

**SKRIPSI**

**AKTUALISASI ETIKA PROFESI CUSTOMER SERVICE  
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN  
ANGGOTA BMT AS-SYAFI'YAH KOTA GAJAH**

**Oleh:**

**MUKHLIS SOLEH MAHMUDIN  
NPM. 1702100062**



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

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
1444 H/2023 M**

**AKTUALISASI ETIKA PROFESI CUSTOMER SERVICE DALAM  
UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA  
BMT AS-SYAFI'YAH KOTA GAJAH**

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

Oleh:

**MUKHLIS SOLEH MAHMUDIN  
NPM. 1702100062**

Pembimbing : Ani Nurul Imtihanah, M.S.I

Jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1444 H / 2023 M**



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**(IAIN) METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Metro Timur Kota Metro Telp. (0725) 41507  
Fax. (0725) 47296

**NOTA DINAS**

Nomor : -  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk di Munaqosyahkan**

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Metro  
Di-  
Tempat

***Assalamu'alaikum Wr. Wb***

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi yang disusun oleh:

Nama : Mukhlis Soleh Mahmudin  
NPM : 1702100062  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : AKTUALISASI ETIKA PROFESI CUSTOMER SERVICE  
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN  
ANGGOTA BMT AS-SYAFI'YAH KOTA GAJAH

Disetujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk di Munaqosyahkan. Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami ucapkan terima kasih.

***Wassalamu'alaikum Wr. Wb***

Metro, 19 Juni 2023  
Dosen Pembimbing

  
**Ani Nurul Imtihanah, M.S.I**  
NIDN. 2019061002

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : AKTUALISASI ETIKA PROFESI CUSTOMER SERVICE  
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN  
ANGGOTA BMT AS-SYAFI'YAH KOTA GAJAH

Nama : Mukhlis Soleh Mahmudin

NPM : 1702100062

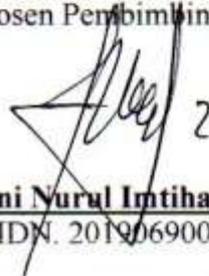
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

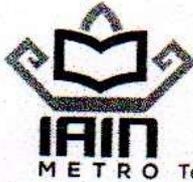
## MENYETUJUI

Untuk di Munaqosyahkan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, 19 Juni 2023  
Dosen Pembimbing



**Ani Nurul Imtihanah, M.S.I**  
NIDN. 2019069002



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 Alringmulyo Kota Metro Lampung 34111

Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

No: 2499 / In. 28.3 / D / PP. 00.9 / 07 / 2023

Skrripsi dengan Judul: AKTUALISASI ETIKA PROFESI CUSTOMER SERVICE DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA BMT AS-SYAFI'YAH KOTA GAJAH, disusun oleh: Mukhlis Soleh Mahmudin, NPM. 1702100062, Jurusan: S1 Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Senin / 26 Juni 2023

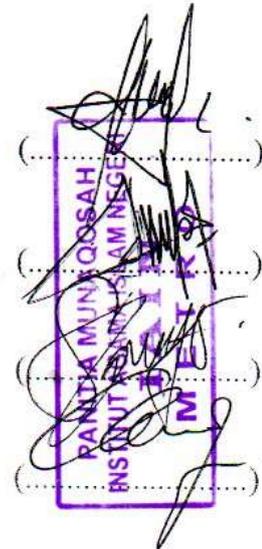
**TIM PENGUJI:**

Ketua/Moderator : Ani Nurul Imtihanah, M.S.I

Penguji I : Liberty, S.E., M.A

Penguji II : Muhammad Ryan Fahlevi, M.M

Sekretaris : Agus Alimuddin, ME



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Siti Zulaikha, S.Ag, M.H.

NIP. 19720611199803 2 001

## ABSTRAK

### AKTUALISASI ETIKA PROFESI CUSTOMER SERVICE DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA BMT AS-SYAFI'YAH KOTA GAJAH

Oleh:  
**Mukhlis Soleh Mahmudin**  
**NPM. 1702100062**

Etika profesi merupakan serangkaian aturan yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab karyawan. Dalam penelitian ini etika profesi mengatur apa saja tugas pokok dari sebuah profesi khususnya *customer service*. Pada praktiknya di BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah terdapat masalah pelayanan yang berupa ketidakpuasan anggota terhadap penyampaian informasi dan penetapan waktu dalam pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aktualisasi etika profesi *customer service* dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dan sifat penelitiannya bersifat kualitatif. sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik deskriptif kualitatif dengan cara berfikir induktif yang meliputi penyajian data wawancara, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa penerapan etika profesi *customer service* di BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah sudah diterapkan namun belum 100%. Mayoritas anggota menyatakan sudah puas baik dengan pelayanan maupun dengan penyampaian informasi yang diberikan oleh *customer service* sudah jelas dan dapat mudah dipahami. Aspek lain yang di komplain dalam pelayanan *customer service* yaitu waktu istirahat yang agak lama menyebabkan ketidaknyamanan bagi anggota yang terburu buru dalam kondisi tertentu. Diharapkan dengan menambah jumlah personil *customer service* dapat meningkatkan efisiensi waktu saat pelayanan.

**Kata Kunci:** *Aktualisasi Etika Profesi, Customer Service, Kepuasan Anggota*

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mukhlis Soleh Mahmudin

NPM : 1702100062

Jurusan : 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, 13 Juni 2023

Yang Menyatakan,



**Mukhlis Soleh Mahmudin**

NPM. 1702100062

## MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَأَفْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ  
لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ أَنْشُرُوا فَأَنْشُرُوا فَإِنَّشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ  
دَرَجَاتٍ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴿١١﴾

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Apabila dikatakan kepadamu, “Berilah kelapangan di dalam majelis-majelis,” maka lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan, “Berdirilah kamu,” maka berdirilah, niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Dan Allah Mahateliti apa yang kamu kerjakan.”

## PERSEMBAHAN

Tiada kata yang pantas diucapkan selain rasa syukur yang kepada Allah SWT atas keberhasilan penelitian dalam menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Sayyidina Rasulullah Muhammad SAW. Sebagai ungkapan rasa hormat dan cintakasihku, kupersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta Alm. Ibu Yahmi dan Bapak Ngatmo yang sangat peneliti sayangi dan hormati, dan yang tak pernah henti senantiasa mendoakan, memberikan kasih sayang, mensupport materi dan semangat dalam keberhasilan menyelesaikan studi di IAIN Metro.
2. Kepada kedua kakakku yang ku hormati dan kubanggakan mas Amin Budi Utomo, mas Didik Nyoto Nugroho dan adikku tersayang Puji Handayani yang selalu memberikan semangat, motivasi, kasih sayang dan keluarga besarku tercinta, terimakasih atas semua doa dan dukungannya.
3. Kepada sahabatku Rezky Arviadi, M. Irvanul Arifin dan Muhammad Yasin serta seluruh mahasiswa S1-PBS kelas D 2017 yang telah memberikan semangat dan motivasi selama melakukan proses ini.
4. Kepada senior dan saudara-saudaraku di UKM LKK IAIN Metro yang tiada hentinya mensupport dan membersamai dalam menyelesaikan proses ini.
5. Almamater kebanggaanku Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“AKTUALISASI ETIKA PROFESI CUSTOMER SERVICE DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA BMT AS-SYAFI’IYAH KOTA GAJAH”**. Proposal ini disusun sebagai salah satu bagian dari persyaratan menyelesaikan skripsi. Peneliti menyadari bahwa dalam menyusun proposal ini tak lepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Prof Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.A., PIA., selaku Rektor IAIN Metro Lampung.
2. Ibu Dr. Siti Zulaikha, S.Ag.,MH. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro Lampung.
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, S.E, M.M, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syari’ah IAIN Metro Lampung.
4. Ibu Ani Nurul Imtihanah, M.S.I selaku pembimbing, yang telah menyediakan waktu untuk memberikan masukan dan saran kepada peneliti tiada henti dalam menyelesaikan proposal ini.
5. Seluruh Dosen yang telah membimbing hingga terselesaikannya studi ini.
6. Kepada seluruh Staff dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu dalam proses penyelesaian proposal ini.
7. Kedua orangtua yang selalu memberikan doa tanpa batas untuk kelancaran dan kesuksesan peneliti.

8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal ini.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam menyelesaikan proposal ini, sehingga kritik dan saran sangat penulis harapkan demi perbaiki di masa yang akan datang. Peneliti berharap semoga hasil penelitian yang telah dilakukan dapat bermanfaat.

Metro, 19 Juni 2023

Peneliti,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Mukhlis Soleh Mahmudin', with a stylized flourish above it.

Mukhlis Soleh Mahmudin

NPM.1702100062

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
D. Penelitian Relevan.....	6

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Etika Profesi .....	10
1. Definisi Etika .....	10
2. Macam – Macam Etika .....	12
3. Pengertian Profesi .....	14
4. Definisi Etika Profesi .....	15
B. Customer Service .....	19
1. Pengertian Customer Service .....	19
2. Fungsi dan Tugas Customer Service .....	19
3. Sikap Customer Service .....	23
C. Kepuasan Anggota .....	26

1. Definisi Anggota .....	26
2. Pengertian Kepuasan Anggota .....	27
3. Strategi Meningkatkan Kepuasan Anggota.....	28
4. Pengukuran Kepuasan Anggota .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	33
B. Sumber Data .....	34
C. Teknik Pengumpulan Data .....	37
D. Teknik Analisis Data .....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah.....	42
1. Sejarah Berdirinya BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah .....	42
2. Struktur Organisasi BMT Assyafiiyah Kota Gajah .....	45
B. Etika Customer Service BMT Assyafiiyah Kota Gajah Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota.....	53
1. Etika Customer Service BMT Assyafiiyah Terhadap Pelayanan .....	53
2. Kepuasan Anggota BMT Assyafiiyah Kota Gajah .....	58
C. Analisis Etika Profesi Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota .....	65
<b>BAB V KESIMPULAN</b>	
A. Kesimpulan .....	72
B. Saran.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. SK Pembimbing
2. Surat Keterangan Bebas Pustaka
3. Surat Balasan Research
4. Surat Research
5. Surat Tugas
6. Alat Pengumpul Data
7. Blangko Bimbingan Skripsi
8. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
9. Dokumentasi
10. Riwayat Hidup

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Etika merupakan cabang filsafat yang membicarakan tentang tindakan manusia dalam kaitannya dengan tujuan hidupnya. Etika hadir menjadi rambu-rambu yang membahas baik buruknya perilaku dan tindakan manusia sekaligus menyoroti kewajiban- kewajiban manusia.<sup>1</sup>

Etika juga mempersoalkan bagaimana seharusnya manusia bertindak tidak terkecuali dalam dunia bisnis. Untuk dunia bisnis etika sangat berpengaruh pada pola tingkah laku karyawan dimana karyawan yang memiliki etika baik dapat menghargai setiap pekerjaannya dan juga menciptakan suasana kerja yang baik di lingkungannya karena benar benar memahami pentingnya menerapkan etika yang baik saat bekerja, oleh karena itu dalam lingkup perusahaan terdapat jenis etika yang disebut etika profesi.

Etika profesi merupakan serangkaian aturan yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab karyawan. Disini etika profesi mengatur apa saja tugas pokok dari sebuah profesi yang akan dikerjakan seorang karyawan sekaligus mengatur bagaimana cara mereka bersikap didalam lingkungan kerja perusahaan, salah satunya dalam lingkup Baitul Maal Wat tamwil (BMT).

---

<sup>1</sup> Abdullah Fathoni, *Etika Bisnis Syariah Bank, Koperasi, Dan BMT* (Jakarta Timur: Yayasan Pendidikan Nur Azza Lestari, 2018), 22.

BMT adalah suatu lembaga keuangan Mikro dengan prinsip syariah yang mempunyai ciri-ciri khusus pada Baitul Maal yang berisi nilai-nilai sosial yang menggalang dana dan mendistribusikan dana kepada publik dalam bentuk zakat, infaq, sadaqoh dengan pengembangan usahanya yang produktif untuk menaikkan kualitas kegiatan ekonomi usaha kecil.<sup>2</sup> Khusus untuk lingkup BMT masalah etika profesi sangat perlu untuk diketahui dan dijalankan. Anggota yang datang ke BMT sekalipun tanpa diundang merupakan tamu penting, tamu kehormatan yang harus diberikan pelayanan maksimal. Agar anggota merasa dihargai, dihormati dan diselesaikan masalahnya. Setiap karyawan BMT perlu memahami urgensi dari etika profesi apalagi seorang Customer Service.

Seorang *customer service* bertugas untuk melayani anggota dengan pelayanan prima. Oleh karena itu seorang tenaga *customer service* harus mempunyai kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik kepada sesama karyawan maupun dengan anggota BMT tersebut.<sup>3</sup> Kaitannya dengan etika profesi, petugas customer service merupakan salah satu front officer sebuah perusahaan. Apabila pelayanan yang dilakukan sesuai dengan harapan yang diinginkan anggota maka dampaknya baik terhadap citra BMT. Sebaliknya bila anggota merasa service yang diberikan kurang memuaskan maka dapat berpengaruh terhadap buruknya citra BMT di masyarakat oleh karena itu

---

<sup>2</sup> Novita Dewi Masyitoh, "Analisis Normatif Undang-Undang No.1 Tahun 2013 Tentang Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Atas Status Badan Hukum Dan Pengawasan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)," Jurnal Ekonomi, Vol 5,Edisi 2, Oktober 2014, 18. \_DOI: [10.21580/economica.2014.5.2.768](https://doi.org/10.21580/economica.2014.5.2.768)

<sup>3</sup> Suparman HL, Vina Islami, dan Fera Nelfiati, *Service Excellent* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2019), 22.

etika profesi sangat ditekankan pada profesi customer service agar dalam bekerja senantiasa memperhatikan etika profesinya.

BMT As-syafiiyah Berkah Nasional Kota Gajah menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan sejak awal berdiri. BMT ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidup dan untuk dapat melakukan kegiatan baitul maal yang baik dan halal. Konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain agar tercapainya kepuasan anggota.

Kepuasan pelanggan atau anggota merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, dalam hal ini kepuasan terhadap pelayanan *customer service*. Dengan demikian semakin bagus hasil yang didapatkan anggota setelah merasakan jasa pelayanan *customer service* maka akan menciptakan rasa puas di hati anggota. Ketika anggota merasa puas dengan jasa yang diberikan *customer service* maka harapan selanjutnya yaitu dapat memberikan dampak positif bagi perkembangan BMT As-syafiiyah Kota Gajah berupa rekomendasi masyarakat untuk menabung uangnya di BMT As-syafiiyah Kota Gajah. Sebaliknya, jika anggota tidak merasa puas maka biasanya mereka akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain. Hal ini akan membuat kerugian pada BMT As-syafiiyah Kota Gajah diantaranya dapat membuat anggota melirik lembaga keuangan lain dan memindahkan dana tabungannya kepada lembaga keuangan lainnya.

Dari hasil wawancara dengan Ibu Muayyanah warga purwosari yang mengajukan pelayanan bagi hasil di BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah beliau menyatakan bahwa pelayanan BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah sudah bagus. Pelayanannya memuaskan karena bagi hasilnya selalu diberikan sesuai dengan ketentuan yang sudah disepakati. Penyampaian informasi serta jika ada masalah yang perlu saya tanyakan selalu dicarikan solusi dengan baik. Seperti waktu itu saya menitipkan jaminan berupa sertifikat tanah, awalnya saya belum memahami prosedur keamanannya dan ragu – ragu untuk melanjutkan transaksi karena takut ini masih BMT. Akhirnya setelah dijelaskan dengan bahasa yang komunikatif dan juga pelayanan *customer service* yang menjanjikan membuat saya percaya dengan pelayanan BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah.

Pendapat lain dari Ibu Zubaedah yang selama 2 tahun menjadi anggota BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah dan sudah tiga kali mengajukan pembiayaan untuk usaha dagang. Menurutnya pelayanan dari segi sikap para karyawan BMT sangat baik, sopan, rapih dan murah senyum khususnya petugas *customer service* saat proses pelayanan berlangsung. Dan karena beliau tidak pernah menunggak dalam proses angsuran pihak BMT memberi pelayanan khusus berupa tidak dikenakan denda apabila telat membayar. Menurutnya selama bertransaksi dengan BMT tidak ada yang masalah dan sampai sekarang sudah memuaskan.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Ibu Zubaedah selaku *nasabah* BMT As-Syafiiyah Kota Gajah. Pada tanggal 28 Maret 2022

Bapak Sugiyanto selaku anggota pembiayaan BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah, pihak customer service BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah kurang maksimal memberikan pelayanan. Khususnya dalam hal menyampaikan informasi kepada anggotanya, seperti saat melakukan transaksi sebagai pihak yang mengajukan pembiayaan karna butuh dana, anggota telah memperkirakan akan mengajukan dengan nominal yang sudah diperhitungkan dengan matang. Namun ketika akad akan disepakati pada akhirnya nominal yang dapat dicairkan tidak sesuai dengan perkiraan di awal. Sebagai anggota beliau merasa kecewa karena nominal yang diajukan adalah jumlah yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan anggota. Dan pihak BMT baru meginformasikan ketika akad akan disepakati sehingga menimbulkan masalah baru yang membuat beliau menjadi tidak puas.<sup>5</sup>

Setelah melakukan wawancara di lapangan terdapat penilaian ketidakpuasan dari anggota terhadap pelayanan petugas *customer service* BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah. Hal ini menunjukkan adanya indikasi ketidakpuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan *customer service* sehingga memenuhi tujuan peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul **“AKTUALISASI ETIKA PROFESI CUSTOMER SERVICE DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA BMT AS-SYAFI'IYAH KOTA GAJAH”**.

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan Bapak Sugiyanto selaku *anggota* BMT As-Syafiiyah Kota Gajah. Pada tanggal 19 Januari 2022

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang ada, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana aktualisasi etika profesi *customer service* dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota di BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui aktualisasi etika profesi *customer service* dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah.

### **2. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **a. Manfaat Teoritis**

Bagi penulis, untuk menambah pengetahuan mengenai bagaimana aktualisasi etika profesi *customer service* dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota.

Bagi pembaca dapat memperkaya ilmu pengetahuan, wawasan dan referensi khususnya yang berkaitan dengan aktualisasi etika profesi *customer service* dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota.

#### b. Manfaat Praktis

Bagi perusahaan, diharapkan dapat membantu baitul maal dalam mengkoreksi kinerja karyawan dan mengambil kebijakan dalam meningkatkan mutu pelayanan khususnya aktualisasi etika profesi *customer service* dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah.

#### D. Penelitian Relevan

Dalam penelitian ini penulis menemukan beberapa karya tulis ilmiah yang dapat dijadikan sebagai kajian terdahulu bagi peneliti, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Wijaya Lefi Yandie dengan judul *Pengaruh Etika dan Pelayanan Prima Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Palembang*. Adapun persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang yaitu sama-sama mengkaji tentang pelayanan *customer service*, sedangkan perbedaannya adalah penelitian terdahulu mengkaji tentang *Pengaruh Etika dan Pelayanan Prima Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Palembang*. Disini penelitian terdahulu lebih ditekankan pada pengaruh etika terhadap tingkat kepuasan nasabah Sedangkan pada penelitian yang sekarang membahas tentang aktualisasi etika profesi *customer service* dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah yang

berfokus pada etika profesi dan bagaimana kaitannya dengan profesi *customer service*.<sup>6</sup>

2. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Eliza dengan judul *Penerapan Etika Customer Service di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang*.<sup>7</sup> Bank BRI Syariah Cabang Malang. Adapun persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang yaitu sama-sama mengkaji tentang *customer service*, sedangkan perbedaannya adalah penelitian terdahulu mengkaji tentang penerapan etika *customer service* di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang sedangkan penelitian yang sekarang membahas tentang aktualisasi etika profesi *customer service* dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Odi Bangun Pangestu dengan judul *Pengaruh Kepemimpinan dan Etika Kerja Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada BTPN Syariah MMS Tanjung Karang Barat)*. Penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh kepemimpinan dan etika kerja islam terhadap kepuasan nasabah pada BTPN Syariah MMS Tanjung Karang Barat Adapun persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang adalah sama sama membahas etika sebagai focus utama penelitian. Sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu

---

<sup>6</sup> Wijaya Lefi Yandie, 2017, *Pengaruh Etika Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Palembang*, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

<sup>7</sup> Nur Eliza, 2017, *Penerapan Etika Customer Service di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang*, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

mengkaji tentang korelasi kepemimpinan dan etika kerja islam terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan pada penelitian yang sekarang membahas tentang aktualisasi etika profesi *customer service* dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah yang berfokus pada etika profesi dan bagaimana kaitannya dengan profesi *customer service*.<sup>8</sup>

Beberapa hasil penelitian yang dilakukan di atas, dapat diketahui bahwa penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ini memiliki kajian yang berbeda, pada penelitian ini peneliti lebih fokus membahas etika profesi dan dampaknya pada profesi *customer service* untuk mencapai kualitas jasa yang lebih baik, walaupun memiliki fokus kajian yang sama pada tema–tema tertentu. Akan tetapi, dalam penelitian ini lebih pada aktualisasi etika profesi *customer service* dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota.

---

<sup>8</sup> Risdayanti Harun, 2016, *Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa*, jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Alauddin Makassar.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Konsep Etika Profesi

##### 1. Definisi Etika

Pengertian Etika (Etimologi), berasal dari bahasa Yunani adalah "Ethos", yang berarti watak kesusilaan atau adat kebiasaan (custom). Sebagai suatu subyek, etika berkaitan dengan konsep yang dimiliki individu ataupun kelompok untuk menilai apakah tindakan yang telah dikerjakan salah atau benar, buruk atau baik. Etika adalah refleksi dari apa yang disebut dengan self control, karena segala sesuatunya dibuat dan diterapkan dari dan untuk kepentingan orang atau kelompok profesi itu sendiri.<sup>1</sup>

Etika juga dapat diartikan serangkaian tindakan berdasarkan kebiasaan yang mengarah kepada perbuatan benar dan salah. Sebagai penjual jasa masyarakat membutuhkan pelayanan dan perlakuan yang menyejukkan hati mereka melalui sikap ramah dan sopan para karyawan dan hal itu selaras dengan konsep etika yang berarti kesantunan yaitu sikap lahir dan batin, prinsip hidup, pandangan moral serta bisikan hati nurani.<sup>2</sup>

Etika dalam perkembangannya sangat mempengaruhi kehidupan manusia. Etika memberi manusia orientasi bagaimana ia menjalani

---

<sup>1</sup> Abdurrozaq Hasibuan, *Etika Profesi Profesionalisme Kerja* (Medan: UISU Press, 2017), 32.

<sup>2</sup> Nurhadi, "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah," *EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* february 2018, 143. DOI: 10.14421/EkBis.2018.2.2.1100

hidupnya melalui rangkaian tindakan sehari-hari. Itu berarti etika membantu manusia untuk mengambil sikap dan bertindak secara tepat dalam menjalani hidup ini. Etika pada akhirnya membantu kita untuk mengambil keputusan tentang tindakan apa yang perlu kita lakukan dan yang perlu kita pahami bersama bahwa etika ini dapat diterapkan dalam segala aspek atau sisi kehidupan kita, dengan demikian etika ini dapat dibagi menjadi beberapa bagian sesuai dengan aspek atau sisi kehidupan manusianya.

Etika sering disebut filsafat moral dikarenakan etika merupakan cabang filsafat yang berbicara mengenai tindakan manusia dalam kaitannya dengan tujuan utama hidupnya. Etika membahas baik atau buruk serta benar atau tidaknya tingkah laku manusia sekaligus menyoroti kewajiban-kewajiban manusia. Etika mempersoalkan bagaimana manusia seharusnya berbuat dan bertindak.<sup>3</sup>

Nilai etika merupakan pandangan hidup tentang perbuatan manusia yang diwujudkan dalam bentuk pola tingkah laku atau tindakan-tindakan sosial yang berisi perintah, larangan, dan kebolehan, serta menjadi penilai atas pola tingkah laku tersebut.<sup>4</sup>

Terdapat dua macam etika yang harus kita fahami dalam membedakan fungsinya, yaitu etika deskriptif dan normative. Etika deskriptif memberikan fakta sebagai dasar untuk mengambil keputusan

---

<sup>3</sup> Muhammad Mufid, *Etika Dan Filsafat Komunikasi* (Jakarta: Kencana Prenada Group, 2016), 174–75.

<sup>4</sup> Husain Insawan, *Perbankan Berbasis Nilai Etika* (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2017), 48.

tentang perilaku atau sikap yang mau diambil. Etika normatif, yaitu etika yang berusaha menetapkan berbagai sikap dan pola perilaku ideal yang seharusnya dimiliki oleh manusia dalam hidup ini sebagai sesuatu yang bernilai. Etika normatif memberi penilaian sekaligus memberi norma sebagai dasar dan kerangka tindakan yang akan diputuskan.

## 2. **Macam - Macam Etika**

Dalam praktiknya etika merupakan sebuah disiplin ilmu yang erat kaitannya dengan kehidupan manusia yang berfungsi untuk mengatur berbagai lini kehidupan seperti membatasi perilaku buruk manusia agar disiplin dan bertindak sesuai dengan koridor kemanusiaan yang baik. Sesuai dengan definisi tersebut etika terbagi lagi menjadi dua antara lain:

### a. Etika Umum

Berbicara mengenai kondisi dasar bagaimana manusia bertindak secara etis, bagaimana manusia mengambil keputusan etis, teori-teori etika dan prinsip-prinsip moral dasar yang menjadi pegangan bagi manusia dalam bertindak serta tolak ukur dalam menilai baik atau buruknya suatu tindakan. Etika umum dapat di analogkan dengan ilmu pengetahuan, yang membahas mengenai pengertian umum dan teori-teori.<sup>5</sup>

### b. Etika Khusus

Merupakan penerapan prinsip-prinsip moral dasar dalam bidang kehidupan yang khusus. Penerapan ini bisa berwujud

---

<sup>5</sup> Hasibuan, *Etika Profesi Profesionalisme Kerja*, 10.

Bagaimana saya mengambil keputusan dan bertindak dalam bidang kehidupan dan kegiatan khusus yang saya lakukan, yang didasari oleh cara, teori dan prinsip-prinsip moral dasar. Namun, penerapan itu dapat juga berwujud bagaimana saya menilai perilaku saya dan orang lain dalam bidang kegiatan dan kehidupan khusus yang dilatar belakangi oleh kondisi yang memungkinkan manusia bertindak etis cara bagaimana manusia mengambil suatu keputusan atau tindakan, dan teori serta prinsip moral dasar yang ada.<sup>6</sup>

Dalam praktiknya etika khusus terbagi lagi menjadi dua yaitu:

- 1) Etika Individual, yaitu menyangkut kewajiban dan sikap manusia terhadap dirinya sendiri.
- 2) Etika Sosial, yaitu berbicara mengenai kewajiban, sikap dan pola perilaku manusia sebagai anggota umat manusia.

Perlu diperhatikan bahwa etika individual dan etika sosial tidak dapat dipisahkan satu sama lain dengan tajam, karena kewajiban manusia terhadap diri sendiri dan sebagai anggota umat manusia saling berkaitan. Etika sosial menyangkut hubungan manusia dengan manusia baik secara langsung maupun secara kelembagaan (keluarga, masyarakat, negara), sikap kritis terhadap pandangan-pandangan dunia dan ideologi-ideologi maupun tanggung jawab umat manusia terhadap lingkungan hidup.

---

<sup>6</sup> Hasibuan, 11.

### 3. Pengertian Profesi

Kata profesi berasal dari bahasa latin “*profiteor/profiteri*” yang berarti menyatakan secara terbuka, memperlakukan, tampil dihadapan umum, mengakui.<sup>7</sup> Profesi merupakan kelompok lapangan kerja khusus melaksanakan kegiatan yang memerlukan ketrampilan dan keahlian guna memenuhi kebutuhan rumit manusia. Pemakaian dengan cara benar ketrampilan dan keahlian hanya dicapai dengan penguasaan pengetahuan dalam lingkup yang luas, mencakup sifat manusia, sejarah dan lingkungan hidupnya, serta disiplin etika yang dikembangkan dan diterapkan kelompok anggota profesi tersebut.<sup>8</sup>

Istilah profesi telah dimengerti oleh banyak orang bahwa suatu hal yang berkaitan dengan bidang yang sangat dipengaruhi oleh pendidikan dan keahlian, sehingga banyak orang yang bekerja tetap sesuai. Tetapi dengan keahlian saja yang diperoleh dari pendidikan kejuruan, juga belum cukup disebut profesi. Tetapi perlu penguasaan teori sistematis yang mendasari praktek pelaksanaan, dan hubungan antara teori dan penerapan dalam praktek. Menurut De George profesi adalah pekerjaan yang dilakukan sebagai kegiatan pokok untuk menghasilkan nafkah hidup dan yang mengandalkan suatu keahlian.

Secara umum terdapat beberapa ciri atau sifat yang selalu melekat pada profesi antara lain :

---

<sup>7</sup> K. Bertens, *Etika Profesi* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2020), 3.

<sup>8</sup> Hasibuan, *Etika Profesi Profesionalisme Kerja*, 38.

- a. Adanya pengetahuan khusus, yang biasanya keahlian dan keterampilan ini dimiliki berkat pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang bertahun-tahun.
- b. Adanya kaidah dan standar moral yang sangat tinggi. Hal ini biasanya setiap pelaku profesi mendasarkan kegiatannya pada kode etik profesi.
- c. Mengabdikan pada kepentingan masyarakat, artinya setiap pelaksana profesi harus meletakkan kepentingan pribadi di bawah kepentingan masyarakat.
- d. Ada izin khusus untuk menjalankan suatu profesi. Setiap profesi akan selalu berkaitan dengan kepentingan masyarakat, dimana nilai-nilai kemanusiaan berupa keselamatan, keamanan, kelangsungan hidup dan sebagainya, maka untuk menjalankan suatu profesi harus terlebih dahulu ada izin khusus.
- e. Kaum profesional biasanya menjadi anggota dari suatu profesi.

#### **4. Definisi Etika Profesi**

Etika Profesi merupakan nilai-nilai tentang aturan tingkah laku yang diterima dan digunakan oleh organisasi profesi yang meliputi kepribadian, kecakapan profesional, tanggung jawab, pelaksanaan kode etik dan penafsiran dan penyempurnaan kode etik. Etika profesi terbentuk guna kepentingan kelompok profesi itu sendiri karena bermula dari permasalahan-permasalahan yang timbul, dalam perkembangannya sesuai dengan situasi dan kondisi ilmu pengetahuan filsafat yang terkait dengan

etika maka berkembang menjadi lebih maju sesuai dengan hasil penelitian empiris yang didukung oleh norma yang ada diperoleh suatu hipotesa dan sampailah pada hasil akhir profesi guna kepentingan masyarakat dengan konsekuensi logis etika profesi merefleksikan kinerjanya secara etis atas kebutuhan masyarakat.<sup>9</sup>

Kaitannya dengan *customer service*, masyarakat sebagai pihak yang membeli jasa membutuhkan pelayanan dan perlakuan yang menyejukkan hati mereka melalui sikap ramah dan sopan para karyawan.<sup>10</sup> Oleh karena itu dengan mengaplikasikan etika profesi dalam diri *customer service* maka akan sangat membantu dalam memberikan *service* yang maksimal pada anggota BMT. Selain anggota yang akan mendapatkan pelayanan yang sesuai kebutuhannya mereka juga dilayani dengan *service* yang professional karena cs memahami betul kode etik profesinya sebagai customer service. Kode etik merupakan perwujudan dari etika profesi dalam sebuah pekerjaan.

Seiring dengan hal tersebut maka peran setiap profesi makin dibutuhkan baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Kualitas dari suatu profesi harus makin meningkat guna mengimbangi kemajuan jaman serta kuantitas dari bertambahnya jenis kebutuhan penanganan oleh suatu profesi akibat kemajuan dari berbagai bidang merupakan tantangan suatu

---

<sup>9</sup> Abdul Hasibuan, *Etika Profesi Profesionalisme Kerja* (Medan: UISU Press. 2017). 47.

<sup>10</sup> Nurhadi, "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah," *EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* februari 2018, 143. DOI: 10.14421/EkBis.2018.2.2.1100

profesi yang harus didukung perangkat etika profesi yang memadai sebagai suatu tanggung jawab profesi.<sup>11</sup>

a. Prinsip – Prinsip Etika Profesi

- 1) Tanggung jawab, terhadap pelaksanaan pekerjaan itu dan terhadap hasilnya dan juga terhadap dampak dari profesi itu untuk kehidupan orang lain atau masyarakat pada umumnya.
- 2) Keadilan, prinsip ini menuntut kita untuk memberikan kepada siapa saja apa yang menjadi haknya.
- 3) Otonomi, prinsip ini menuntut agar setiap kaum profesional memiliki dan di beri kebebasan dalam menjalankan profesinya.<sup>12</sup>

b. Peranan Etika Dalam Profesi

Salah satu golongan masyarakat yang mempunyai nilai-nilai yang menjadi landasan dalam pergaulan baik dengan kelompok atau masyarakat umumnya maupun dengan sesama anggotanya, yaitu masyarakat profesional. Golongan ini sering menjadi pusat perhatian karena adanya tata nilai yang mengatur dan tertuang secara tertulis (yaitu kode etik profesi) dan diharapkan menjadi pegangan para anggotanya.<sup>13</sup>

Dalam lingkup perusahaan seperti BMT Sorotan masyarakat menjadi semakin tajam manakala perilaku karyawannya tidak sesuai dengan aturan-aturan norma yang telah disepakati bersama (tertuang dalam kode etik profesi), sehingga terjadi kemerosotan etik oleh para

---

<sup>11</sup> Hasibuan, *Etika Profesi Profesionalisme Kerja*, 47.

<sup>12</sup> Abdul Hasibuan, *Etika profesi Profesionalisme Kerja* (Medan: UISU Press. 2017), 40.

<sup>13</sup> Hasibuan, *Etika Profesi Profesionalisme Kerja*, 40.

karyawan yang berdampak buruk pada citra BMT. Apabila hal tersebut sampai terjadi bukan tidak mungkin para anggota enggan menggunakan lagi produk dan jasa BMT tersebut.

c. Manfaat Etika Profesi

1) Manfaat terhadap diri sendiri.

Penyandang profesi memiliki kesempatan luas untuk mengabdikan diri demi kepentingan publik. *Customer service* adalah salah satu alternatif bagi yang ingin mengabdikan diri kepada publik, dengan mengandalkan skil yang kita miliki dan ditunjang dengan pemahaman yang baik tentang etika profesi untuk menciptakan sentra pelayanan publik yang memuaskan.

2) Manfaat terhadap masyarakat.

Masyarakat dapat memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhannya mengingat profesi memiliki keahlian khusus yang tidak dimiliki pihak lain.

3) Manfaat terhadap negara.

Penyandang profesi dapat berperan serta memajukan negara dengan keahlian bidang tertentu yang dimilikinya. Segala bidang dalam aktifitas negara saling terkait, apabila segala bidang kehidupan dapat berjalan dengan maksimal maka mekanisme pembangunan dalam segala bidang menjadi maju yang berdampak pada kemajuan negara.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Hasibuan, 40.

## **B. Customer Service**

### **1. Pengertian Customer Service**

Secara harfiah pengertian *Customer Service* adalah semua kegiatan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan pada anggota melalui pelayanan yang diberikan seseorang.<sup>15</sup> Jadi, *Customer Service* melayani anggota secara memuaskan, termasuk didalamnya pelayanan yang berkaitan dengan masalah atau keluhan yang dihadapi oleh para anggota baik keluhan terhadap jenis produk maupun permasalahan yang muncul saat transaksi tengah berjalan. Seorang *Customer Service* harus cerdas dalam mengatur strategi dan cerdas dalam memberikan jalan keluar untuk penyelesaian masalah dan keluhan yang dialami para anggota.

Dalam praktiknya *customer service* di sebuah BMT memiliki tugas khusus yang spesifik menangani dan berinteraksi langsung dengan anggota. *Customer service* lebih aktif berkomunikasi dan berbicara dengan para anggota yang umumnya berkonsultasi terkait manfaat dan resiko jenis jenis produk BMT dan tidak berkaitan dengan aktifitas penarikan maupun penyetoran uang.<sup>16</sup>

### **2. Fungsi dan Tugas Customer Service**

Seorang *Customer Service* harus memahami betul urgensi dari tugas – tugasnya agar dapat melayani anggota dengan tepat, mulai dari

---

<sup>15</sup> Ikatan Bangkir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016), 64.

<sup>16</sup> Indonesia, 3.

memberikan informasi, menampung keluhan anggota, Cross selling, serta membantu anggota untuk menyelesaikan masalah yang timbul.<sup>17</sup>

Fungsi *Customer Service* yang wajib dijalankan setiap waktu adalah :

a. Sebagai Liasson officer

Berperan sebagai aparat yang menjadi perantara antara perusahaan dengan konsumen. Orang pertama yang dihubungi oleh konsumen sewaktu datang ke perusahaan adalah petugas *customer service*, baik untuk meminta informasi maupun melaksanakan transaksi.

b. Sebagai Pusat Informasi

Selain sebagai frontliner seorang *customer service* juga menjadi pusat dan nara sumber informasi-informasi mengenai produk dan jasa perusahaan. Oleh karena itu dituntut memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas mengenai perusahaan.

c. Sebagai Financial Advisor/Konsultan

Dalam melayani nasabah tidak jarang pula petugas *customer service* dengan bekal pengetahuan dan wawasan yang bijak sehubungan dengan perencanaan pengelolaan keuangan nasabah.

d. Sebagai Maintenance Customer (Pembinaan Anggota)

Disini peran *customer service* adalah menjadi account assistant yaitu Pembina bagi setiap account atau rekening nasabah non kredit. Hal ini merupakan perpanjangan dan pengembangan fungsi kedua yaitu liasson officer.

---

<sup>17</sup> Indonesia, 65.

Selain dari fungsi terdapat pula tugas- tugas *customer service* yaitu :

a. Sebagai Servicing (Pelayanan)

Disini *customer service* ditugfaskan sebagai resepsionis atas nama perusahaan untuk menerima sekaligus menyambut baik kedatangan nasabah dan selanjutnya akan mengerjakan kebutuhan nasabah sampai seluruh transaksinya dapat dirampungkan.

b. Sebagai Deskman

Pada tahap ini *Customer Service* fungsinya adalah menjelaskan berbagai informasi mengenai manfaat dan ciri – ciri produk bank secara detail pada anggota. Sebagai deskman, *Customer Service* wajib menyiapkan kebutuhan transaksi seperti formulir dan brosur, kemudian menjawab segala hal yang dipertanyakan oleh anggota terkait dengan produk – produk bank dan tidak lupa memandu anggota untuk mengisi formulir aplikasi sesuai dengan transaksi yang anggota lakukan.

c. Sebagai Sales (Penjual)

*Cutomer service* dapat berperan sebagai penjual produk,dengan menjual berbagai produk yang ada pada perusahaan, jika sebagai *customer service* BMT maka menjual produk seperti tabungan,giro,deposito,kredit,serta mengetahui keluhan dan keberatan nasabah..

d. Sebagai Front Line Officer<sup>18</sup>

*Customer Service* berada di garda terdepan suatu perusahaan, menjadi cerminan penilaian baik atau buruknya pelayanan suatu perusahaan. Pada tahap ini juga *Customer Service* berperan penting untuk menumbuhkan kepercayaan dan mempererat hubungan antara anggota dengan BMT. Anggota akan merasa produk atau jasa di sebuah BMT sebanding dengan keinginan dan harapannya.<sup>19</sup>

e. Komunikator

Berperan apabila nantinya dalam transaksional nasabah merasa tidak puas akibat ketidakcocokan, complain, dan lain-lain sebagainya, maka penanggung jawabnya adalah *customer service*. Dalam hal ini seorang *customer service* tidak hanya dituntut dapat menangani keluhan akan tetapi juga diharapkan dapat memecahkan masalah dengan baik sebagai pemecah masalah (*troubleshooter*).

Selain itu fungsi ini dapat disebut juga sebagai komunikasi personal yaitu alat komunikasi pemasaran yang penting karena perwakilan organisasi berinteraksi dan terlibat dalam komunikasi dua arah dengan calon pelanggan. Oleh karena itu, *customer service* dapat mengembangkan pemahaman yang baik tentang persepsi dan preferensi pelanggan tertentu mereka. Ini akan memungkinkan mereka untuk menyesuaikan pesan komunikasi mereka dengan kebutuhan pelanggan

---

<sup>18</sup> Indonesia, 66.

<sup>19</sup> Hardiningsih, Adriyanti Agustina Putri, "Analisis Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BANK BRI KCP Panam Pekanbaru," *E-QIEN* No.2/2 September 2022, 105.

individu.<sup>20</sup> Selain itu berperan juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, kendala, serta konsultasi mengenai berbagai hal yang ada kaitannya baik dengan produk, layanan, atau perusahaan secara keseluruhan.<sup>21</sup>

### 3. Sikap Customer Service

Karna pelanggan atau calon pelanggan memiliki sikap dan perilaku yang berbeda beda, *customer service* perlu memahaminya. Bila *customer service* telah mengerti dan memahami sifat-sifat pelanggan secara umum, maka langkah atau sikap melayani pelanggan pun harus diperhatikan. Sikap yang kurang baik dapat berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang di berikan.<sup>22</sup>

Sikap yang dapat di berikan *customer service* tergantung dari kondisi atau situasi pada saat berhadapan dengan pelanggan dari awal sampai akhir. Sikap yang harus diperhatikan dalam melayani pelanggan yaitu :

#### a. Memberi Kesempatan Pelanggan Berbicara

Seorang customer service harus memberikan kesempatan terlebih dahulu kepada pelanggan untuk mengemukakan keinginannya. Dalam ini petugas *customer service* harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan baik, sehingga tidak salah informasi yang akan menyebabkan salah paham.

---

<sup>20</sup> Astri Rumondang Banjamahor et al, *Manajemen Komunikasi Pemasaran* (Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2021), 57.

<sup>21</sup> Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, 63.

<sup>22</sup> Indonesia, 63.

b. Mendengarkan Baik-Baik

Selama pelanggan mengemukakan pendapatnya *customer service* hendaknya menyimak dan mendengar baik baik apa-apa yang dikemukakan pelanggan. *Customer Service* diharapkan dapat menghindari gerakan yang dapat menyinggung pelanggan, terutama gerakan tubuh yang di anggap kurang sopan.

c. Tidak Menyela Pembicara

Sebelum. Pelanggan selesai berbicara *customer service* hendaknya tidak memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan menanggapi pelanggan jika sudah benar-benar selesai bicara sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

d. Ajukan pertanyaan

Jika ada hal-hal yang kurang jelas atau kurang lengkap, *customer service* dapat mengajukan pertanyaan. Pengajuan pertanyaan kepada pelanggan dilakukan apabila pelanggan sudah selesai berbicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bajasa yang baik, singkat dan jelas.

e. Jangan Marah dan Jangan Mudah Tersinggung

Kadang-kadang seorang pelanggan atau calon pelanggan bertindak di luar batas. Namun dalam. Hal ini seorang *customer service* di harapkan tidak menyinggung pelanggan, baik dalam bicara, sikap, atau nada bicara. Selain itu, *customer service* diharapkan tidak mudah marah

terhadap pelanggan yang bertempramen tinggi. Usahakan tetap sabar dalam melayaninya.<sup>23</sup>

f. Jangan Mendebat Pelanggan

Jika ada hal-hal yang kurang di setuju, usahakan memberi penjelasan dengan sopan. *Customer service* diharapkan tidak berdebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh pelanggan.

g. Jaga sikap Sopan, Ramah, Selalu Berlaku Tenang

Selama melayani pelanggan atau calon pelanggan, *Customer service* diharapkan mampu memberikan atau menunjukkan sikap sopan santun dan ramah-ramah. Selain itu, emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi pelanggan yang kurang menyenangkan.

h. Jangan Menangani Hal-Hal yang Bukan Wewenangnya

Seorang *Customer service* tidak menangani hal-hal atau tugas-tugas yang bukan merupakan pekerjaannya atau wewenangnya. Serahkan tugas-tugas tersebut kepada karyawan yang berhak, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

i. Tunjukkan Sikap Perhatian dan Sikap Ingin Membantu

Pelanggan yang datang ke perusahaan, pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena itu, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa kita memang ingin membantu pelanggan.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Indonesia, 24.

<sup>24</sup> Indonesia, 22–25.

## C. Kepuasan anggota

### 1. Definisi anggota

Anggota merupakan pihak yang menggunakan jasa BMT.<sup>25</sup> Anggota dapat diartikan pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk in customer*).<sup>26</sup> Anggota disini adalah anggota pembiayaan, yaitu anggota yang memperoleh fasilitas pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau dipersamakan berdasarkan perjanjian bank dengan anggota yang bersangkutan.<sup>27</sup> Sedangkan Menurut undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang pokok perbankan pasal 1, mendefinisikan : Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan“. Menurut Kasmir bahwa: “Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank”.<sup>28</sup>

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa anggota adalah orang yang paling penting di dalam dunia BMT. anggota tidak bergantung kepada BMT, tetapi BMT yang bergantung kepada anggota. Jika

---

<sup>25</sup> Ralona, *Kamus Ekonomi Populer* (Jakarta: Gorga Media, 2008), 122.

<sup>26</sup> M. Nadzaruzzaman Hosen AM. Hasan Ali, *Kamus Populer Keuangan Dan Ekonomi Syariah* (Jakarta: Pkes Publishing, 2008), 60.

<sup>27</sup> AM. Hasan Ali, 60.

<sup>28</sup> Sonny Koeswara dan Muslimah, "Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA, TBK Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple." *Jurnal Program Studi Teknik Industri*, Vol VIII, No 1, 1-13, 2 Januari 2013 – 28 Maret 2013, 3.

BMT dapat merebut hati anggota, maka BMT akan diuntungkan dengan adanya peningkatan dana yang diterima dari masyarakat.

## **2. Pengertian Kepuasan anggota**

Kepuasan anggota merupakan refleksi penilaian anggota terhadap jasa yang mereka rasakan pada waktu tertentu atau bisa dikatakan sebagai pengalaman sejati atau keseluruhan kesan anggota atas pengalamannya menggunakan jasa perusahaan.<sup>29</sup> Menurut Mowen dan Minor, kepuasan anggota atau konsumen didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Ini merupakan penilaian evaluatif pasca pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan atau mengonsumsi barang atau jasa tersebut.

Tingkat kepuasan anggota merupakan fungsi utama bagi BMT apabila produk dan kinerja yang dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh anggota. Umumnya harapan anggota merupakan perkiraan atau keyakinan anggota tentang apa yang akan diterimanya apabila ia membeli atau mengonsumsi suatu produk baik itu berupa barang atau jasa. Sehingga sebelum anggota menggunakan suatu produk ia sudah mempunyai harapan atas kualitas produk yang akan didapat. Sedangkan kinerja yang

---

<sup>29</sup> MA. Riza Rahmana, *Analisis Faktor-faktor yang Menentukan Kepuasan Nasabah Pinjaman dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah* (Tesis, Magister, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang, 2008), h. xxii.

dirasakan oleh anggota adalah persepsi anggota terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli.<sup>30</sup>

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat dipahami bahwa kepuasan anggota adalah suatu penilaian berupa sikap terhadap barang atau jasa yang diberikan oleh pihak BMT kepada anggota. Apabila anggota merasa puas dengan produk maupun pelayanan yang diberikan oleh BMT maka anggota akan setia dan loyal terhadap BMT. Untuk menciptakan kepuasan, maka BMT harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh anggota yang lebih banyak dan mempertahankannya, salah satunya dengan mengedepankan etika profesi dan juga tata pelayanan yang baik.

### **3. Strategi Meningkatkan Kepuasan Anggota**

Ada beberapa strategi untuk meningkatkan kepuasan anggota yaitu :

#### **a. Strategi pelayanan prima**

Maddy menjelaskan bahwa pelayanan prima (*service excellent*) merupakan suatu pelayanan terbaik yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, serta memenuhi standar kualitas sehingga terwujud pelayanan yang memuaskan sesuai dengan harapan pelanggan atau masyarakat.<sup>31</sup> Sebagai contoh BMT menyediakan layanan *call center* untuk memudahkan interaksi dengan para anggota baik dalam hal layanan, keluhan, dan saran serta memudahkan anggota dalam berkomunikasi dengan BMT kapan pun dan dimanapun.

---

<sup>30</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 87.

<sup>31</sup> Lailul Mursyidah Ilmi Usrotin Choiriyah, *Manajemen Pelayanan Publik* (Sidoarjo: Umsida Press, 2020), 66.

b. Memaksimalkan peran customer service.

Petugas customer service yang menarik dari segi penampilan dan gaya bicara yang tidak membosankan. Sebagai customer service cepat tanggap dengan keinginan anggota dan cepat mengerjakan atau melayani anggota. Di tambah lagi harus benar dan tepat waktu. Menyediakan ruang tunggu yang nyaman seperti ruang yang lebar, sejuk, dekorasi yang indah tenang, kebersihan terjaga serta keamanan yang ketat.<sup>32</sup>

c. Relationship Marketing Strategy (strategi pemasaran berkelanjutan)

Menjalin hubungan yang baik secara terus menerus (berkelanjutan) dengan anggota, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi juga hubungan jangka panjang. anggota puas dan loyal pada BMT. Oleh karena itu, BMT harus terus memelihara dan meningkatkan pelayanannya sesuai dengan yang dibutuhkan dan diinginkan anggota. BMT harus mampu menjalin tali silaturahmi yang baik dengan nasabah, agar anggota merasa BMT sebagai rumah kedua mereka. Hal ini akan mampu meningkatkan loyalitas anggota kepada BMT, atau menimbulkan word of mouth yang positif.

Misalkan pihak BMT mencatat biodata dari anggota, ketika anggota tersebut berulang tahun diberikan ucapan selamat, baik dengan karangan bunga maupun sekedar kartu ucapan selamat ulang tahun. Hal ini bertujuan untuk membangun hubungan kekeluargaan antara pihak BMT dengan anggota. Setelah hubungan kekeluargaan terjalin BMT harus menjaga

---

<sup>32</sup> Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, 87.

hubungan tersebut salah satunya dengan strategi pemasaran berkelanjutan dengan survei kepuasan anggota secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.<sup>33</sup>

#### **4. Pengukuran Kepuasan Anggota**

Kepuasan anggota dapat diukur dengan berbagai macam cara. kecewa, kecewa, biasa saja, puas, sangat puas (pelaporan kepuasan langsung). Responden dapat ditanyai tentang bagaimana harapan mereka akan suatu hal dan bagaimana pengalaman mereka (kekecewaan yang didapat). Jika apa yang diberikan para perusahaan jasa memenuhi keinginan anggota maka anggota akan puas. Begitupun sebaliknya apabila keinginan anggota tidak seperti apa yang mereka inginkan maka anggota akan merasa tidak puas.<sup>34</sup>

Jika nilai bagi pelanggan adalah kenyamanan maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar dapat membuat konsumen tersebut terasa nyaman. Kalau nilai dari pelanggan adalah harga yang murah maka pelanggan akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif. Jika nilai dalam BMT bagi pelanggan adalah kemudahan bertransaksi, maka kepuasan pelanggan akan didapat pada BMT yang mampu memberikan kemudahan lebih dalam bertransaksi finansial yang dilakukan. Atau jika nilai bagi nasabah adalah tingkat return, maka tingkat return yang tinggilah yang mampu memberikan kepuasan baginya.<sup>35</sup>

---

<sup>33</sup> Lailul Mursyidah dan Ilmi Usrotin Choiriyah, *Manajemen Pelayanan Publik* (Sidoarjo: Umsida press, 2020), 42.

<sup>34</sup> Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, 90.

<sup>35</sup> Indrasari, 90–91.

Menurut Kotler, Terdapat beberapa metode yang umumnya digunakan perusahaan dalam mengukur kepuasan pelanggannya yaitu :

a. Sistem keluhan dan saran (*complaint and sugesstion system*)

Perusahaan meminta keluhan dan saran dari pelanggan dengan membuka kotak saran baik melalui surat, telepon bebas pulsa, customer bot line, kartu komentar, kotak saran maupun berbagai sarana keluhan lainnya. Informasi ini dapat memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut, konsumen akan menilai kecepatan dan ketanggapan perusahaan dalam menangani kritik dan saran yang diberikan.

b. Survey Kepuasan Pelanggan (*customer satissfaction system*)

Perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar pelanggan.<sup>36</sup> Diharapkan dari survei ini mendapat umpan balik yang positif dari konsumen. Survei ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket.

c. Pembeli bayangan (*ghost shopping*)

Perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari level manajemen sendiri sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaan sendiri. Pembeli bayangan ini akan memberikan laporan keunggulan dan kelemahan petugas pelayan yang melayaninya. Juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen. Hal ini sebagai upaya mencari solusi dari

---

<sup>36</sup> Indrasari, 88–89.

sudut pandang konsumen. Selain itu para ghost shopper juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

d. Analisis pelanggan yang lari (lost customer analysis)

Pelanggan yang hilang akan dihubungi, kemudian diminta alasan untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti. Pindah ke perusahaan lain adalah suatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi. Misalkan ada anggota yang menutup rekeningnya, maka BMT harus menghubungi anggota tersebut dan menanyakan alasan penutupan dan apabila masalah atau ketidakpuasan terhadap pelayanan BMT maka harus dicarikan jalan keluar agar tidak ada lagi anggota yang pindah atau menutup rekeningnya. Peningkatan customer loss rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 89.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Sifat Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research), yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci, dan mendalam terhadap apa yang tengah terjadi dimasyarakat mengenai suatu objek tertentu dengan mempelajarinya sebagai suatu kasus.<sup>1</sup>

Pengumpulan data dilakukan langsung dengan mendekati para responden dengan melakukan interview (wawancara). Maksud dari penelitian ini yaitu mempelajari secara mendalam tentang bagaimana aktualisasi etika profesi *customer service* dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota di BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah, yaitu dengan penelitian yang secara langsung dan data-data dapat diperoleh dari lapangan dengan tempat penelitian pada BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah.

Adapun sifat penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian ilmiah, yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks social secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti.<sup>2</sup> Fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain lain

---

<sup>1</sup> M. Soekarni et al, *Metode Penelitian Bidang Ilmu Pengetahuan Sosial* (Jakarta: Lipi Press, 2018), Hal 11.

<sup>2</sup> Abdul Hadi Asrori Rusman, *Penelitian Kualitatif Studi Fenomologi, Case Study, Grounded Theory, Biografi* (Banyumas: CV. Pena Persada, 2021), 12.

secara holistic, dengan cara deskriptif dalam bentuk kata kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.<sup>3</sup>

Penelitian deskriptif pada umumnya dilakukan dengan tujuan utama yaitu untuk membuat pencandraan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifatsifat daerah tertentu. Menurut Erickson Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berusaha untuk menemukan dan menggambarkan secara naratif dampak dari tindakan yang dilakukan terhadap fenomena Sosial disekitar.<sup>4</sup> Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini disebut dengan penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini menggambarkan aktualisasi etika profesi customer service dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota di BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah.

## **B. Sumber Data**

### 1) Sumber data primer

Sumber Data Primer, yaitu data yang langsung dan diperoleh dari data oleh peneliti untuk tujuan yang khusus penelitian. Dengan kata lain, data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, baik melalui observasi, maupun wawancara kepada responden dan informan.<sup>5</sup> Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam

---

<sup>3</sup> Rusman, 12.

<sup>4</sup> Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV. Jejak, 2018), 7.

<sup>5</sup> Samsu, *Metode Penelitian (Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development)* (Jambi: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA), 2017), 94-95.

bentuk file-file melainkan harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden yaitu orang yang kita jadikan obyek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai saran mendapatkan informasi ataupun data.

Data tersebut meliputi hasil observasi, wawancara antara penyusun dengan orang-orang yang meliputi subjek penelitian. Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan data langsung dari sumber data, yaitu wawancara dengan Ibu Indi Zulianti selaku *customer service*, Bapak Musbikhin selaku *Pimpinan*, dan anggota pada tahun 2022 yang berjumlah 242 anggota dengan total populasi sebanyak 10974 orang. Dari jumlah tersebut maka penulis menentukan sampelnya dengan menggunakan teknik Aksidental Sampling. Aksidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.<sup>6</sup> Margono menyatakan bahwa dalam teknik ini pengambilan sampel tidak ditetapkan lebih dahulu. Peneliti langsung mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemui.

## 2) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua, selain dari yang diteliti tujuannya untuk mendukung penelitian yang dilakukan. Data sekunder dapat juga dikatakan sebagai data

---

<sup>6</sup> Rusman, *Penelitian Kualitatif Studi Fenomologi, Case Study, Grounded Theory, Biografi*, 55.

pelengkap yang dapat digunakan untuk memperkaya data agar data yang diberikan benar-benar sesuai dengan harapan. Artinya data primer yang diperoleh tidak diragukan karena juga didukung oleh data sekunder.<sup>7</sup>

Sumber data sekunder yang peneliti gunakan berasal dari buku-buku teori yang membahas tentang peran *customer service*, etika profesi, dan kepuasan anggota yang terdiri dari:

- a. Hasibuan, Abdurrozaq, Etika Profesi Profesionalisme kerja, Medan: UISU Press, 2017.
- b. Muhammad Mufid, Etika Dan Filsafat Komunikasi, Jakarta: Kencana Prenada Group, 2016.
- c. Husain Insawan, Perbankan Berbasis Nilai Etika, Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2017.
- d. Ikatan Bangkir Indonesia, Mengelola Kualitas Layanan Perbankan, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- e. Lailul Mursidah, Manajemen Pelayanan Publik, Sidoarjo: Umsida Press, 2020.
- f. Zulkifli Rusby, Manajemen Bank Syariah, Riau: Pusat Kajian Pendidikan Islam FAI UIR, 2017.
- g. Meithiana Indrasari, Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan, Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- h. Astri Rumondang Banjarnahor et al., Manajemen Komunikasi Pemasaran, Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2021.

---

<sup>7</sup> Samsu, 95.

- i. Mashur Razak, *Perilaku Konsumen*, Makassar: Alauddin University Press, 2016.

Adapun selain dari buku-buku di atas sumber data sekunder juga meliputi data profil BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah. Sumber data sekunder yang diharapkan dapat menunjang peneliti dalam mengungkap data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, sehingga sumber data primer menjadi lebih lengkap.

### **C. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Tujuan yang diungkapkan dalam bentuk hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian. Jawaban itu masih perlu diuji secara empiris, dan untuk maksud inilah dibutuhkan pengumpulan data. Dengan kata lain mengolah informasi yang didapat melalui pengukuran-pengukuran tertentu untuk digunakan sebagai landasan dalam menyusun argumentasi logis menjadi fakta yang di uji secara empirik.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, antara lain:

#### **1. Observasi**

Menurut Nawawi metode observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek

penelitian. Senada dengan itu.<sup>8</sup> Asyari menyatakan pula bahwa observasi adalah suatu pengamatan yang khusus dan pencatatan yang sistematis yang ditujukan pada satu atau beberapa fase masalah dalam rangka penelitian, dengan maksud untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk pemecahan masalah yang dihadapi.<sup>9</sup>

Dari pengertian observasi tersebut, observasi dapat dibedakan ke dalam tiga jenis. Pertama, observasi partisipan di mana observer atau pengamat benar-benar ikut ambil bagian dalam kegiatan observasi. Kedua, observasi sistematis atau observasi berstruktur di mana ciri utamanya adalah mempunyai struktur atau kerangka yang jelas; di dalamnya berisikan semua faktor yang diperlukan dan sudah dikelompokkan ke dalam kategori-kategori atau tabulasitabulasi tertentu. Ketiga, observasi eksperimental, di mana observasi ini bertujuan untuk mengetahui adanya perubahan-perubahan timbulnya variabel-variabel dan gejala-gejala kelainan, sebagai satu situasi eksperimen yang sengaja diadakan untuk bisa diteliti.

## 2. Wawancara (*interview*)

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, yaitu suatu kegiatan dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden. Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*)

---

<sup>8</sup> Samsu, *Metode Penelitian (Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development)*, 97–98.

<sup>9</sup> Samsu, 97–98.

untuk memperoleh informasi dari terwawancara.<sup>10</sup> Penggunaan teknik ini dilakukan dengan cara terstruktur yaitu dengan menekankan pada dialog secara terperinci dan mendalam agar tidak lari dari permasalahan dalam penelitian ini.

Wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara bebas terpimpin, yakni metode wawancara yang dilakukan dengan membawa pedoman yang hanya merupakan garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan. Ibu Indi Zulianti selaku *Customer Service*, Bapak Musbikhin selaku Kepala Cabang BMT Assyafiiyah Kota Gajah, serta anggota di BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah selaku informan penelitian untuk memperoleh data yang ada kaitannya dengan penelitian ini, peneliti mencari informasi yang diperlukan tentang dampak yang diterima oleh nasabah baik positif maupun negatif atas pelayanan yang diberikan khususnya *customer service*.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel-variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya.<sup>11</sup> Dalam metode ini peneliti memanfaatkan sumber-sumber data seperti profil BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah, SOP dalam pembuatan rekening baru, foto dokumentasi para anggota BMT Assyafiiyah Kota Gajah yang menjadi informan dalam penelitian ini.

---

<sup>10</sup> Sharwono Jonathan, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 96.

<sup>11</sup> Jonathan, 99.

#### **D. Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono, yang dimaksud dengan teknik analisis data adalah proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>12</sup> Noeng Muhadjir mengemukakan pengertian analisis data sebagai “upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Analisis data merupakan upaya atau langkah untuk menggambarkan secara naratif, deskriptif atau tabulasi terhadap data yang diperoleh. Penyimpulan atau penjelasan dari analisis data yang dilakukan melahirkan kesimpulan penelitian.”<sup>13</sup>

Analisis data yang digunakan pada penelitian adalah analisa data kualitatif dengan cara berfikir induktif, karena data yang diperoleh berupa keterangan-keterangan dalam bentuk uraian. Kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yaitu sumber dari tertulis atau ungkapan tingkah laku yang diobservasikan dari manusia.<sup>14</sup> Sedangkan cara berfikir induktif, yaitu data/fakta dikategorikan menuju ke tingkat abstraksi yang lebih tinggi, melakukan sintesis dan mengembangkan teori apabila

---

<sup>12</sup> Jonathan, 99.

<sup>13</sup> Jonathan, 103.

<sup>14</sup> Jonathan, 69.

diperlukan. Setelah data dikumpulkan dari lokasi penelitian melalui wawancara, dan dokumentasi maka dilakukan pengelompokan dan pengurangan yang tidak penting. setelah itu dilakukan analisis penguraian dan penarikan kesimpulan tentang makna perilaku subjek penelitian dalam latar serta fokus penelitian.<sup>15</sup>

Data yang diperoleh dari wawancara, dan dokumentasi dari BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah akan diolah menggunakan teknik deskriptif ku<sup>16</sup>alitatif. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena penelitian ini bertujuan untuk menjabarkan keterangan dengan mengacu pada berbagai teori dengan pokok masalah. Berdasarkan keterangan di atas, maka dalam menganalisis data pada penelitian ini, peneliti menggunakan data yang telah diperoleh kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan cara berfikir induktif yang berangkat dari informasi mengenai peran serta aktualisasi etika profesi *customer service* dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah.

---

<sup>15</sup> Salim, Syahrur, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Citapustaka Media: Bandung, 2012), 145

<sup>16</sup> Jonathan, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, 99.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah**

##### **1. Sejarah Berdirinya BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah**

KPPS BMT Assyafiiyah Kotagajah didirikan pada tanggal 03 September 1995, bertempat di Pondok Pesantren Nasional Assyafiiyah Kota Gajah dengan nama BMT Assyafiiyah. Berawal dari kegiatan jamaah pengajian Assyafiiyah dan pengajian akbar peresmian Pondok Pesantren Nasional Assyafiiyah, menyisahkan dana sebesar Rp.800.000,- yang digunakan sebagai modal awal.<sup>1</sup> Adapun pendapat rinya di pelopori oleh :

- A. Mudhofir aktivis dan praktisi koperasi
- B. Drs. Ali Nurhamid, M.Sc PNS pada kantor Departement Agama Kabupaten Lampung Tengah.
- C. K.H, Suhaimi Rais, Tokoh agama di kecamatan Kotagajah.
- D. Drs. Ali Yurja Sharbani, PNS tokoh agama dan Pemangku Pondok Pesantren Nasional Assyafiiyah Kotagajah.<sup>2</sup>

Dibawah Menteri Koperasi dan PPK Bapak Adi Sasono itulah pada tahun 1999 bergulir dana untuk kelompok swadaya masyarakat yang baru dan belum berbadan hukum, termasuk BMT Assyafi'iyah diberi kepercayaan untuk mengelola Lembaga Ekonomi Produktif Masyarakat

---

<sup>1</sup> Dokumentasi BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah, dikutip pada 10 Mei 2023

<sup>2</sup> Dokumentasi BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah, dikutip pada 10 Mei 2023

Mandiri (LEPMM).<sup>3</sup> Dengan dana LEPMM itulah BMT Assyafi'iyah mulai memperlihatkan kemajuannya, sehingga pada tanggal 15 Maret 1999 resmi mendapatkan status Status Badan Hukum Koperasi dengan Nomor: 28/BH/KDK.27/III/1999 tanggal 15 Maret 1999. Sejak itulah BMT Assyafi'iyah berubah nama menjadi Koperasi BMT Assyafi'iyah dan ditetapkan sebagai koperasi primer kabupaten.<sup>4</sup>

Pada tanggal 10 September 2004 terbitnya Surat Keputusan Menteri Nomor: 91/Kep/M/KUKM/IX/2004, maka Koperasi BMT Assyafi'iyah menyesuaikan diri dengan nama Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah (KJKS) BMT Assyafi'iyah dan mengikat menjadi koperasi primer propinsi, perkembangan yang begitu pesat menjadikan BMT Assyafi'iyah harus berubah nama menjadi BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Bersamaan dengan perubahan nama, dan tingkatan koperasi menjadi primer nasional, BMT Assyafi'iyah yang semula Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah (KJKS), sekarang menjadi KSPPS. Hal ini dikarenakan KJKS itu ada kata jasa, sehingga Kementerian Koperasi menghawatirkan Otoritas Jas Keuangan (OJK) akan masuk ke ranah BMT. Peran kementerian untuk mengubah nama ini adalah ingin mempertahankan BMT atau Lembaga Keuangan non Bank yang berprinsip Syari'ah.

---

<sup>3</sup> Dokumentasi BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah, dikutip pada 10 Mei 2023

<sup>4</sup> Dokumentasi BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah, dikutip pada 10 Mei 2023

Seiring dengan berjalannya waktu, BMT Assyafi'iyah telah banyak membuka cabang dimana-mana, dan salah satu cabang di Kotagajah.<sup>5</sup>

### **Visi Dan Misi BMT Assafi'iyah**

#### **Visi**

“Menjadi Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah yang Sehat, Kuat, Bermanfaat, Mandiri dan Islami”

#### **Misi**

- a. Meningkatkan kesejahteraan anggota dan lingkungan kerja
- b. Meningkatkan sumber pembiayaan dan penyediaan modal dengan prinsip syari'ah
- c. Menumbuhkan usaha produktif dibidang pertanian perdagangan, industry dan jasa
- d. Meningkatkan budaya menyimpan dikalangan anggota.<sup>6</sup>

---

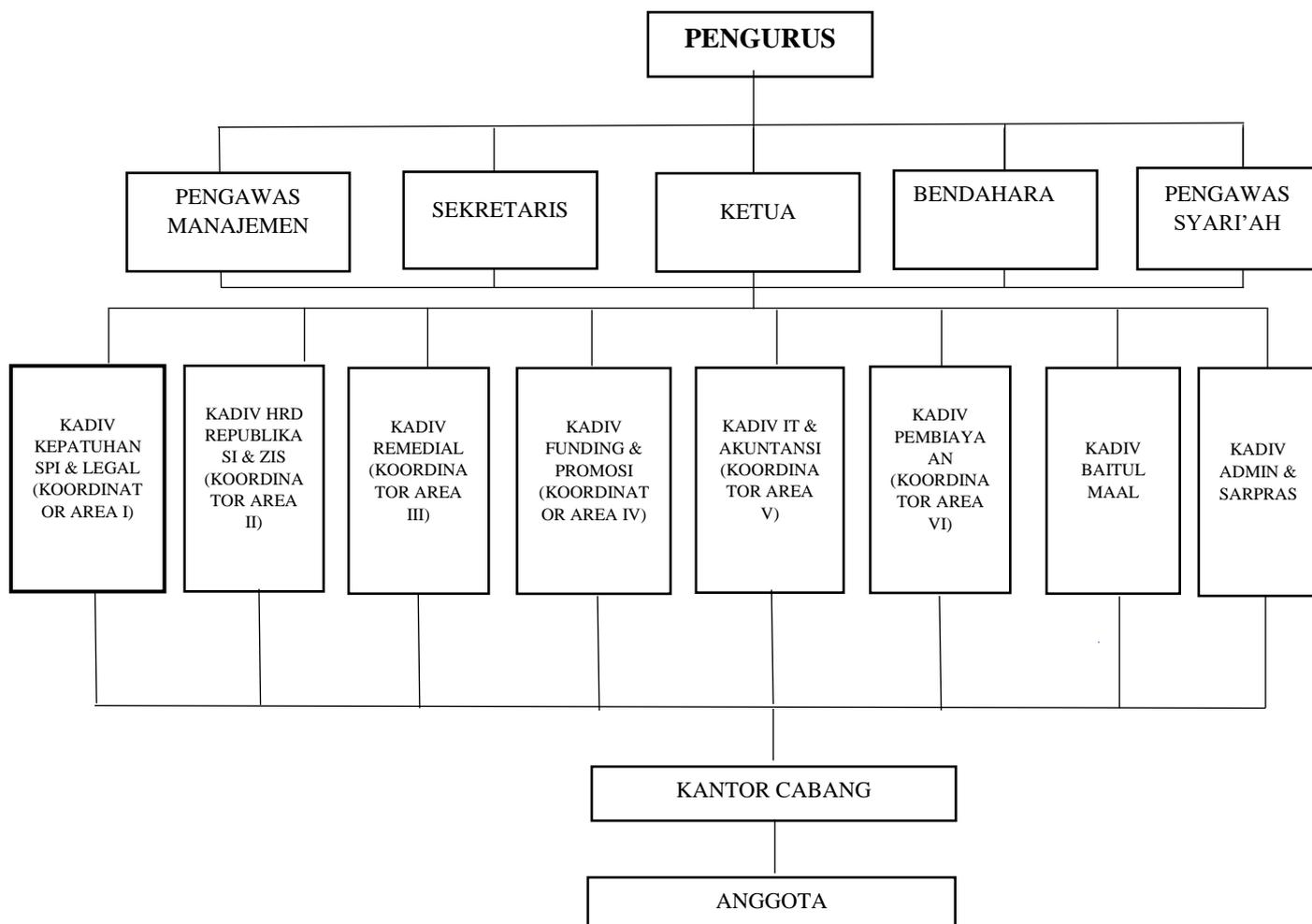
<sup>5</sup> Dokumentasi BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah, dikutip pada 10 Mei 2023

<sup>6</sup> Dokumentasi BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah, dikutip pada 10 Mei 2023

## 2. Struktur Organisasi BMT Assyafiiyah Kota Gajah

TABEL 1.1

Struktur Organisasi BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah



### a. Pimpinan cabang

Pimpinan Cabang merupakan karyawan yang bertugas merencanakan, mengarahkan, serta mengevaluasi kinerja karyawan terhadap pelayanan anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional setiap hari kerja dikantor cabang masing-masing<sup>7</sup>

<sup>7</sup> Wawancara dengan Bapak Ahmad Musbikhin Selaku Pimpinan Cabang BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah, Pada 10 Mei 2023

- 1) Tanggung jawab
  - a) Tercapainya target bisnis kantor cabang yang telah ditetapkan
  - b) Terselenggaranya pelayanan yang memuaskan kepada anggota
  - c) Terevaluasi dan terselesaikannya seluruh permasalahan yang ada dalam operasional kantor cabang
  - d) Melakukan tugas-tugas yang diberikan oleh atasan untuk kepentingan koperasi
- 2) Tugas pokok dan wewenang
  - a) Melakukan aktivitas operasional kantor cabang sesuai tugas manager operasional dengan batas kewenangannya
  - b) Menyusun laporan baik operasional maupun keuangan secara rutin dan berkelanjutan
  - c) Melakukan koordinasi dan pengawasan terhadap staf dalam melaksanakan tugas-tugasnya
  - d) Menyusun target operasional kantor cabang secara sistematis dan terukur
  - e) Memastikan terlaksananya standar layanan anggota dicabang
  - f) Memastikan kepatuhan, tingkat kesehatan, dan terselenggarakannya seluruh aktivitas cabang

**b. Account Officer (AO)**

Adalah karyawan BMT yang bertugas melakukan pengambilan setoran anggunan pembiayaan, melakukan tindakan penanggulangan pembiayaan bermasalah dan juga melayani

pengajuan pembiayaan, melakukan analisis kelayakan serta memberikan rekomendasi atas pengajuan pembiayaan sesuai dengan hasil analisis yang telah dilakukan.

- 1) Tanggung jawab
  - a) Memastikan pembayaran angsuran pembiayaan anggota
  - b) Penanganan pembiayaan bermasalah
  - c) Pembuatan laporan pembiayaan
  - d) Memproses permohonan pembiayaan
  - e) Menganalisis permohonan pembiayaan
  - f) Melakukan rapat komite pembiayaan
  - g) Melakukan monitoring atas ketepatan alokasi dana pencairan pembiayaan
  - h) Melakukan pembayaran angsuran pembiayaan oleh anggota
- 2) Tugas-tugas pokok
  - a) Memproses permohonan pembiayaan
  - b) Menganalisis permohonan pembiayaan
  - c) Melakukan rapat komite

**c. Funding Officer (FO)**

Merupakan karyawan yang bertugas menerapkan strategi dan pola-pola tertentu dalam rangka menghimpun dana masyarakat

- 1) Tanggung jawab
  - a) Memastikan target funding tercapai sesuai rencana

- b) Tersosialisasikan produk-produk funding kepada masyarakat dan pihak luar
  - c) Membuka hubungan dengan pihak/lembaga luar dalam rangka funding
- 2) Tugas pokok
- a) Melakukan evaluasi terhadap aktivitas funding yang telah dilakukan
  - b) Mengakses pihak-pihak yang berpotensi dalam membantu penggalaan dana masyarakat
  - c) Melakukan promosi dan sosialisasi terhadap produk-produk yang ada di BMT

**d. Kepala divisi akuntansi**

Adalah karyawan yang tugasnya melakukan pengelolaan keuangan BMT secara keseluruhan diluar unit-unit yang ada baik dari uang dinding, landing, maupun jasa jasa keuangan BMT lainnya.

- 1) Tanggung jawab
- a) Mengeluarkan laporan keuangan BMT kepada pihak yang berkepenting
  - b) Memberikan laporan mengenai perkembangan simpanan
  - c) Mengontrol dan mengevaluasi pencatatan necara laba rugi dan aktivitas akunting lainnya
- 2) Tugas pokok
- a) Membuat laporan keuangan BMT

- b) Melakukan analisis bila diperlukan dan memberikan masukan pada rapat badan pengurus mengenai perkembangan BMT tentang laporan keuangan yang ada
- c) Mendata ulang anggota yang masih belum melunasi kewajibannya dalam menyetor simpanan pokok dan simpanan wajib

**e. Kadiv sistem pengendalian intern**

Merupakan karyawan yang bertugas melakukan pengawasan secara periodik atas aktivitas manajemen, operasional dan keuangan, sehingga dipastikan berjalan sesuai prosedur yang berlaku di BMT dan terhindar dari kemungkinan-kemungkinan yang dapat mengancam keberlangsungan BMT.

1) Tanggung jawab

Terevaluasinya sistem manajemen, operasional dan keuangan sehingga dapat dipastikan bisa berjalan dengan baik

2) Tugas pokok

- a) Terealisasikan pemeriksaan manajemen, operasional, dan keuangan
- b) Memberikan teguran apabila ditemukan terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan stand operasional prosedur
- c) Memberikan catatan, pandangan dan saran-sara yang dipandang perlu dalam rangka pelaksanaan sistem pengendalian standar operasional BMT

**f. Remedial**

Adalah kawan BMT yang bertugas memberikan jalan keluar dan langkah-langkah Pengeyelesai bagi kantor cabang dan anggota yang bermasalah serta melakukan tindakan penarikan, penyitaan, penjualan jaminan dan lain-lain serta melakukan tindakan penanggulangan pembiayaan bermasalah.

- 1) Tanggung jawab
  - a) Memastikan tertanggulangi seluruh anggota pembiayaan yang bermasalah
  - b) Menyelesaikan pembiayaan bermasalah
- 2) Tugas pokok
  - a) Melakukan identifikasi anggota bermasalah
  - b) Menyusun rencana strategi dan target penanggulangan pembiayaan bermasalah
  - c) Membuat laporan hasil kerja secara periodic

**g. Kadiv pembiayaan**

Merupakan petugas yang berfungsi mengelola administrasi pembiayaan mulai dari pencarian hingga pelunasan dan membuat surat perjanjian merencanakan, mengevaluasi, dan mengarahkan target pembiayaan serta memastikan strategi yang digunakan tepat dalam upaya mencapai target melakukan analisis kelayakan serta memberikan rekomendasi atas pengajuan pembiayaan sesuai dengan hasil analisis yang telah dilakukan.

- 1) Tanggung jawab
  - a) Mengelola administrasi pembiayaan mulai dari pencairan hingga pelunasan dan membuat surat perjanjian
  - b) Melihat peluang dan potensi pasar yang ada dalam upaya pengembangan pasar
  - c) Memastikan seluruh pengajuan pembiayaan telah di proses sesuai dengan proses sebenarnya
- 2) Tugas pokok
  - a) Melakukan pengumpulan informasi mengenai calon anggota melalui kegiatan wawancara
  - b) Memberikan penjelasan secara jelas dan lengkap atas pertanyaan dan saran
  - c) Mengevaluasi pengajuan pembiayaan yang telah diproses sesuai dengan proses sebelumnya

#### **h. Administrasi umum**

Adalah karyawan BMT yang bertugas melakukan pengelolaan administrasi segala sesuatu yang berkaitan dengan aktivitas kantor

- 1) Tanggung jawab
  - a) Mengadministrasi seluruh berkas yang menyangkut kelengkapan administrasi BMT dan keanggotaan
  - b) Semua surat-surat masuk dan keluar khususnya yang berkaitan dengan badan pengurus

- c) Merencanakan rapat rutin koordinasi dan evaluasi kegiatan badan pengurus, manajer, kepala devisi dan pimpinan cabang
- 2) Tugas pokok
- a) Mengadministrasi dokumen lembaga yang sifatnya permanen
  - b) Melakukan penghimpunan biodata atau kelengkapan administrasi anggota dan melakukan registrasi
  - c) Menyusun kalender kerja bersama direktur utama dan manajer.<sup>8</sup>

#### **i. Customer Service**

Customer Service merupakan karyawan yang berperan menjadi sumber informasi utama bagi para anggota dan juga sebagai penyalur komunikasi langsung antara perusahaan dengan anggota.<sup>9</sup>

- 1) Tanggung Jawab
- a) Sebagai penerima saran dan keluhan para anggota
  - b) Berperan untuk kebutuhan komunikatif perusahaan ke anggota apabila terdapat hal-hal penting yang harus diberitahukan
- 2) Tugas pokok
- a) Menjadi petugas akad saat akan transaksi
  - b) Melayani proses pengajuan dan realisasi pembiayaan
  - c) Menjaga dan mengamankan jaminan pembiayaan milik anggota

---

<sup>8</sup> Dokumentasi BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah, dikutip pada 10 Mei 2023

<sup>9</sup> Wawancara dengan Ibu Indo Zulianti Selaku Customer Service BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah, Pada 10 Mei 2023

## **B. Etika Customer Service BMT Assyafiiyah Kota Gajah Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota**

### **1. Etika Customer Service BMT Assyafiiyah Terhadap Pelayanan**

Etika adalah sebuah hukum norma yang mengatur tentang tingkah laku manusia. Etika ditanamkan agar kepribadian seseorang menjadi lebih baik.<sup>10</sup> Merujuk dari pendapat Bapak Ahmad Musbikhin selaku Pimpinan Cabang BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah maka etika merupakan sebuah acuan pokok dimana seseorang ditanamkan pemahaman menyeluruh terkait tanggung jawab diri terhadap pekerjaannya.<sup>11</sup> Etika berkembang tidak hanya untuk membuat pribadi seseorang menjadi lebih baik tapi juga berkembang keranah bisnis salah satunya etika profesi. Dimana etika profesi bertujuan untuk membuat karyawan bekerja dengan baik sesuai standar operasional yang berlaku di Perusahaan nya. Dalam hal ini karyawan *Customer Service* dituntut memberikan pelayanan yang maksimal dan profesional dalam situasi dan kondisi apapun.

Menurut bapak Ahmad Musbikhin selaku pimpinan cabang BMT As-Syafi'iyah etika profesi dapat menunjang kinerja *Customer Service* menjadi lebih baik, tidak hanya dari teknis saja tapi juga menumbuhkan jiwa tanggung jawab karyawan menjadi lebih tinggi karena didalam etika profesi mengandung hukum norma yang baik hanya di aplikasikan lagi ke dunia kerja berbentuk etika profesi sehingga apabila etika profesi

---

<sup>10</sup> Insawan Husain, *Perbankan Berbasis Nilai Etika* (Sleman : Deepublish, 2017), hal 35

<sup>11</sup> Wawancara dengan Bapak Ahmad Musbikhin Selaku Pimpinan Cabang BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah, Pada 10 Mei 2023

tersebut benar benar dijalankan dampaknya akan luar biasa bagi produktifitas karyawan.<sup>12</sup>

Dalam perusahaan BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah seorang *Customer Service* menjadi pihak pertama yang berhubungan langsung dengan para anggota otomatis dibutuhkan sosok yang dapat memberikan kinerja yang baik dan juga citra yang positif. Karena apabila gambaran diri seorang *Customer Service* terlihat buruk dimata anggota bmt maka bukan tidak mungkin akan menimbulkan kesan yang kurang baik juga bagi perusahaan. Anggota dapat mengungkapkan keluhan seperti contoh apabila seorang *Customer Service* terlihat kurang rapi atau menarik dari segi penampilan anggota dapat mnengeluh kan penampilannya ataupun dari segi komunikasi apabila nantinya anggota merasa penyampaiannya sulit dipahami maka keluhannya makin bertambah dan akan berpengaruh pada kepuasan anggota. Selain tu peran seorang *Customer Service* sangatlah penting karena afirmasi positif dari *Customer Service* dapat membantu meningkatkan kepercayaan anggota untuk melanjutkan kerjasama dengan BMT dan menggunakan service BMT kedepannya.<sup>13</sup>

Menurut bapak Ahmad Musbikhin penerapan etika *Customer Service* di BMT As-Syafi'iyah belum dapat dipastikan 100% penerapannya sesuai dengan aturan etika yang ada hanya saja setiap kekurangan dan kesalahan kita selalu upgrade lagi dalam bentuk pelatihan

---

<sup>12</sup>Wawancara dengan Bapak Ahmad Musbikhin Selaku Pimpinan Cabang BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah, Pada 10 Mei 2023

<sup>13</sup>Wawancara dengan Bapak Ahmad Musbikhin Selaku Pimpinan Cabang BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah, Pada 10 Mei 2023

– pelatihan Tujuannya adalah meminimalisir kesalahan kedepannya dan juga untuk meningkatkan kualitas SDM BMT As-Syafi'iyah itu sendiri. Yang terpenting apa yang dikerjakan oleh *Customer Service* sudah berusaha untuk memenuhi standar operasional yang ada dan semaksimal mungkin memenuhi keinginan anggota sesuai kebutuhannya.<sup>14</sup>

Yang jelas kita melakukan perbaikan dengan komunikasi feed back dengan anggota dari berbulan dari bertaun taun kita pasti melakukan perbaikan, dan untuk menanggapi feed back tersebut kita ada rapat triwulan yaitu semacam evaluasi dari kantor raport kerja dari masing-masing job, kalo dari marketing sesuai targetnya atau tidak, *Customer Service* seperti apa kinerjanya, kasir seperti apa otomatis berbeda yang dinilai sehingga kekurangan-kekurangan yang terdeteksi kita up dalam bentuk pelatihan dengan harapan kesalahan-kesalahan yang terjadi bisa kita atasi karena karyawan sudah dibekali dengan ilmu dan pelatihan. Selain itu untuk mengukur kekurangan-kekurangan itu kita juga berikan SP tapi kan itu diberlakukan untuk karyawan yang kinerjanya tidak sesuai atau tidak mencapai target dan pemberiannya pun bertahap tidak langsung melakukan pemecatan, yang kita utamakan selalu melakukan perbaikan.<sup>15</sup>

Untuk menyikapi feedback keluhan masyarakat kita juga berkomunikasi dengan memberikan kotak saran atau dapat langsung disampaikan keluhannya terkait pelayanan bagian mana yang membuat

---

<sup>14</sup> Wawancara dengan Bapak Ahmad Musbikhin Selaku Pimpinan Cabang BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah, Pada 10 Mei 2023

<sup>15</sup> Wawancara dengan Bapak Ahmad Musbikhin Selaku Pimpinan Cabang BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah, Pada 10 Mei 2023.

anggota tidak puas atau kurang nyaman. Nantinya BMT juga memanfaatkan hasil dari penelitian-penelitian skripsi, anak-anak yang dimagangkan disini atau di PPL kan disini dari kampus-kampus yang bekerja sama itu pasti kita selalu memperhatikan saran dan kesimpulan yang mereka kirimkan dan kita manfaatkan betul kesimpulan dan saran tersebut. Karena kalau kita menilai diri sendiri dari internal kan pasti kita merasa diri kita sudah sempurna sedangkan orang eksternal jika menilai kita pasti ada kurangnya ada lebihnya yang tidak kita sadari. Tapi yang jelas dari hari ke hari bulan ke bulan tahun ke tahun kita dari manajemen pusat selalu melakukan perbaikan dari pelayanan seluruh bagian agar terciptanya sistem pelayanan yang baik.<sup>16</sup>

Tenaga *Customer Service* juga dituntut untuk memahami tugas pokoknya dengan baik karena ketika sudah paham betul dengan tugas pokoknya seorang *Customer Service* dapat menjalankan tugasnya dengan profesional dan tanggung jawab atas tugas yang diberikan. Terkhusus di BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah tugas *Customer Service* antara lain melakukan akad, menerima anggota saat hendak pengajuan, realisasi, akad, hingga penyimpanan jaminan menjadi tanggung jawab *Customer Service* sehingga apabila terjadi kelalaian seperti kehilangan jaminan maka solusinya mengganti kerugiannya.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Wawancara dengan Bapak Ahmad Musbikhin Selaku Pimpinan Cabang BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah, Pada 10 Mei 2023.

<sup>17</sup> Wawancara dengan Ibu Indi Zulianti Selaku Customer Service BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah, Pada 10 Mei 2023

Dengan kepribadian *Customer Service* yang percaya diri dan disiplin anggota dapat merasakan kenyamanan dan secure menggunakan layanan BMT sehingga meningkatkan mutu pelayanan *Customer Service* dan juga perusahaan. Menurut Ibu Indi Zulianti selaku *Customer Service* BMT As-Syafi'iyah beliau selalu menampilkan yang terbaik ke para anggota dengan menerapkan prinsip 3S (Senyum Salam Sapa) dan mentretamen anggota sebagai mitra BMT.<sup>18</sup>

Untuk sejauh ini dua tahun di bmt masih aman aman saja anggotanya, meskipun karakter mereka ada yang agak ngotot kita sebagai *Customer Service* masih harus melayani dengan professional dan alhamdulillahnya setelah kita kasih pemahaman mereka masih bisa menerima pelayanan dengan baik. SOP disini *Customer Service* selalu Senyum, Salam, Sapa (3S), kalau tugas *Customer Service* disini kondisional muali dari akad, melayani anggota saat mereka pengajuan, realisasi, akad, sampai di jaminan, jadi jaminan yang anggota sodorkan itu jadi tanggung jawab *Customer Service* termasuk uang, memang ketika anggota menyetorkan itu ke kasir, namun setelah masuk ke brangkas itu menjadi tanggung jawab *Customer Service*.<sup>19</sup>

Sanksi yang pernah didapat sejauh ini pernah kejadian kehilangan jaminan dan solusi yang diberikan dari kantor harus mengganti jaminan yang dihilangkan. Sejauh ini belum ada complain dari anggota terkait

---

<sup>18</sup> Wawancara dengan Ibu Indi Zulianti Selaku Customer Service BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah, Pada 10 Mei 2023

<sup>19</sup> Wawancara dengan Ibu Indi Zulianti Selaku Customer Service BMTAs-Syafi'iyah Kota Gajah, Pada 10 Mei 2023.

penampilan ataupun sikap dari karyawan, mungkin ketika sedang tidak mood lalu datang anggota yang cuek atau nyolot ya kita juga melayaninya mengikuti sikap mereka, karena ketegangan emosi dapat memicu terjadinya konflik apabila diteruskan sehingga customer service harus benar benar pandai mengendalikan sisi emosionalnya, atau mereka datang ke kita dengan sikap yang aware maka kita juga akan lebih aware ke mereka, tapi kalo dari datang mereka merespon dengan cetus maka kita berikan treatmen berbeda agar pelayanannya lebih tenang dan situasinya tetap kondusif dan nyaman.<sup>20</sup>

## **2. Kepuasan Anggota BMT Assyafiiyah Kota Gajah**

Hasil dari penelitian yang peneliti lakukan akan menunjukkan pendapat mayoritas anggota mengenai harapan mereka dengan kenyataan ketika bertransaksi dan menggunakan jasa BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah apakah sesuai dengan harapan anggota atau belum.

Ibu Sri Lestari selaku anggota yang berprofesi sebagai petani semangka mengatakan kesannya selama menjadi anggota BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah mendapat pelayanan yang baik. Bersyukur adanya BMT As-Syafi'iyah cukup membantu untuk pengajuan modal usaha kebetulan saya bertani semangka, Ketika hendak melayani *Customer Service* berpenampilan rapih, sopan, bersikap sangat ramah dengan penuh senyum kepada calon anggota. Di tengah pelayanan dijelaskan bagaimana mekanisme pembiayaan dengan jelas, informasinya juga mudah dipahami

---

<sup>20</sup> Wawancara dengan Ibu Indi Zulianti Selaku Customer Service bMT As-Syafi'iyah Kota Gajah, Pada 10 Mei 2023.

ditambah dengan diskusi terkait bagaimana angsuran nantinya di setorkan apabila pengajuan berhasil disetujui. Ditambah sikap *Customer Service* yang bersahabat intinya dari segi pelayanan sudah cukup baik. Dengan pelayanan yang bagus ini saya akan menyampaikan ke tetangga sesama petani semangka apabila nantinya ada yang mau mengajukan pembiayaan modal usaha dan langsung saya rekomendasikan kesini. Dan kebetulan saya belum merasakan adanya kerugian saat bertransaksi disini malah dibantu proses pelayanannya sangat mudah dan pencairan cukup cepat. harapannya lebih maju sukses dan tetap jayalah membantu masyarakat buat modal usaha.<sup>21</sup>

Bapak Andre selaku anggota pembiayaan pertanian yang beralamat di Putra Buyuh mengatakan bahwa kesannya selama menjadi anggota BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah sudah cukup puas. Saya merasa pelayanannya bagus dan sangat menolong, apalagi kami orang kecil yang bekerja sebagai petani dengan penghasilan yang tidak menentu merasa sangat tertolong dengan adanya pembiayaan pertanian dari BMT. Alhamdulillah sudah dari satu tahun menjadi anggota dan pelayanan yang saya dapat dari *Customer Service* sangat baik dan orangnya enak buat diajak komunikasi. Sikapnya sopan santun dan buat penyampaian informasi sudah cukup jelas. Dalam menerangkan antara jenis pembiayaan dengan titik permasalahan yang saya rasakan sebagai petani cukup detail. Saat transaksi sedang berlangsung saya pernah bertanya soal transaksi dan

---

<sup>21</sup> Wawancara dengan Ibu Sri Lestari Selaku Anggota Pembiayaan Pertanian di BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah, Pada 10 Mei 2023.

kebingungan di survey, bagaimana teknisnya apa saja yang perlu disiapkan saat di survey serta bagaimana praktek penagihan apabila ditengah jalan hasil panen mengalami kerugian. Untungnya diberi penjelasan lebih lanjut oleh *Customer Service* dan saya siap untuk melakukan komplain apabila nantinya terdapat ketidakpuasan terkait pelayanan yang saya rasakan. Kebetulan saya kesini atas rekomendasi teman yang memberi saran untuk ke BMT As-Syafiiyah Kota Gajah dan alhamdulillah hasilnya sudah memuaskan. Untuk harapannya semoga kedepan lebih baik bisa menolong orang-orang kecil dan semoga pelayanan BMT lebih maju dan sukses.<sup>22</sup>

Hubungan antara perusahaan dengan anggota BMT As-Syafi'iyah dijalin dengan sifat yang kekeluargaan jadi semisal anggota datang ke BMT menanyakan kenapa pembiayaannya lama dan belum juga cair kita jawab dengan masih di komitekan dan biasanya mereka sudah paham, begitupun sebaliknya apabila anggota angsuran pembiayaannya macet kita tidak terlalu keras dalam menagih pada anggota dan tetap mengusahakan secara kekeluargaan.<sup>23</sup>

Bapak Sudibyو selaku anggota BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah yang berprofesi sebagai petani beralamat di Putra Buyuh mengatakan bahwa pelayanan *Customer Service* di BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah sangat memuaskan. Saya sangat dipermudah dengan perlakuan *Customer Service* yang membimbing saya sebagai orang awam dalam memahami

---

<sup>22</sup> Wawancara dengan Bapak Andre selaku anggota Pembiayaan Pertanian di BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah, Pada 10 Mei 2023.

<sup>23</sup> Wawancara dengan Ibu Indi Zulianti Selaku Customer Servie BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah, Pada 10 Mei 2023.

transaksi dengan mudah, diberikan penjelasan yang jelas detail dan mudah dimengerti. Sikap *Customer Service* yang ramah dan murah senyum ketika melayani semakin menambah kenyamanan saya saat bertransaksi di bagian *Customer Service* BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah. Ini juga menjadi pengalaman pertama kali melakukan pembiayaan seperti ini karena ditawarkan oleh bapak Andre selaku tetangga saya sesama petani. Sempat kesulitan terkait teknis bagaimana alur Pengajuannya selebihnya tidak ada masalah. Untuk sejauh ini belum ada komplain karena baru pertama kali juga mengajukan pembiayaan di sini. Nantinya apabila sudah saya rasakan keuntungan melakukan pembiayaan disini pasti saya siap untuk merekomendasikannya ke sesama warga didaerah saya apabila ada yang membutuhkan bantuan modal. Harapannya semoga BMT As-Syafi'iyah semakin sering lagi menolong warga yang membutuhkan bantuan modal dan semakin sukses kedepannya.<sup>24</sup>

Bapak Joko Handoko Selaku anggota pembiayaan BMT As-Syafi'iyah yang berprofesi sebagai petani mengatakan bahwa kesan melakukan transaksi dengan *Customer Service* BMT As-Syafi'iyah cukup puas. Sikap karyawannya sangat ramah dan juga langsung menyapa ketika pertama kali masuk ke dalam kantor membuat saya merasa diperlakukan dengan baik apalagi pegawainya sangat paham dengan tujuan saya datang ke BMT sehingga proses pelayanan cukup singkat, padat, dan jelas langsung ke inti permasalahan yang saya rasakan. Disisi lain petugasnya

---

<sup>24</sup> Wawancara dengan Bapak Sudibyo Selaku Anggota Pembiayaan Pertanian di BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah Pada tanggal 10 Mei 2023.

juga cekatan dalam memahami dan mendata informasi yang saya berikan yaitu permasalahan modal usaha. Sebagai petani saya sangat membutuhkan bantuan modal sehingga langsung melarikan diri ke BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah atas rekomendasi Bapak Andre sebagai sesama petani. Saya berkenan menyampaikan keluhan apabila nantinya ditengah kerja sama terdapat hal hal yang memberikan saya ketidakpuasan karena untuk sejauh ini belum ada masalah yang saya alami sehingga pelayanannya sudah memuaskan. Pasti saya akan memberikan saran ke orang lain yang saya kenal nantinya apabila sudah merasakan keuntungan menggunakan jasa BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah dan harapan saya untuk BMT semoga semakin maju kedepannya.<sup>25</sup>

Bapak Solikan selaku anggota BMT As-Syafi'iyah yang berprofesi sebagai guru beralamat di Sri Sawahan mengatakan alhamdulillah kesannya terhadap pelayanan cukup bagus fasilitas oke dan diberikan pengalaman service yang menyenangkan dari *Customer Service*. Dari segi teknis pelayanan *Customer Service* cukup memuaskan karena saya pribadi dan sekolah sudah bertahun tahun menyimpan disini, informasi yang disampaikan cukup jelas. Hanya saja terkadang waktu istirahat dari jam 12 hingga jam 1 sudah selesai saat saya kesini *Customer Service* belum membuka pelayanan, sedangkan kalau hendak kesini pagi pelayanan *Customer Service* juga tidak langsung buka dikarenakan ada briefing dulu semacam pengajian atau siraman rohani sebelum pelayanan *Customer*

---

<sup>25</sup> Wawancara dengan Bapak Joko Handoko Selaku Anggota Pembiayaan Pertanian di BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah Pada Tanggal 10 Mei 2023.

*Service* dibuka jadi untuk kita yang terburu buru agak repot juga. Saya belum menemukan ketidakpuasan dari *service* lainnya hanya satu tadi yaitu kurang puas soal waktu pagi jam 8 dan juga istirahat siang tadi jam 1 kenapa belum buka. untuk yang terburu-buru agak merepotkan dan saya sudah biasa merekomendasikan ke keluarga teman dan saudara untuk menabung kesini, apalagi saya orang islam kebetulan saya menggunakanuuuuu transaksi bagi hasil tabungan mudhorobah yang sudah saya rasakan sendiri benefitnya. Harapan kedepannya semoga tetap eksis dan konsisten memberi pelayanan terbaik dan jangan sampai merugikan seperti BMT yang lainnya.<sup>26</sup>

Dari observasi peneliti terkait kondisi dilapangan benar adanya bahwa *Customer Service* BMT As-Syafi'iyah melayani dengan baik. Mengedepankan prinsip 3S (senyum, salam, sapa) menyapa langsung ketika anggota memasuki kantor, mempersilahkan duduk hingga menanyakan maksud dan tujuan dengan sopan dan ramah. Namun dalam waktu pelayanan saat istirahat dari jam 12 hingga saat selesai pada jam 1 petugas *Customer service* belum membuka pelayanan dibuktikan dengan petugas *Customer Service* yang baru datang ke meja kerjanya pada saat jam 13.20. Hal tersebut dapat mengakibatkan ketidaknyamanan bagi beberapa anggota yang sedang dalam kondisi darurat dan terburu-buru seperti bapak Solikan seorang guru yang mengeluhkan jadwal pelayanan

---

<sup>26</sup> Wawancara dengan Bapak Solikan Selaku Anggota Tabungan Mudhorobah di BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah Pada Tanggal 10 Mei 2023.

*Customer Service* pada saat jam 1 siang belum buka arena dapat mengganggu aktifitas dalam mengajar.

Hal ini serupa dengan yang terjadi pada penelitian relevan milik Wijaya Levie Yandie dengan judul “Pengaruh Etika dan Pelayanan Prima *Customer Service* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Palembang”. Pada penelitian tersebut dijelaskan bahwa penerapan etika dan pelayanan prima yang dilakukan *Customer Service* berdampak baik pada pelayanan yang dijalankan di BNI Syariah Cabang Palembang. Yang menjadi masalah bagi nasabah adalah jumlah *Customer Service* hanya satu orang sedangkan nasabah yang datang lebih dari sepuluh orang. Hal ini menyebabkan pelayanan dari segi teknis berjalan dengan profesional namun dari segi waktu tidak efisien karena antara jumlah nasabah yang datang lebih banyak sedangkan tenaga *Customer Service* yang dimiliki hanya satu orang. Oleh karena itu dalam kesimpulan penelitian tersebut disarankan agar PT. BNI Syariah Cabang Palembang menambah jumlah personil *Customer Service* agar tidak hanya pelayanan terkait transaksi yang berjalan dengan baik namun juga pelayanan dari segi waktu akan efisien.

Komplain seperti ini dapat dijadikan acuan untuk evaluasi kedepannya agar *Customer Service* atau BMT makin meningkatkan mutu pelayanannya sehingga tidak hanya aspek intelektual saja yang dikuasai tapi juga kedisiplinan waktu pihak BMT dalam menetapkan jam kerja

bagi para karyawan terkhusus *Customer Service* yang akan berimbas pada kepuasan anggota BMT kedepannya.

Pelayanan BMT harus sesuai dengan apa yang diharapkan anggota saat melakukan transaksi di lapangan sehingga akan tercipta simbiosis mutualisme yang bagus antara anggota yang mendapat kualitas pelayanan yang baik dan juga BMT yang akan mendapat value dan citra positif atas pelayanan maksimal yang diberikan

### **C. Analisis Etika Profesi Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota**

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa etika profesi customer service sudah diterapkan di bMT As-Syafi'iyah namun belum 100%. Didukung oleh pernyataan Pimpinan Cabang BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah Bapak Ahmad Musbikhin yang menyampaikan bahwa penrapan etika profesi customer service sudah diterapkan namun belum maksimal melalui SOP pelayanan yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dapat menganalisis bahwa adanya etika profesi customer service yang diterapkan oleh BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah ini sangat baik. Hal ini dikarenakan pimpinan dan petugas customer service merasakan adanya nilai-nilai positif yang bisa didapatkan dimana etika profesi tersebut dapat berdampak terhadap peningkatan pelayanan perusahaan yang akan berujung kepada kepuasan anggota. Adanya etika profesi juga menjadikan karakter personal/kepribadian customer service menjadi lebih baik lagi. Selain itu analisis ini juga bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan yang

diberikan BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah melalui tenaga customer service apakah sudah sesuai dengan harapan mereka atau belum. Indikator yang peneliti gunakan yaitu : *Strategi pelayanan prima, Complaint and tiontion system, Customer satissfacton system, Relationship marketing* strategi.

a. Strategi Pelayanan prima

Indikator pertama strategi pelayanan prima merupakan sebuah pelayanan terbaik yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Apa yang di jelaskan teori tersebut sesuai dengan kondisi di lapangan yang peneliti saksikan karena tidak hanya dari segi teknis namun juga dari segi kenyamanan personal para anggota merasakan pelayanan yang sangat nyaman. *Customer Service* menerapkan sesuai SOP, mengikuti instruksi atasan, dan juga menjelaskan dengan detail terkait kelebihan kekurangan transaksi sekaligus menjawab semua keluhan yang anggota sampaikan. Menerapkan prinsip 3S (senyum, salam, sapa) dalam pelayanan menjadikan karakter positif dalam diri *Customer Service* yang berdampak pada situasi pelayanan yang nyaman dan menyenangkan yang akan berdampak terjalannya hubungan kekeluargaan antara anggota dengan perusahaan.

Terbukti dengan pendapat anggota yang bernama Ibu Sri Sulastri yang berprofesi petani semangka, beliau mengatakan untuk pelayannya sudah baik informasi yang disampaikan dapat di pahami dengan jelas, karyawannya sangat ramah dan bersahabat intinya sudah cukup baik Sangat bersyukur dan cukup membantu untuk memperoleh modal usaha.

Hal ini di dukung juga dengan pendapat lain dari bapak Andre yang beralamat di Putra Buyuh yang mengatakan bahwa Perasaannya sangat senang diberikan fasilitas dan pelayan yang bagus. kami sebagai orang kecil sangat tertolong dari satu tahun pelayanan yang saya dapat sebagai anggota pegawainya baik dan enak diajak komunikasi, sopan santun semua, untuk penyampaian informasi sudah jelas dan cara penyampaian dan solusi terhadap titik permasalahannya juga dapat di jelaskan dengan detail. Pernah saya bertanya soal transaksi dan kebingungan pada proses suervey dan untungnya diberi penjelasan lebih lanjut oleh pegawainya. Adapun dua pendapat lain dari bapak sudibyو dan bapak joko handoko yang kurang lebih sama pendapatnya dan dari pernyataan mayoritas responden tersebut membuktikan bahwa pelayanan *Customer Service* sudah dapat memberikan kepuasan bagi ayoritas anggota.

b. *Complaint And Sugestion System* (sistem Keluhan dan Saran)

Sistem keluhan dan saran yaitu perusahaan meminta keluhan dan saran dari anggota melalui sarana keluhan dan saran seperti kotak saran, menyebar *quesioner*, *customer hotline*, dan masih banyak sarana lainnya. Dari hasil penelitian mayoritas responden menyatakan bahwa petugas *Customer Service* di BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah jarang melakukan kesalahan apapun dari proses pelayanan transaksi, Pendapat lain dari Ibu Zubaedah yang selama 2 tahun menjadi anggota BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah dan sudah tiga kali mengajukan pembiayaan untuk usaha dagang. Menurutnyا pelayanan dari segi sikap para karyawan BMT sangat baik,

sopan, rapih dan murah senyum khususnya petugas customer service saat proses pelayanan berlangsung. Dan karena beliau tidak pernah menunggak dalam proses angsuran pihak BMT memberi pelayanan khusus berupa tidak dikenakan denda apabila telat membayar. Menurutnya selama bertransaksi dengan BMT tidak ada yang masalah dan sampai sekarang sudah memuaskan. Namun dalam beberapa aspek pelayanan *Customer Service* tersebut ada yang merasa sudah bagus dan ada juga yang merasa sedikit buruk yaitu pada penetapan waktu pelayanan *customer service*. Hal ini dibuktikan oleh salah satu responden yang bernama Bapak Solikan. Beliau merupakan seorang guru dan sudah lama menjadi anggota BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah karena kebetulan beliau berawal dari penitipan dana sekolah tempat beliau mengajar kemudian setelah melihat manfaat menabung di BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah beliau ikut tertarik menggunakan jasa BMT.

Beliau sudah lama menjadi anggota BMT ini sudah bertahun-tahun yang lalu dan karena saya orang islam saya memahami prinsip mudhorobah beliau tertarik untuk menggunakan jasa BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah. Hanya saja beliau kurang nyaman dengan jadwal pelayanan customer service disini yang terlalu lambat. Seperti pagi hari contohnya ada briefing semacam pengajian untuk hal seperti itu beliau bisa maklum karna bisnis ini berjalan secara Syari'ah tapi untuk jadwal siang jam 1 kadang belum buka pelayanannya sehingga untuk orang yang buru buru hendak mengajar seperti beliau agak merepotkan dan kurang efisien.

Dari pendapat bapak solikan tersebut menunjukkan bahwa meski mayoritas merasa puas oleh pelayanan *Customer Service* namun terdapat satu responden yang kurang puas dengan jadwal pelayanan *Customer Service*. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan *Customer Service* BMT As-Syafi'iyah sudah sesuai standar operasional etika profesi hanya saja belum 100%.

c. *Customer Satissfacton System* (Survey Kepuasan Pelanggan)

Survey kepuasan pelanggan dimana dalam pelaksanaannya dampak pelayanan customer service sudah dirasakan oleh mayoritas responden. Dibuktikan dengan mayoritas anggota yang mengatakan bahwa pelayanannya sudah memuaskan. Hal ini sejalan dengan apa yang dilakukan oleh mayoritas responden penelitian terkhusus Bapak Solikan yang sudah membuktikan manfaat BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah. Dari yang berawal pihak sekolah tempat beliau mengajar menabung uang lembaga di BMT kemudian dalam jangka waktu yang lama beliau melihat *benefit* dan Manfaat yang semakin menggiurkan hingga akhirnya beliau ikut menggunakan jasa BMT untuk kebutuhan *financial* nya hingga sekarang.

Hasil wawancara dengan Ibu Muayyanah warga purwosari yang mengajukan pelayanan bagi hasil di BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah beliau menyatakan bahwa pelayanan BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah sudah bagus. Pelayanannya memuaskan karena bagi hasilnya selalu diberikan sesuai dengan ketentuan yang sudah disepakati. Penyampaian informasi

serta jika ada masalah yang perlu saya tanyakan selalu dicarikan solusi dengan baik. Seperti waktu itu saya menitipkan jaminan berupa sertifikat tanah, awalnya saya belum memahami prosedur keamanannya dan ragu – ragu untuk melanjutkan transaksi karena takut ini masih BMT. Akhirnya setelah dijelaskan dengan bahasa yang komunikatif dan juga pelayanan *customer service* yang menjanjikan membuat saya percaya dengan pelayanan BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah.

Sebagai perusahaan yang baik BMT As-Syafi'iyah berusaha semaksimal mungkin dalam memuaskan anggota. Pimpinan cabang selalu terbuka apabila terdapat kritik ataupun saran yang anggota berikan kebetulan beliau menyadari bahwa tidak bisa menilai pelayanan sudah sempurna atau belum karena jika yang menilai dari internal perusahaan maka akan se;a;u sempurna. Oleh karena itu BMT As-Syafiiyah juga memanfaatkan penelitian dari para mahasiswa dan juga yang melakukan magang di BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah.

d. *Relationship Marketing Strategi* (Strategi Pemasaran Berkelanjutan)

Strategi pemasaran berkelanjutan yakni menjalin hubungan yang baik dengan BMT secara terus menerus dengan BMT tidak hanya dalam jangka pendek tapi juga jangka panjang. Kenyamanan menggunakan jasa BMT secara kontinyu menjadi parameter tersendiri bagi seorang anggota merasakan kepuasan. Apabila kepuasan sudah didapat dan komunikasi apik terjalin maka hubungan bisnis menjadi semakin lancar dan anggota akan dengan sendirinya menyebarkan manfaat menggunakan jasa BMT.

Selaku anggota pembiayaan pertanian bapak sudibyo bapak joko handoko dan juga bapak Andre mendapatkan informasi untuk melakukan pembiayaan di BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah juga atas rekomendasi teman sesama petani. Beliau juga mengatakan bahwa apabila nantinya ada kerabat atau orang yang membutuhkan bantuan dana pertanian maka akan direkomendasikan langsung untuk mengajukan pembiayaan di BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah karena prosesnya mudah dan cepat serta apabila terdapat macet pada proses angsuran proses komunikasinya juga tetap mengutamakan asas asas kekeluargaan tanpa kekerasan dan teror yang berlebihan seperti layaknya lembaga pinjaman lainnya.

Dalam menyikapi kesalahan kesalahan yang akan di upgrade bagi para karyawan BMT dalam bentuk pelatihan bapak Ahmad Musbikhin juga menyampaikan bahwa setiap komplain dari para anggota akan berusaha di evaluasi setiap triwulan atau tiga bulan sekali. Indicator penilaiannya dari manajemen jadi setiap triwulan kita ada raport kerja dari masing masing job, kalo dari marketing sesuai targetnya apa tidak, *Customer Service* seperti apa kinerjanya , kasir seperti apa otomatis berbeda yang dinilai setiap 3 bulan sekali kita ada raport kerja yang dinilai sehingga nanti apabila terdapat kesalahan atau kekurangan dari masing masing bagian kita perbaiki dan upgrade dalam bentuk pelatihan. Sehingga nantinya perusahaan akan memberikan feedback kepada para anggota dalam bentuk pelayanan dan service yang lebih baik dan memuaskan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Untuk penerapan etika profesi customer service di BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah sudah diterapkan namun belum 100%. Wujud etika profesi di perusahaan ada dalam bentuk SOP (standar operasional pelayanan) dan dari penerapan SOP customer service di BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah sudah cukup memuaskan terbukti dengan mayoritas anggota yang mengatakan bahwa pelayanan BMT sudah bagus, baik dari pelayanan finansial maupun sikap dan perlakuan dari customer service. Penyampaian informasi yang jelas dan komunikatif bahasa yang mudah dimengerti menjadikan informasi yang disampaikan mampu dipahami anggota dengan mudah. Terdapat pula permasalahan waktu yang berupa anggota mendapat pelayanan tidak sesuai dengan waktu aturan yang telah ditetapkan dimana bapak sugianto datang jam 1 siang untuk melakukan transaksi namun customer service belum ada di tempat dan belum membuka pelayanan.

#### **B. Saran**

Agar menyesuaikan gaya bicara dengan karakter anggota yang ditemui karena meninjau pada jumlah anggota BMT As-Syafi'iyah yang semakin banyak dan dengan golongannya yang beragam dengan karakter dan profesi yang berbeda maka menginginkan pelayanan dari BMT yang berbeda-beda pula. Penyampaian informasi adalah poin penting dari sebuah transaksi yang

akan dijalankan bersama sehingga apabila anggota paham dengan penyampaian informasi yang diberikan *customer service* maka anggota akan merasa nyaman dan kepuasan anggota pun terpenuhi.

Untuk permasalahan waktu dapat diatasi dengan menambah jumlah personil *customer service* sehingga masalah seperti belum membuka pelayanan di jam 1 dapat teratasi dan waktu pelayanan menjadi efisien. BMT dapat juga memberikan kepastian jadwal pelayanan *customer service* yang tetap kepada anggota. Seperti responden bernama Bapak Solikan yang berprofesi sebagai guru dimana jadwalnya sangat padat dan apabila jadwal pelayanan BMTnya tidak tetap maka dapat berakibat kekecewaan bagi anggota. Seperti saat beliau datang ke BMT jam 1 ternyata *customer service* belum membuka pelayanan sehingga untuk beliau yang terburu buru agak mengganggu aktifitas mengajarnya, beliau menyampaikan kekecewaannya pada satu hal tersebut. Selain untuk memperjelas jadwal pelayanan juga Untuk meningkatkan mutu pelayanan *customer service* BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrozaq Hasibuan, *Etika Profesi Professionalisme Kerja*. Medan: UISU Press, 2017
- Al-Qur'an Al-Hamid, *Bombay Bergaris Dilengkapi Dengan Do'a-Do'a Dalam Al-Qur'an Ilmu Tajwid, Maklumat Penting, Makhrojul Huruf, Dan Hadis-Hadis Keutamaan Al-Qur'an* Jakarta: PT. Cahaya Al- Qur'an, 2018.
- Anggito, Albi, dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV. Jejak, 2018.
- Badan Hukum Dan Pengawasan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT),” *Jurnal Ekonomi*, Vol 5,Edisi 2, Oktober 2014.
- Gulo, W. *Metodologi Penelitian* Jakarta: PT. Grafindo, 2004.
- Hadi, Abdul, Asrori, dan Rusman, *Penelitian kualitatif Studi Fenomologi, Case Study, Grounded Theory, Biografi* Banyumas: CV. Pena Persada, 2021.
- Hardiningsih, Adriyanti Agustina Putri, “Analisis Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BANK BRI KCP Panam Pekanbaru,” *E-QIEN Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* Vol. 11 No.2/2 September 2022.
- Hasibuan, Abdurrozaq, *Etika Profesi Profesionalisme kerja* Medan: UISU Press, 2017.
- HL, Suparman,Vina Islami, dan Fera Nelfiati, *Service Excellent* Yogyakarta: Graha Ilmu, 2019.
- Husain Insawan, *Perbankan Berbasis Nilai Etika*. Yogyakarta: Deepublish, 2017.
- Ikatan Bangkir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan* Perbankan Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Indrasari, Meithiana, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Jonathan, Sharwono, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.
- K. Bertens, *Etika Profesi*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2020.
- Kanah, Permadina, Arieska, dan Novera Herdiani, Pemilihan Teknik Sampling Berdasarkan Perhitungan Efisiensi Relatif, *Jurnal Statistika Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya*, Vol 06 No 2, November 2018.
- Koeswara, Sonny dan Muslimah, "Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA, TBK Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple.” *Jurnal Program Studi Teknik Industri*, Vol VIII, No 1, 1-13, 2 Januari 2013 – 28 Maret 2013.
- MA. Riza Rahmana, *Analisis Faktor-faktor yang Menentukan Kepuasan Nasabah Pinjaman dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah* (Tesis,

- Magister, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang, 2008).
- Marnis dan Priyono, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2014.
- Muhammad Mufid, *Etika dan Filsafat Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Group, 2016.
- Mursyidah, Lailul dan Ilmi Usrotin Choiriyah, *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: Umsida press, 2020.
- Nadzaratuzzaman, M. Hosen, AM. Hasan Ali, *Kamus Populer Keuangan dan Ekonomi Syariah*. Jakarta: Pkes Publishing, 2008.
- Novita Dewi Masyitoh, "Analisis Normatif Undang-Undang No.1 Tahun 2013 Tentang Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Atas Status Badan Hukum Dan Pengawasan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)," *Jurnal Ekonomi*, Vol 5, Edisi 2, Oktober 2014.
- Nur Eliza, *Penerapan Etika Customer Service di PT. Bank BRI Syariah Cabang Malang*, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2017.
- Nurhadi, "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 2, No. 2, Februari 2018.
- Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1998 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 ayat 7.
- Rahman. Abd, Rahim, Muhammad Rusydi, *Manajemen Bisnis Syariah Muhammad SAW*. Makassar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar, 2016.
- Ralona, *Kamus Ekonomi Populer*. Jakarta: Gorga Media, 2008.
- Razak Mashur, *Perilaku Konsumen*. Makassar: Alauddin University Press, 2016.
- Rezeki, Fitri, Muhammad Yusup, Haslinah, Endah Andriani, Pratiwi, Afriza, Ansori, Sumarni, Nurjaya, Aditya Wardhana, Indira Basalamah, Nadya Puspita Adriana, Jeffrit Kalprianus Ismail, Mastiur Napitupulu, Irianti, Nuraini Rasyid. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisas.*, Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021.
- Risdayanti Harun, *Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa*, jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Alauddin Makassar, 2016.
- Rochaety, Eti dan Ratih Tresnati, *Kamus Istilah Ekonomi* (Jakarta: Bumi Aksara), 2005.
- Rumondang, Astri Banjarnahor, Bonaraja Purba, Andriasan Sudarso, Syafrida Hafni Sahir, Risma Nurhaini Munthe, Iskandar Kato, Dyah Gandasari, Sukarman Purba, Muliana, Muhammad Ashoer, Diena Dwidienawati

- Tjiptadi, Hendra, Hengki Mangiring Parulian Simarmata, Richard Berlien, Hasyim, *Manajemen Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis), 2021.
- Sadikin, Ali, Isra Misra, Muhammad Sholeh Hudin, *Pengantar Manajemen Dan Bisnis*. Yogyakarta: K-Media, 2018.
- Salim, Syahrums, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media, 2012.
- Samsu, *Metodologi Penelitian Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development* (Jambi: Pusaka,2017).
- Soekarni, M., Syarif Hidayat, Tri Nuke Pudjiastuti, Abdul Malik Gimnastiar. *Metode Penelitian Bidang Ilmu Pengetahuan Sosial*. Jakarta: Lipi Press, 2018.
- Wijaya Lefi Yandie, *Pengaruh Etika Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Palembang*, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, 2017.
- Zulkifli Rusby, *Manajemen Bank Syariah*. Riau: Pusat Kajian Pendidikan Islam FAI UIR, 2017.

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



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

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

Nomor : B-0564/In.28.1/J/TL.00/03/2023  
Lampiran : -  
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,  
Ani Nurul Imtihanah (Pembimbing 1)  
(Pembimbing 2)  
di-

Tempat  
*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : **MUKHLIS SOLEH MAHMUDIN**  
NPM : 1702100062  
Semester : 12 (Dua Belas)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : **AKTUALISASI ETIKA PROFESI CUSTOMER SERVICE DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA BMT AS-SYAFI'YAH KOTA GAJAH**

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, 07 Maret 2023  
Ketua Jurusan,



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



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

**NPP: 1807062F0000001**

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

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA  
Nomor : P-930/In.28/S/U.1/OT.01/06/2023**

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

Nama : Mukhlis Soleh Mahmudin  
NPM : 1702100062  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2022 / 2023 dengan nomor anggota 1702100062

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 Juni 2023  
Kepala Perpustakaan



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



# BMT ASSYAFI'YAH BERKAH NASIONAL

## KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH

**BADAN HUKUM :**  
No. 28/BH/KDK.7.2/III/1999

**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

Nomor : 101/BMT-ASSY/IV/2023  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Research

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

**KANTOR CABANG :**

KOTAGAJAH  
GAYA DARU  
BANGSAL SUBANAYA  
KALIREJO  
PURBOLINGGO  
UNIT 2  
JEPARA  
PENAWARTAMA  
SUKOHARJO  
SENDANG AGUNG  
SIBIRANG PEMATANG  
MULYO ASRI  
GADING REJO  
RAMAN UTARA  
JEMBAT DATU  
ADILUWIH  
PONDOWARNO  
SIBIRANG HANDEU  
FRIDATU  
SIBIRANG SREBAYONO  
DAYA MURRI  
SUMBER AGUNG  
SUKAJAYA  
PUCUNG RAHMUD  
RUMBA  
TANJUNG JAYA  
METRO  
FRANGSEWU  
MARIJO MULYO  
PENAWARAJI  
BANYUMAS  
TANJUNG RAYA  
PERALONGAN  
SEKAMPUNG  
TUGU MULYO  
MERAK  
MUJAMA INTAN  
GISTING  
TANJUNG BINTANG  
KARANG ANYAR  
PULUNG KENCANA  
NYUKANG HARJO  
MERAPI  
MANDALA  
SIBIRANG AGUNG  
MAKURITAMA  
RAWAJITU  
SIBOMULYO

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Berdasarkan surat nomor :B-0615/In.28/D.1/TL.00/03/2023 tanggal 09 Maret 2023 perihal Izin Research pada BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kotagajah, dengan ini memberikan izin kepada :

Nama : Mukhlis Soleh Mahmudin

NPM : 1702100062

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Aktualisasi Etika Profesi Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota BMT Assyafiiyah Kotagajah.

Untuk melakukan Research di BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kotagajah Lampung Tengah.

Demikian surat ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Kotagajah, 12 April 2023

Sekretaris,

H.SUGIYONO



**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 : B-0615/In.28/D.1/TL.00/03/2023  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
PIMPINAN BMT AS-SYAFI'YAH  
KOTA GAJAH  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-0616/In.28/D.1/TL.01/03/2023,  
tanggal 09 Maret 2023 atas nama saudara:

Nama : **MUKHLIS SOLEH MAHMUDIN**  
NPM : 1702100062  
Semester : 12 (Dua Belas)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BMT AS-SYAFI'YAH KOTA GAJAH, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "AKTUALISASI ETIKA PROFESI CUSTOMER SERVICE DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA BMT AS-SYAFI'YAH KOTA GAJAH".

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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 09 Maret 2023  
Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Putri Swastika SE, 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](http://www.febi.metrouniv.ac.id); e-mail: [febi.iain@metrouniv.ac.id](mailto:febi.iain@metrouniv.ac.id)

**SURAT TUGAS**

Nomor: B-0616/In.28/D.1/TL.01/03/2023

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

Nama : **MUKHLIS SOLEH MAHMUDIN**  
NPM : 1702100062  
Semester : 12 (Dua Belas)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BMT AS-SYAFI'YAH KOTA GAJAH, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "AKTUALISASI ETIKA PROFESI CUSTOMER SERVICE DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA BMT AS-SYAFI'YAH KOTA GAJAH".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

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

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 09 Maret 2023

Mengetahui,  
Pejabat Setempat



AHMAD MUSBIKIN

Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Putri Swastika SE, M.IF**  
NIP 19861030 201801 2 001

## ALAT PENGUMPUL DATA

### AKTUALISASI ETIKA PROFESI CUSTOMER SERVICE DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA BMT ASSYAFI'YAH KOTA GAJAH

#### A. Wawancara dengan kepala BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah?

1. Apakah Etika Profesi sudah diterapkan oleh customer service saat melayani anggota ?
2. Bagaimana dampak etika profesi *customer service* terhadap kepuasan anggota di BMT Assyafi'iyah Kota Gajah?
3. Adakah langkah BMT assyafiiyah kota gajah dalam menanggapi respon yang diterima anggota terkait penerapan etika profesi dalam pelayanan?

#### B. Wawancara dengan Customer Service BMT Assyafi'iyah Kota Gajah

1. Apa saja kendala yang dihadapi *customer service* dalam menerapkan etika profesi saat melayani anggota BMT Assyafi'iyah Kota Gajah?
2. Adakah pengaruh etika profesi *customer service* terhadap peningkatan kepuasan anggota BMT Assyafi'iyah Kota Gajah?
3. Bagaimanakah tugas dan fungsi *customer service* di BMT Assyafi'iyah Kota Gajah?
4. Apakah terdapat sanksi terhadap *customer service* apabila melayani tidak sesuai standar operasional?

#### C. Wawancara dengan Anggota BMT Assyafi'iyah Kota Gajah

1. Bagaimana kesan anda selama menjadi anggota BMT Assyafi'iyah Kota Gajah?
2. Apakah penampilan dan sikap customer service dalam melayani anggota BMT Assyafi'iyah Kota Gajah sudah baik?
3. Apakah informasi yang diberikan oleh *customer service* tentang produk maupun promo yang ada di BMT Assyafi'iyah Kota Gajah dapat difahami dengan jelas?
4. Bila terdapat service yang kurang memuaskan apakah anda bersedia mengkomunikasikan kembali dengan BMT Assyafi'iyah Kota Gajah?
5. Apakah anda bersedia merekomendasikan manfaat yang telah anda dapat dari BMT Assyafi'iyah Kota Gajah pada orang lain?
6. Apa Harapan Anggota terhadap BMT Assyafi'iyah Kota Gajah kedepannya?

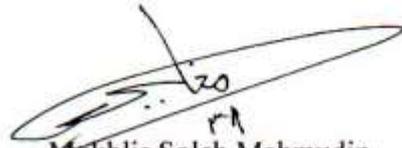
Metro, 6 Maret 2023

Mengetahui  
Dosen Pembimbing



Ani Nurul Imtihanah, M.S.I.  
NIDN. 2019069002

Peneliti



Mukhlis Soleh Mahmudin  
NPM.1702100062



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI(IAIN) METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

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

Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,

Email : [ia@metrouniv.ac.id](mailto:ia@metrouniv.ac.id) Website : [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

**NAMA : MUKHLIS SOLEH MAHMUDIN** Fakultas/Jurusan : **FEBI/PBS**

**NPM : 1702100062** Semester/Ta : **VIII/2022**

NO	HARI/TANGGAL	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
1.	<del>Selasa 1 Februari 2021</del> <del>Ramis</del> Rabu. 09 Februari 2020.	<p>① LBM, focus penelitian. Permasalahan. Kta: - Hasil pra survey. dengan Nasabah.</p> <p>② Penelitian Relevan tambah lagi</p> <p>③ Teori <math>\left\{ \begin{array}{l} A. Pelayanan Cs \\ B. Kepuasan Nasabah. \\ = Indikator Kepuasan \\ Nasabah. \end{array} \right.</math></p> <p>④ Teknik penentuan Sampling. pakai apa? populasi berapa dari anggota Pembinaan.</p> <p>⑤ Buku metopen maksimal 3.</p> <p>⑥</p>	

**Pembimbing**

**Mahasiswa Ybs**

**ANI NURUL IMTIHANAH, M.Si**  
NIP. 19730220 199903 2 001

**MUKHLIS SOLEH MAHMUDIN**  
NPM.1702100062



**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](mailto:stainjusi@stainmetro.ac.id) website: [www.stainmetro.ac.id](http://www.stainmetro.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

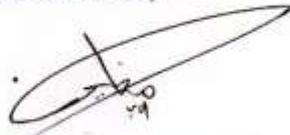
Nama : Mukhlis Soleh Mahmudin Jurusan/Fakultas : Perbankan / FEBI  
NPM : 1702100062 Semester / T A : XI / 2022

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	21/ Nov/22 Senin	<p>- Teori Etika Profesi diperhatikan - diperjelas beserta sumber Rujukan.</p> <p>- Etika CS → cari buku terbaru. Fokus konsistensi pada bodynote.</p> <p>✓ → Bab II C. sub ke 4 pindah ke 3.</p> <p>Bab IV</p> <p>✓ → A. Gambar umum lokasi per B. Etika CS <del>di</del> dalam C. Analisis Etika CS <sup>2</sup> dalam.</p>	

Dosen Pembimbing

**Ani Nurul Imtihanah, M.S.I**  
NIP. 197302201999032001

Mahasiswa Ybs,

  
**Mukhlis Soleh Mahmudin**  
NPM. 1702100062



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

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

Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,

Email : [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id) Website : [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

**NAMA : MUKHLIS SOLEH MAHMUDIN** Fakultas/Jurusan : **FEBI/PBS**

**NPM : 1702100062** Semester/Ta : **VIII/2022**

NO	HARI/TANGGAL	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
1.	<del>Selasa 1 Februari 2021</del> Selasa 30/08/22	Acc untuk Seminar lengkapi proses daftar dan uji tuntas	

**Pembimbing**

**ANI NURUL IMTIHANAH, M.Si**  
**NIP. 197302201999032001**

NIPN

**Mahasiswa Ybs**

**MUKHLIS SOLEH MAHMUDIN**  
**NPM.1702100062**



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

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

Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,

Email : [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id) Website : [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

**NAMA : MUKHLIS SOLEH MAHMUDIN** Fakultas/Jurusan : **FEBI/PBS**

**NPM : 1702100062**

**Semester/Ta**

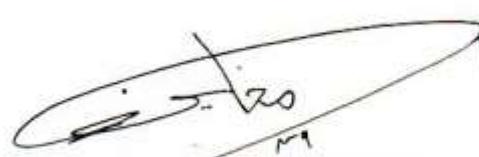
**:VIII/2022**

NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
1.	Selasa 1 Februari 2024  Selasa, 16 Agustus 2022	Ani Nurul Imtihanah, M. Si	LIBR - masalah pemahaman masalah terkait informasi - Teori, sumber rujukan buku. - Di bab Pelayanan ditambahkan sub babnya. Bab III - Data primer? lihat wawancara - catatan. - Buku hrs metapes sebagai rujukan. - Daftar pustaka. Urut 4 - 2 Wawancara telepon.	

**Pembimbing**

**Mahasiswa Ybs**

  
**ANI NURUL IMTIHANAH, M.Si**  
NIP. 197302201999032001

  
**MUKHLIS SOLEH MAHMUDIN**  
NPM.1702100062



**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](mailto:stainjusi@stainmetro.ac.id), website: [www.stainmetro.ac.id](http://www.stainmetro.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Mukhlis Soleh Mahmudin Jurusan/Fakultas : Perbankan / FEBI  
NPM : 1702100062 Semester / T A : XI / 2022

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	25 Nov. 2022 Jumat	APD. → setiap butir pertanyaan disesuaikan teori, ker-/cs. ① untuk Bank ② Anggota.	

Dosen Pembimbing

**Ani Nurul Imtihanah, M.S.I**  
NIP. 197302201999032001

Mahasiswa Ybs,

**Mukhlis Soleh Mahmudin**  
NPM. 1702100062



**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

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

Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,

Email : [metrouniv.ac.id](mailto:metrouniv.ac.id) Website : [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

**NAMA : MUKHLIS SOLEH MAHMUDIN** Fakultas/Jurusan : **FEBI/PBS**

**NPM : 1702100062** Semester/Ta : **VIII/2022**

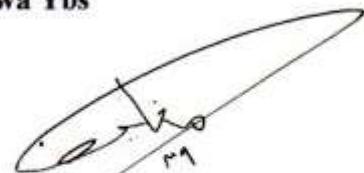
NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
1.	<del>Selasa 1 Februari 2023</del> 28/02/2023 Selasa.	Ani Nurul. Imtihanah, M. Si	APD. terkait, keprasan Anggota BMT.	
	02/03/2023		Acc APD. lanjut pencarian data dan mengurus surat izin penelitian	

**Pembimbing**



**ANI NURUL IMTIHANAH, M.Si**  
NIP. 19730220 199903 2 001

**Mahasiswa Ybs**



**MUKHLIS SOLEH MAHMUDIN**  
NPM.1702100062



**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](mailto:stainjusi@stainmetro.ac.id) website: [www.stainmetro.ac.id](http://www.stainmetro.ac.id)

**· FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Mukhlis Soleh Mahmudin                      Jurusan/Fakultas        : Perbankan/FEBI  
NPM : 1702100062                                      Semester / T A         : XII / 2023

No	Hari/Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	07/ Juni 2023 Rabu	1. KORELASIKAN ANTARA INDIKATOR KEPUASAN ANGGOTA DENGAN TEORI  2. SETIAP JOB DESK & SOP DI STRUKTUR ORGANISASI DIBERIKAN PRAKATA	
	09 Juni 2023 Kamis	<i>Bab 4 poin B:</i> - P. Plasi penelitian tentang kepuasan di deskripsikan lebih mendetail, seperti hasil wawancara. - hasil wawancara - APD tertuang semuanya di poin B. - Observasi / crosscek bisnis yg dilakukan oleh CS.	

Dosen Pembimbing

**Ani Nurul Imtihanah, M.S.I**  
NIDN: 2019069002

Mahasiswa Ybs,

**Mukhlis Soleh Mahmudin**  
NPM. 1702100062



**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](mailto:stainjusi@stainmetro.ac.id), website: [www.stainmetro.ac.id](http://www.stainmetro.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Mukhlis Soleh Mahmudin                      Jurusan/Fakultas : Perbankan/FEBI  
NPM : 1702100062    Semester / T A : XII / 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa 13 Juni 2023	Jelaskan terkait pelatihan / kegiatan / upgrade IS.  Di Managahkan	

Dosen Pembimbing

**Ani Nurul Imtihanah, M.S.I**  
NIDN: 2019069002

Mahasiswa Ybs,

**Mukhlis Soleh Mahmudin**  
NPM. 1702100062



**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 : MUKHLIS SOLEH MAHMUDIN  
NPM : 1702100062  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **AKTUALISASI ETIKA PROFESI CUSTOMER SERVICE DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA BMT AS-SYAFI'YAH KOTA GAJAH** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 22%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 21 Juni 2023  
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah

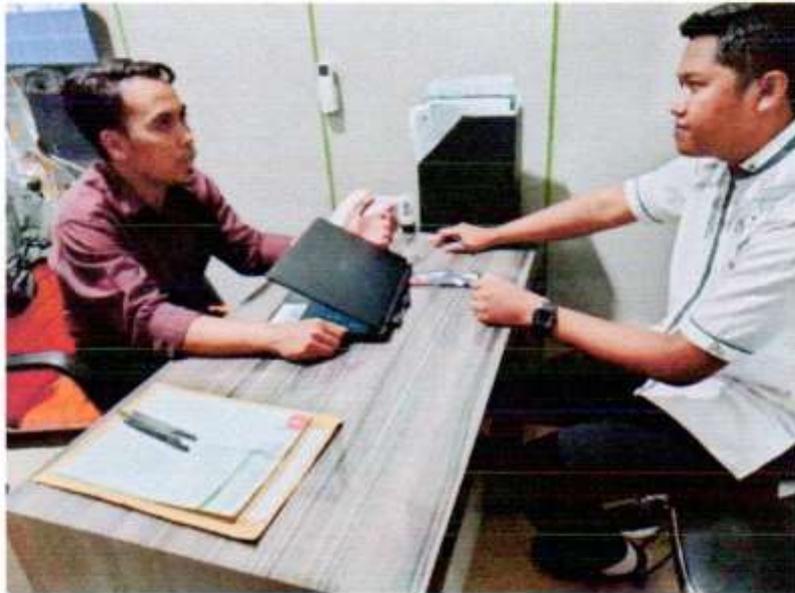


**Muhammad Ryan Fahlevi**  
NIP.199208292019031007

## DOKUMENTASI



Dokumentasi wawancara dengan Ibu Indi Zulianti Selaku Customer Service BMT  
As-Syafi'iyah Kota Gajah



Dokumentasi wawancara dengan Bapak Ahmad Musbikhin Selaku Pimpinan  
Cabang BMT As-Syafi'iyah Kota Gajah



Wawancara dengan Bapak Solikan selaku anggota BMT As-Syafiiyah Kota Gajah



Wawancara dengan Ibu Sri Sulastri selaku anggota BMT As-Syafiiyah Kota Gajah



Wawancara dengan Bapak Andre selaku anggota BMT As-Syafiiyah Kota Gajah

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Mukhlis Soleh Mahmudin, lahir pada tanggal 3 Maret 1999 di Desa Sambikarto Kecamatan Sekampung Kabupaten Lampung Timur, dari pasangan Bapak Ngatmo dan Alm. Ibu Yahmi. Peneliti merupakan anak ke 3 dari 4 bersaudara.

Peneliti menyelesaikan pendidikan formalnya di SD Negeri 1 Hargomulyo, lulus pada tahun 2011. Jenjang sekolah menengah pertama dilanjutkan oleh peneliti di SMP Negeri 2 Sekampung, lulus pada tahun 2014, kemudian melanjutkan pada SMA Negeri 1 Sekampung, lulus pada tahun 2017. Selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan pada Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.