyediakan sarana ruang tunggu yang nyaman yang sudah dilengkapi dengan pendingin udara/AC, kemudian dilengkapi dengan fasilitas seperti toilet umum yang bersih,

²⁶*Ibid.*,

²⁷*Ibid.*,

area parkir yang cukup luas beserta tempat ibadah yang memadai untuk anggotanya. Fasilitas ini diberikan agar anggota merasa nyaman ketika berada di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah.

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

a. Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.²⁸ Kualitas produk tentu sangat berhubungan dengan kebutuhan anggota. Karena produk yang berkualitas tentu dapat memenuhi kebutuhan para penggunanya. Begitu pun dengan layanan Aplikasi Ceria Digital merupakan produk yang ditujukan yang dapat memberikan berbagai kemudahan karena dapat melakukan transaksi secara online dengan menggunakan *handphone*, sehingga anggota dengan kualitas produk yang ditawarkan anggota akan merasa puas.

²⁸Conny Sondakh, "Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)", dalam *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* Vol. 3, No. 1, 2014: 19-32, 7.

b. Kualitas Pelayanan

Pelanggan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.²⁹ Bagi anggota pengguna layanan Aplikasi Ceria Digital tidak perlu khawatir mengenai pelayanan yang ditawarkan, karena aplikasi ini dapat digunakan 24 jam dan dihari libur. Sehingga anggota dapat melakukan transfer, cek saldo, pembelian pulsa biasa, pembelian pulsa listrik, dan pembayaran FIF kapan saja dan dimana saja.

c. Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.³⁰ Dalam layanan Aplikasi Ceria Digital setiap transaksi baik transfer sesama, cek saldo, pembelian pulsa biasa, pembelian pulsa listrik, dan pembayaran FIF tidak dikenakan biaya apapun. Biaya yang dikeluarkan anggota hanya biaya administrasi sebesar Rp. 1.000 per bulan untuk semua jenis transaksi yang dilakukan. Sehingga anggota akan merasa sangat puas karena aplikasi ini dapat membantu dan tidak dikenakan biaya yang mahal.

Bapak Umar menjelaskan sudah menjadi anggota BMT Asyafiiyah dari pertengahan tahun 2018. Bapak Umar mengatakan bahwa para

²⁹*Ibid.*,

³⁰*Ibid.*

karyawan BMT sangat ramah kepada para anggota sehingga para anggota pun puas.³¹

Kemudian Ibu Sri Wahyuni yang baru menjadi anggota sejak tahun 2019 menuturkan bahwa pelayanan yang diberikan pihak BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah sudah cukup baik. Menurut beliau para karyawan juga cepat dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan serta sangat ramah.³²

Selanjutnya Ibu Nuryati Menerangkan bahwa sudah menjadi anggota sejak tahun 2018. Beliau merasa sangat puas karena mendapatkan pelayanan yang sangat maksimal..³³

Bapak Darmaji menjelaskan bahwa sudah menjadi anggota sejak tahun 2019. Beliau menuturkan bahwa para karyawan BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional sudah maksimal dan para karyawan juga cukup profesional dalam memberikan pelayanan.³⁴

Ibu Ratmi menjadi anggota sejak tahun 2019, menjelaskan bahwa pelayanan prima yang diberikan oleh para karyawan cukup bagus dan para karyawannya selalu ramah terhadap anggota.³⁵

³¹Bapak Umar, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah, Wawancara pada tanggal 02 November pukul 10.30 WIB.

³²Ibu Sri Wahyuni, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah, Wawancara pada tanggal 02 November 2021 pukul 10.00 WIB.

³³Ibu Nuryati, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah, Wawancara pada tanggal 02 November 2021 pukul 15.00 WIB.

³⁴Bapak Darmaji, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah, Wawancara pada tanggal 02 November 2021 pukul 15.30 WIB.

³⁵Ibu Ratmi, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah, Wawancara pada tanggal 02 November 2021 pukul 16.00 WIB.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

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

Berdasarkan hasil penelitian tentang implementasi pelayanan prima di KSPPSBMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah, diketahui pelayanan prima untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap anggotanya, seperti para karyawan memberikan kemudahan akses, para karyawan harus memiliki rasa tanggungjawab serta berkompeten dalam bidangnya. Selain poin tersebut, pihak BMT juga tidak lupa selalu menerapkan 5S (Salam, senyum, sapa, sopan dan santun).

Para karyawan pun harus cepat dalam memberikan pelayanan dan memiliki sikap keterbukaan terhadap anggota. Prinsip-prinsip pelayanan prima yang diterapkan oleh BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah antara lain: kesederhanaan, kejelasan, keamanan, kepastian waktu, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.

B. Saran

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

1. Bagi pihak BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah, meskipun implementasi pelayanan prima di Koperasi Simpan Pinjam BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah sudah cukup baik, pihak BMT harus tetap meningkatkan dan melaksanakan prinsip-prinsip pelayanan prima menjadi lebih baik.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melanjutkan penelitian ini dengan objek dan sudut pandang yang berbeda sehingga dapat memperkaya kajian ilmu perbankan syariah pada lembaga keuangan syariah seperti Baitul Mal Wa Tamwil dalam peningkatan kepuasan anggota atau nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeny, Galuh. Pembelajaran Dan Implementasi Etika Bisnis Islam: Studi Pada Mahasiswa Akuntansi Syariah Iain Surakarta. *Academica* 1, No. 2 Desember 2017
- Arfian Syah, Alif. Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada Bmt Bismillah Sukorejo. *Balanca: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 2, No. 1 Juni 2020
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: RinekaCipta, 1993.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi Vi*. Jakarta: RinekaCipta, 2006.
- Arum Dwiyaniti & Siti Nur Azizah, Elgita. Analisis Pengaruh Customer Focused Service Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Berjangka (Deposito, Tabungan Prima Berhadiah Dan Tabungan Rencana Berhadiah) Di Bank Muamalat Indonesia Kcu Pondok Indah. *Dinamika* 3, No. 1 Juni 2018
- Conny Sondakh, “Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)”, dalam *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* Vol. 3, No. 1, 2014
- Efendi Panjaitan, Januar. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung. *DeremaJurnal Manajemen* 11, No. 2 September 2016
- Fathoni, Abdurahmat. *Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Febry Puspitasari, Fantika. Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah. *J-Mpi (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)* 4, No. 1 Juni 2019
- Ghazali, M. Bahri. *Konsep Ilmu Menurut Al-Ghozali*. Jakarta: Pedoman Ilmu Yaya, 2002.
- Hadi, Mukhtar. Agama Di Tengah Arus Globalisasi (Sebuah Pendekatan Multikultural). *Jurnal Msi* 16, No. 1 (2011)
- Hariyadi, Slamet. Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Perbankan Syariah. *Inovasi Xxii*, No. 2 2020

Hartono, Kartini. *Pengantar Metodologi Rised Sosial*. Bandung: Mandar Maju, 1996.

<http://www.Bmtassyafiiyahbn.com>

Imam, Sapari. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Usaha Nasional, 1981.

J. Meolong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cet. 2. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001.

Jazmi Fariz, Mohammad. Implementasi Etika Syariah Marketer Pada Pt. Bank Bri Syariah Kcp Kapanjen. *Iqtishoduna* 14, No. 2 (2018)

Kasiram, Moh. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Uin-Maliki Pres, 2010.

Kusnandi, Edi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta, Metro: Ramayana Press Dan Stain Metro, 2008.

Mia Apriliawati & Ratna Suminar, Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon, *Jurnal Sekretari Vol.2 no.2- Juni 2017*

Muhammad, Paradigma Metodologi dan Aplikasi Ekonomi Syariah, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008

Mukarom, Zaenal. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governanc*. Bandung: CV Pustaka setia. 2016

Purnama Sari Dan Ahmad Mulyadi Kosim, Suyud Arif, Ratna. Pengaruh Etika Pemasaran Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam* 9, No. 2 Desember 2018

Qs. An-Nisa [004: (58)], T.T.

Rahayu Ningsih, Ekawati. Studi Eksplorasi Penerapan Etika Bisnis Pada Perbankan Syari'ah Di Indonesia. *Iqtishadia* 10, No. 1 (2017): 9–10. <https://doi.org/10.21043/Iqtishadia.V10i1.2443>

Rodoni Ahmad, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* Jakarta: CSES Press, 2000

Subagyo, Joko. *Metodologi Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*. Jakarta: Pt. Raja Graffindo Persada, 2006.

Suryabrata, Sumadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Pt. Raja Graffindo Persada, 2008.

Wathani Dan Afiati Kurniasih, M. Zainul. Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur'an. *Jurnal Nisbah* 1, No. 1 2015

Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Qur'an. *Jurnal Nisbah* 1, No. 1 2015

Windra Rini Dan Agustina Pujiastuti, Vikawati. *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Koperasi Suka Maju Kabupaten Probolinggo. Jurnal Ecobuss* 5, No. 2 September 2017

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Nomor : 4112/In.28.1/J/TL.00/12/2021
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Siti Nurjanah (Pembimbing 1)
Putri Swastika (Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **DESPY SRI WAHYU KUNTARI**
NPM : 1602100021
Semester : 11 (Sebelas)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DI KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH BMT ASSYAFI'YAH KOTAGAJAH LAMPUNG TENGAH

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 09 Desember 2021
Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007

OUTLINE

IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DI KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH BMT ASSYAFI'AH BERKAH NASIONAL KOTA GAJAH LAMPUNG TENGAH

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN NOTA DINAS

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Implementasi Pelayanan Prima
 - 1. Pengertian Pelayanan Prima
 - 2. Fungsi Pelayanan Prima
 - 3. Poin-poin Pelayanan Prima
 - 4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima
 - 5. Tujuan Dan Manfaat Pelayanan Prima

6. Kiat Pelayanan Prima

7. Service Quality

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

B. Sumber Data

C. Metode Pengumpulan Data

D. Teknik Analisa Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil KSPPS BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah

1. Sejarah KSPPS BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah

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

3. Struktur Organisasi KSPPS BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah

4. Produk-Produk BMT Asyafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Penerapan Pelayanan Prima di Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Assyafi'ah Berkah Nasional Kota Gajah

2. Analisis Implementasi Pelayanan Prima Di Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Assyafi'ah Berkah Nasional Kota Gajah

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
RIWAYAT HIDUP

Metro, Desember 2021
Mahasiswa Ybs.



Despy Sri Wahyu Kuntari
NPM. 1602100021

Pembimbing I



Dr. Hj. Siti Nurhannah, M.Ag., PIA
NIP.19680530 199403 2 003

Pembimbing II



Dr. Putri Swastika, M.IF
NIP.19861030 201801 2 001

**ALAT PENGUMPUL DATA (APD)
PEDOMAN WAWANCARA**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DI KOPERASI SIMPAN
PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARI'AH BMT ASSYAFIYAH
BERKAH NASIONAL KOTA GAJAH**

A. PETUNJUK WAWANCARA

1. Wawancara Mendalam
2. Waktu pelaksanaan wawancara sewaktu-waktu masih dapat berubah mengikuti perkembangan situasi dan kondisi yang terjadi dilapangan, sampai memperoleh keterangan yang diinginkan.

B. IDENTITAS :

- Informan :
1. Pimpinan BMT Assyafi'ah Berkah Nasional Kota Gajah
 2. Karyawan BMT Assyafi'ah Berkah Nasional Kota Gajah
 3. Anggota BMT Assyafi'ah Berkah Nasional Kota Gajah

C. PERTANYAAN :

1. Wawancara dengan Pimpinan BMT Assyafi'ah Berkah Nasional

- a. Apa saja prinsip-prinsip yang diterapkan dalam pelayanan prima yang diberikan pihak BMT Assyafi'ah Berkah Nasional Kotagajah?
- b. Apa kiat-kiat atau strategi yang digunakan dalam memberikan pelayanan prima sehingga kepuasan anggota meningkat.
- c. Apakah ada pelatihan untuk karyawan mengenai pelayanan prima ?

2. Wawancara dengan Karyawan BMT Assyafi'ah Berkah Nasional

- a. Apakah anda sudah menjalankan pelayanan prima sesuai prinsip dan strategi yang telah diberikan oleh pimpinan BMT Assyafi'ah Berkah Nasional Kota Gajah untuk anggotanya ?
- b. Adakah faktor penghambat untuk menerapkan pelayanan prima kepada anggotanya ?

3. Wawancara dengan Anggota BMT Assyafi'ah Berkah Nasional

- a. Sudah berapa lama anda menjadi anggota BMT Assyafi'ah Berkah Nasional?
- b. Bagaimana pendapat anda mengenai pelayanan yang diberikan BMT Assyafi'ah Berkah Nasional?
- c. Menurut anda, apakah prosedur pelayanan yang diberikan BMT Assyafi'ah Berkah Nasional sudah termasuk pelayanan yang baik?
- d. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas pelayanan di BMT Assyafi'ah Berkah Nasional?
- e. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BMT Assyafi'ah Berkah Nasional?
- f. Apa Saran anda kepada pihak BMT Assyafi'ah Berkah Nasional untuk kedepannya?

Metro, Desember 2021
Mahasiswa Ybs,



Despy Sri Wahyu Kuntari
NPM. 1602100021


Mengetahui,

Pembimbing I



Dr. Hj. Siti Nurrahmah, M.Ag., PIA
NIP.19680530 199403 2 003

Pembimbing II



Dr. Putri Swastika, M.IF
NIP.19861030 201801 2 001



**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

Nomor : 4173/In.28/D.1/TL.00/12/2021
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Pimpinan Cabang BMT
ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL
KOTAGAJAH LAMPUNG
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 4172/In.28/D.1/TL.01/12/2021, tanggal 14 Desember 2021 atas nama saudara:

Nama : **DESPY SRI WAHYU KUNTARI**
NPM : 1602100021
Semester : 11 (Sebelas)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BMT ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL KOTAGAJAH LAMPUNG, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DI KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH BMT ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL KOTAGAJAH 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, 14 Desember 2021
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



**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: 4172/In.28/D.1/TL.01/12/2021

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **DESPY SRI WAHYU KUNTARI**
NPM : 1602100021
Semester : 11 (Sebelas)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BMT ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL KOTAGAJAH LAMPUNG, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DI KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH BMT ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL KOTAGAJAH 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 : 14 Desember 2021

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



Mengetahui,
Pejabat Setempat

(Handwritten Signature)
ANIK IDAWATI, S.E



BMT ASSYAFI'YAH BERKAH NASIONAL

KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARI'AH

BADAN HUKUM :
No. 28/BH/KOK.7.2/III.1999

Nomor : 292/BMT-ASSY/XII/2021
Lampiran : -
Perihal : Izin Research

KANTOR PUSAT :
Jl. Jend Sudirman No. 09
Kotagajah Timur
Kec. Kotagajah
Lampung Tengah
Telp (0725) 5100 189
Fax (0725) 5100 199
Email
bmt_assyafiyah@yahoo.co.id

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN METRO
Di
Tempat

KANTOR CABANG :
KOTAGAJAH
LAMPUNG TENGAH
KOTAGAJAH
KALIREJO
PURBOLINGGO
UNIT 2
JEPARA
PENAWARTAMA
SUKOHARJO
SINDANGGAGING
SIMPANGMATA
MULYOASRI
GADINGREJO
RAMANUTARA
JEMBATAN
ADILUWAH
PONCOVARNO
SIMPANGKANDU
TIDARU
SIMPANGSIBAWONO
DAYAMUKNI
SUNBERAGUNG
SUKAJAYA
PUCUNGRAHARJO
RUMBIA
TANJUNGPAYAK
METRO
PRINGSIBU
MAJALINGRAJ
JENAWANAR
BANYUMAS
TANJUNGPAYAK
PEKALONGAN
SEKAMPUNG
TUGUMULYO
MERAK
MADAKINTAN
GUSTINE
JANJINLINTANG
KARANGANYAR
PULUNGKENCANA
NYUKANGHARJO
MERAPI
MANDALA
SIMPANGGAGING
MAKARIMAMA
KAWAJATI
SEKAMPUNG

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Berdasarkan surat nomor : 4173 /In.28./D.1/TL.00/12/2021 tanggal 14 Desember 2021 perihal Izin Research pada BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kotagajah, dengan ini memberikan izin kepada :

Nama : Despy Sri Wahyu Kuntari
NPM : 1602100021
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : " IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DI KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH BMT ASSYAFI'YAH BERKAH NASIONAL KOTAGAJAH LAMPUNG TENGAH "

Untuk melakukan izin research BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kotagajah Lampung Tengah.

Demikian surat ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Kotagajah, 17 Desember 2021

Bendahara,

ANIK IDAWATI, S.E



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

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Despy Sri Wahyu Kuntari

NPM : 1602100021

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Implementasi Pelayanan Prima di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah BMT Assyafi'iyah Kotagajah Lampung Tengah** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 10%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 30 Desember 2021
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi

NIP.199208292019031007



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

Jl. 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 : Despy Sri Wahyu Kuntari Jurusan/Fakultas : S1 PBS / FEBI
NPM : 1602100021 Semester / T A : XI / 2021

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Rabu, 10-03-2021	1. pada BAB I tidak ada footnote sama sekali. Bagaimana? Hal. 1-4 2. Perbaiki Latar Belakang Masalah ini dahulu sebelum berangkat ke pembahasan lain halaman 1-4	
2.	Rabu 08-04-2021	1. Halaman proposal terlalu banyak, kurang sampai maksimal 25 halaman. Hal. 1 2. Latar belakang Masalah terlalu banyak pendahuluan tetapi data lapangan tidak ada buktinya Hal. 1-4 3. Silahkan diperbaiki secara keseluruhan dengan disesuaikan antara jumlah halaman dengan subbab masalah yang dibahas	

Pembimbing I

Dr. Hj. Siti Nurjannah, M.Ag., PIA
NIP. 196805301994032003

Mahasiswa Ybs,

Despy Sri Wahyu Kuntari
NPM. 1602100021



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

Jl. 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 : Despy Sri Wahyu Kuntari Jurusan/Fakultas : S1 PBS / FEBI
NPM : 1602100021 Semester / T A : XI / 2021

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
3.	Senin 03-05-2021	<ol style="list-style-type: none">1. Tujuan penelitian sesuai dengan pertanyaan penelitian Hal. 52. penamoran footnote jangan dimisr, tetapi diakhiri kutipan. perbaiki yang lain hal. 83. Beri penekanan jangan hanya berhenti di footnote Hal 9-114. silahkan ditelaah dan dilanjutkan sesuai catatan5. Gunakan 1 Baris untuk (item) Hal. 4	ly
4.	Sabtu 05-06-2021	<ol style="list-style-type: none">1. Font tulisan anda bukan times new roman Hal. cover2. Halaman masih terlalu tebal Makna or Halaman. silahkan diperbaiki Hal. cover3. teliti dalam membaca catatan dan dilaksanakan dengan benar	ly

Pembimbing I

Dr. Hj. Siti Nurjannah, M.Ag., PIA
NIP. 196805301994032003

Mahasiswa Ybs,

Despy Sri Wahyu Kuntari
NPM. 1602100021




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

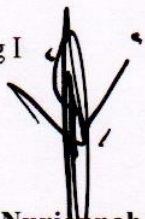
Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Despy Sri Wahyu Kuntari Jurusan/Fakultas : S1 PBS / FEBI
NPM : 1602100021 Semester / T A : XI / 2021

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
3.	Jum'at 03-09-2021	ACC Bab I - III. Lanjutan proses berikutnya	
4.	Senin 25-10-2021	ACC Bimbingan APO	

Pembimbing I



Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag., PIA
NIP. 196805301994032003

Mahasiswa Ybs,



Despy Sri Wahyu Kuntari
NPM. 1602100021



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

Jl. 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 : Despy Sri Wahyu Kuntari Jurusan/Fakultas : S1 PBS / FEBI
NPM : 1602100021 Semester / T A : XI / 2021

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa/ 22-6-2021	Compendium hal bimbingan online yang ada catatannya perbaiki tulisan prima yang benar bukan Trime	hy

Pembimbing I

Dr. Hj. Siti Nurannah, M.Ag., PIA
NIP. 196805301994032003

Mahasiswa Ybs,

Despy Sri Wahyu Kuntari
NPM. 1602100021



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

Jl. 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 : Despy Sri Wahyu Kuntari Jurusan/Fakultas : S1 PBS / FEBI
NPM : 1602100021 Semester / T A : XI / 2021

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Rabu / 23-6-2021	Ace untuk di ajukan ke seminar proposal	hy
		Konsisten merumuskan tugas yang jadi. kewajiban ada	hy

Pembimbing I

Dr. Hj. Siti Nurjannah, M.Ag., PIA
NIP. 196805301994032003

Mahasiswa Ybs,

Despy Sri Wahyu Kuntari
NPM. 1602100021



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

Jl. 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 : Despy Sri Wahyu Kuntari Jurusan/Fakultas : S1 PBS / FEBI
NPM : 1602100021 Semester / T A : XI / 2021

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Jum'at 06-08-2021	ACC Bimbingan Outline	
2.	Jum'at 13-08-2021	<p>1. Apakah ini sudah sama dengan outline yang disetujui?</p> <p>2. Analisis kualitatif sama sekali tidak anda rnungung disini, padahal tepatnya menggunakan analisis kualitatif. buro difeat penelitian</p> <p>3. Apakah ini satu kutipan? padahal setiap halaman harus ada footnote nya perbaiki sesuai aturan dalam pedoman penulisan skripsi terkait dengan kutipan langsung atau tak langsung.</p> <p>4. Coba lihat dibuku apakah ada definisi langsung jika tidak ada boleh dipakai, tetapi jika tidak ada jangan dipakrakkan</p> <p>5. Anggota apa?</p> <p>6. anda pakai snowball tetapi disini sudah disebutkan jumlahnya? bagaimana ini?</p>	ly

Pembimbing &

Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag., PIA
NIP. 196805301994032003

Mahasiswa Ybs,

Despy Sri Wahyu Kuntari
NPM. 1602100021



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

Jl. 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 : Despy Sri Wahyu Kuntari Jurusan/Fakultas : S1 PBS / FEBI
NPM : 1602100021 Semester / T A : XI / 2021

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin / 6-12-21	lanjut proses berikut	dy

Pembimbing I

Dr. Hj. Siti Nurjannah, M.Ag., PIA
NIP. 196805301994032003

Mahasiswa Ybs,

Despy Sri Wahyu Kuntari
NPM. 1602100021



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Despy Sri Wahyu Kuntari**
NPM : 1602100021

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
Semester / TA : XI / 2021-2022

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
6	Jenin 27-12-2021		Bimbingan Skripsi Bab V ¹ - V ² pengaturan pertama setelah di ACS oleh pembimbing 2 Lengkapi berkas anda dan arjukan kembali	

Dosen Pembimbing I

Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag, PIA
NIP. 19680530 199403 2 003

Mahasiswa Ybs.

Despy Sri Wahyu Kuntari
NPM. 1602100021



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Despy Sri Wahyu Kuntari**
NPM : 1602100021

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
Semester / TA : XI / 2021-2022

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Rabu/ 29/21 /12	✓	Ace untuk diajukan ke sidang munaqamah	hy

Dosen Pembimbing I

Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag, PIA
NIP. 19680530 199403 2 003

Mahasiswa Ybs.

Despy Sri Wahyu Kuntari
NPM. 1602100021



KEMENTRIAN AGAMA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A 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 : Despy Sri Wahyu Kuntari Jurusan/Fakultas : SI PBS/Ekonomi dan Bisnis Islam

NPM : 1602100021 Semester / TA : IX/ 2019-2020

No.	Hari/ Tanggal	Hal-Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Kamis, 14 Januari 2021	<p>1. pada tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini dilihat dari permasalahan yang ada. jadi ganti peran dari proparal yang bertuadul implementasi pelayanan prima terhadap kepuasan narabah ditinjau dari etika bisnis Islam. Apa tujuan penelitiannya</p> <p>2. pada sumber data pada bagian sumber primer atau sumber paket dalam penelitian adalah narabah dan karyawan BMT. jadi informari apa yang ingin didapat dari karyawan? karyawan disini maksudnya siapa?</p> <p>3. Arti dari QS. Thaha : 44 gunakan bahasa Indonesia</p>	

Dosen Pembimbing II,

Mahasiswa Ybs,

Dr. Putri Swastika, M.IF
NIP. 1986 103020 1801 2001

Despy Sri Wahyu Kuntari
NPM. 1602100021



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

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A 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 : Despy Sri Wahyu Kuntari Jurusan/Fakultas : SI PBS/Ekonomi dan Bisnis Islam
NPM : 1602100021 Semester / TA : IX/ 2019-2020

No.	Hari/ Tanggal	Hal-Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan
2.	Jakarta 26 Januari 2021	<ol style="list-style-type: none">1. Jelaskan fungsi pelayanan prima dan hubungannya dengan persaingan bisnis dan kepuasan nasabah2. Bagaimana penelitian kualitatif3. Bagaimana implementasi pelayanan prima yang dilakukan4. Sumber primer atau sumber pokok dalam penelitian informasinya siapa?5. Cari teori atau konsep yang menunjukkan dampak atau efek pelayanan prima dan hubungannya dengan kepuasan nasabah6. Bagaimana kepuasan pelanggan pada penelitian	

Dosen Pembimbing II,

Dr. Putri Swastika, M.IF
NIP. 1986 103020 1801 2001

Mahasiswa Ybs,

Despy Sri Wahyu Kuntari
NPM. 1602100021



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

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A 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 : Despy Sri Wahyu Kuntari Jurusan/Fakultas : SI PBS/Ekonomi dan Bisnis Islam

NPM : 1602100021 Semester / TA : IX/ 2019-2020

No.	Hari/ Tanggal	Hal-Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan
3.	Rabu, 3 Maret 2020	ACC ke Pembimbing 1	

Dosen Pembimbing II,

Dr. Putri Swastika, M.IF
NIP. 1986 103020 1801 2001

Mahasiswa Ybs,

Despy Sri Wahyu Kuntari
NPM. 1602100021



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Despy Sri Wahyu Kuntari**
NPM : 1602100021

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
Semester / TA : XI / 2021-2022

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Kamis 09-12-2021	✓	Bimbingan Outline perbaiki pada outline BAB IV point B nomor 1 menjadi penerapan pelayanan prima di koperasi simpan pinjam dan pembiayaan Iyarah (KSPPS) BMT Assyahiah Berkah Nasional Kotagajah	
2.	Jum'at 10-12-2021	✓	Acc Outline	
3.	Jum'at 10-12-2021	✓	Acc APO	

Dosen Pembimbing II

Dr. Putri Swastika, M.IF
NIP. 19861030 201901 2 001

Mahasiswa Ybs.

Despy Sri Wahyu Kuntari
NPM. 1602100021



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telp.(0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id;E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Despy Sri Wahyu Kuntari**
NPM : 1602100021

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
Semester / TA : XI / 2021-2022

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
4.	Jum'at 10-12-2021		<p>Bimbingan BAB 4 dan 5 pada BAB 4 point B</p> <ul style="list-style-type: none">- Hubungan aplikasi cerita dengan pelayanan prima?- Bagaimana kaitannya karyawan, pelayanan prima, dan aplikasi cerita dalam struktur organisasi- Pembagian kerja atau Budaya organisasi- pelayanan terbaik prima raja dengan pelayanan prima- Bagaimana karyawan menginternalisasi atau menjiwai Budaya Organisasi- Bagaimana hasil wawancara kepada karyawan- pada point ini sebaiknya yang lebih diutamakan pembahasannya mengenai pelayanan prima dan baru dilanjutkan dengan aplikasi cerita digital.	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs.

Dr. Putri Swastika, M.IF
NIP. 19861030 201901 2 001

Despy Sri Wahyu Kuntari
NPM. 1602100021



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Despy Sri Wahyu Kuntari**
NPM : 1602100021

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
Semester / TA : XI / 2021-2022

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
5.	Senin 20-12-2021		- seluruh wawancara harus ada footnote tanggal berapa wawancara dilaksanakan dan harus disertai foto bukti wawancara dilaksanakan.	

Dosen Pembimbing II

Dr. Putri Swastika, M.IF
NIP. 19861030 201901 2 001

Mahasiswa Ybs.

Despy Sri Wahyu Kuntari
NPM. 1602100021

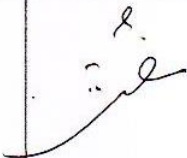


**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Despy Sri Wahyu Kuntari** Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
NPM : 1602100021 Semester / TA : XI / 2021-2022

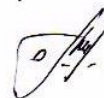
No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
4.	Jum'at 24-12-2021		ACC BAB 4 DAN 5 Langud ke pembimbing!	

Dosen Pembimbing II



Dr. Putri Swastika, M.IF
NIP. 19861030 201901 2 001

Mahasiswa Ybs.



Despy Sri Wahyu Kuntari
NPM. 1602100021

FOTO DOKUMENTASI



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



4. Wawancara dengan Ibu Aisyah, Customer Service BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah



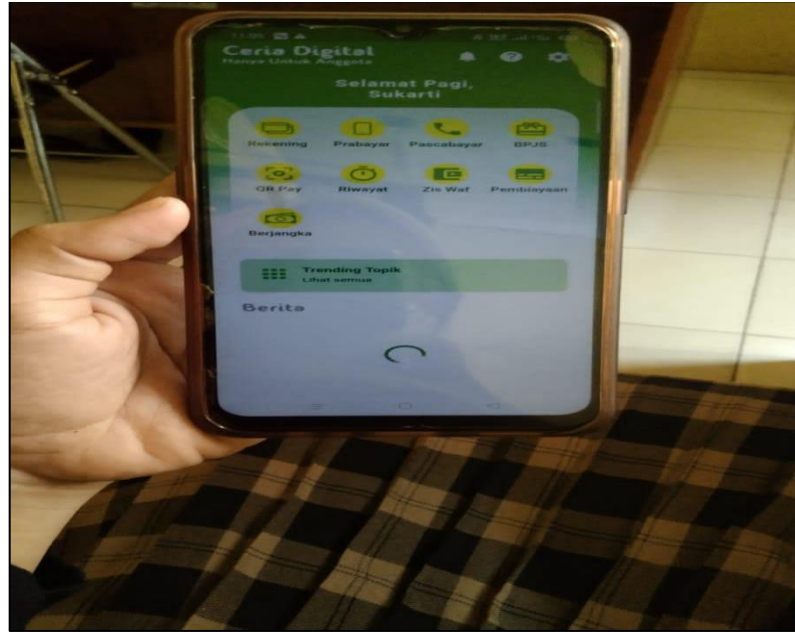
5. Wawancara dengan Ibu Retno, Teller BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah





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





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



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



9. Wawancara dengan Ibu Nuryati, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah



10. Wawancara dengan Bapak Darmaji, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah



11. Wawancara dengan Ibu Ratmi, Anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah





**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-1440/In.28/S/U.1/OT.01/12/2021**

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

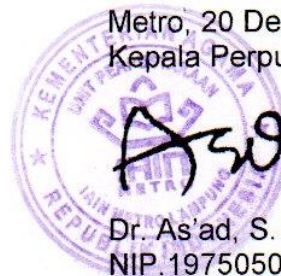
Nama : DESPY SRI WAHYU KUNTARI
NPM : 1602100021
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2021 / 2022 dengan nomor anggota 1602100021

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 20 Desember 2021
Kepala Perpustakaan



Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H.
NIP.19750505 200112 1 002

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Despy Sri Wahyu Kuntari dilahirkan di Kotagajah Lampung Tengah, pada tanggal 02 Desember 1997, anak kedua dari 3 bersaudara pasangan Bapak Sakimin dengan Ibu Sukarti.

Pendidikan peneliti tempuh pada jenjang pendidikan dasar di SD Negeri 03 Kotagajah selesai pada tahun 2010. Lalu dilanjutkan pada pendidikan sekolah menengah pertama di SMP Negeri 1 Kotagajah, selesai pada tahun 2013. Sedangkan pendidikan menengah atas peneliti tempuh di SMA Negeri 1 Kotagajah, selesai pada tahun 2016. Selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan pada Program Studi S1 Perbankan Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jurai Siwo Metro dimulai pada Semester I Tahun Ajaran 2016/2017, yang kemudian pada Tahun 2017, STAIN Jurai Siwo Metro beralih status menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.