

Excellent Service: Studi Implementasi pada Koperasi Syariah

Mahendra Dwi Laksono ¹, Sri Mulyani ²

¹ Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang, Indonesia; hendungt@gmail.com

² Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang, Indonesia; srimulyanife15@gmail.com

Abstract: Excellent Service is an effort to keep customers always using the services of BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah Wates Branch Office, Excellent Service BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah Wates Branch Office is expected to be able to dominate market share in order to attract new customers to increase and maintain customers who have long used the services of BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah Wates Branch Office in the world of conventional financial institution market competition. Researchers use a qualitative methodology with a case study approach, using dissected information not in a numerical framework. Data collection techniques are carried out by collecting data, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this study indicate that the implementation of excellent service at BMT Al-Hijrah KAN Jabung Wates Branch in the Security, Customer Service, Teller and AO sections is in accordance with the concept of excellent service in financial institutions in general.

Keywords: *Excellent Service, Sharia Cooperative, Customer Satisfaction.*

IDAROTUNA: Jurnal
Administrative Science

Vol 4 No 1 Mei 2023 <https://doi.org/10.54471/idarotuna.v4i1.42>

Received: March 30, 2023
Accepted: April 28, 2023
Published: May 14, 2023

Publisher's Note: Program Study Office Administrative stays neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations.



Copyright: © 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Pendahuluan

Lembaga keuangan merupakan penghimpun dan penyalur dana. Lembaga keuangan syariah adalah lembaga yang berlandaskan dengan hukum-hukum Islam yang menggunakan prinsip bagi hasil dan pembeda atau yang membedakan dengan bank konvensional yang menggunakan prinsip bunga (Muslim, 2016). Perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia adalah sebuah perwujudan dari pertumbuhan perusahaan lembaga keuangan di Indonesia yang semakin pesat dan yang di iringi

oleh serangkaian menteri keuangan dan Prawiro dalam paket Oktober 1988. Inti dari paket Oktober 1988 bahwa perbankan memberikan regulasi dan memberikan kemudahan untuk mendirikan bank-bank baru. Sehingga dunia keuangan di Indonesia maju dengan pesat (Syukron, 2013).

Koperasi syariah sendiri di Indonesia berdiri pada tahun 1991 yang baru berkelestarian pada tahun 1992 yakni berdiri dengan prinsip kehati-hatian dan berprinsip dan disebut dengan prinsip bagi hasil dengan di berlakukannya pada UU No 7 tahun 1992. Namun, UU tersebut masih belum kuat karena belum tegas mencantumkan "prinsip syariah" namun, dalam kegiatannya dengan menggunakan prinsip bagi hasil. Bank umum Indonesia baru bisa menggunakan prinsip syariah pada tahun 1999 yang di sahkan UU No.023 tahun 1998 tentang bank=Indonesia. Di dalam UU tersebut di jelaskan di dalam nya lembaga keuangan Indonesia dapat di tegas kan bahwasanya lembaga keuangan Indonesia bisa menggunakan prinsip-prinsip syariah (Syukron, 2013). Koperasi Syariah dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dan dapat membantu daerah setempat dalam menjalankan usahanya, menumbuhkan kecintaan menabung, memberikan dana dan dana cadangan administrasi kepada daerah dan perorangan (Syukron, 2013). Ada berbagai jenis LKM. Salah satunya adalah Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) yang merupakan LKM dengan standar syariah. Baitul Maal wat Tamwil adalah lembaga keuangan dengan ide syariah yang dibawa ke dunia sebagai pilihan yang menggabungkan ide-ide Maal dan tamwil dalam satu tindakan lembaga. Gagasan maal digagas dan ternyata menjadi dasar bagi keberadaan kelompok umat Islam dalam mengumpulkan dan menyalurkan harta zakat, infaq dan shadaqah (ZIS) secara menguntungkan. Untuk sementara, gagasan tamwil dibawa ke dunia untuk latihan bisnis yang bermanfaat hanya untuk kepentingan masyarakat menengah ke bawah (mikro) . (Azhim, 2018).

Pada saat ini dalam lembaga keuangan bersaing dalam rangka persaingan, suatu lembaga harus bisa untuk meningkatkan SDM untuk meningkatkan

kompetensi dan profesional Dalam hal ini diperlukan yang namanya layanan prima (excellent service) yang benar-benar memahami standarisasi excellent service dan bisa memahami berbagai permasalahan yang ada dalam Excellent Service. (Kurniawan, 2020) Layanan prima (excellent service) adalah suatu tajuk pertama suatu komunikasi dalam suatu bank yang menunjang tindakan kepada nasabah. Hal ini digunakan agar terciptanya hubungan baik antara pihak bank syariah dengan nasabah untuk mencapai kesejahteraan bersama dan bisa memberikan kepuasan nasabah, kenyamanan nasabah dan nilai-nilai dari suatu bank syariah itu sendiri. Maka dari itu peneliti akan membahas tentang Excellent Service guna lebih di butuhkan oleh suatu bank syariah. Dengan ini di harapkan bisa membantu Koperasi syariah dari marketing dan pelayanan yang lain, hal ini agar dapat memperkuat masyarakat untuk memilih bank syariah (Kurniawan, 2020). Excellent service di BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah yakni sangat penting, karena Excellent Service adalah suatu senjata dalam perusahaan. Dimana yang akan membentuk suatu kualitas kinerja perusahaan dan membentuk citra baik dalam perusahaan. Semakin baik perusahaan maka semakin cepat perusahaan untuk melangkah terus berkembang.

Excellent Service ialah tajuk berharga sebuah perusahaan untuk meningkatkan kualitas untuk meningkatkan citra sebuah perusahaan. Yang demikian ialah sebagai lembaga keuangan atau sebuah koperasi yang sangat dibutuhkan oleh koperasi, agar setiap nasabah merasa senang, puas dan senang atas pelayanan yang diberikan oleh koperasi atau lembaga keuangan. Dengan demikian juga membentuk rasa nyaman nasabah dan untuk supaya nasabah setia terhadap koperasi. Excellent service dalam koperasi yakni yang dilakukan oleh pegawai pada bagian Security, Customer Service, Teller, Accounting Office.

Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dengan lembaga keuangan. Dari hasil tinjauan, ditemukan bahwa penilaian sifat jasa lembaga keuangan dan loyalitas nasabah pada koperasi syariah di junjung sangat tinggi. Seperti halnya uji pembedaan loyalitas konsumen pada masing-masing bank syariah, cenderung

diasumsikan bahwa pemenuhan yang dirasakan nasabah pada masing-masing bank syariah adalah sama (Cahyani, 2016).

Metode Penelitian

Peneliti menggunakan metodologi kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Menurut Bogdan dan Biklen dkk dalam hermawan. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang memaknai kekhasan sebagai kata-kata dan tidak menggunakan angka serta tidak menggunakan perkiraan yang berbeda (Hermawan & Amirullah, 2016) Penelitian ini dilakukan secara bertahap dan dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi pada pihak BMT Al-Hijrah Kan Jabung Syariah Kcp Wates, Poncokusumo, Kabupaten Malang. Dan teknik yang digunakan pada penelitian ini yakni dengan cara : Observasi, Wawancara, Dokumentasi Dan Studi Pustaka.

a. Observasi

Dalam hal ini peneliti mengumpulkan data dengan cara melakukan dengan cara pengamatan langsung di lapangan. Peneliti secara langsung observasi di BMT Al-Hijrah Cabang wates untuk mengamati secara langsung pelaksanaan pelayanan yang ada di BMT tersebut.

b. Wawancara

Teknik wawancara ini digunakan untuk mengetahui hubungan dengan sumber informasi. Wawancara ini diarahkan dari atas ke bawah namun dapat disesuaikan, ungkapan dalam setiap pertanyaan dapat diubah pada jam pertemuan, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi selama pertemuan sehubungan dengan teknik menciptakan jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik untuk meningkatkan minat nasabah kepada BMT Al-Hijrah Kantor Cabang Wates, Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang. Wawancara dilakukan kepada Security, Customer Service, Teller, dan Accounting Office. Selanjutnya ada kisi-kisi

yang dibuat bahan wawancara yakni meliputi : kerapihan, sikap, dan tugas-tugas pelayanan pegawai di bagian masing-masing.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang telah berlalu. Dengan cara ini, laporan terdiri dari materi yang berhubungan dengan peristiwa atau tindakan tertentu. Laporan-laporan yang digunakan dalam penelitian ini adalah data-data yang disimpan atau direkam, misalnya laporan-laporan, dokumen-dokumen foto, informasi yang autentik dan berbagai file yang berhubungan dengan SDM yang dapat digunakan sebagai pelengkap informasi yang didapat dalam rapat-rapat dan pertemuan-pertemuan. (Hermawan & Amirullah, 2016)

d. Studi pustaka

Secara khusus pengumpulan informasi diselesaikan dengan berkonsentrasi pada 8 buku referensi, laporan, majalah, buku harian, dan berbagai media yang terkait dengan masalah yang diteliti.

e. Pengumpulan data (Data Collection) Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan data dari berbagai sumber dengan pengamatan , wawancara dan dokumentasi di BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah Cabang Wates.

f. Reduksi data (Data reduction) Dalam tahap ini peneliti melakukan reduksi data dengan memilah dan memilih data yang sesuai dengan pelayanan prima yang ada di BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah Cabang Wates.

g. Data Informasi(Data Display) Setelah data di sajikan, tahap selanjutnya adalah pengenalan informasi. tampilan informasi harus dimungkinkan sebagai penggambaran singkat, grafik, hubungan antara klasifikasi flowchart dan sebagainya.

h. Penarikan kesimpulan(Conclusion) Tujuan dasar yang diajukan masih bersifat sementara, dan akan berubah jika tidak ada bukti kuat yang ditemukan untuk membantu proses pengumpulan informasi berikutnya. Namun, jika tujuan yang diangkat pada tahap awal didukung oleh bukti yang sah dan dapat diprediksi

ketika spesialis kembali ke lapangan untuk mengumpulkan informasi, maka, pada saat itu, tujuan yang diajukan adalah tujuan yang kuat.

Hasil dan Pembahasan

Hasil dari penelitian ini yakni penelitian pada koperasi syariah BMT Al-Hijrah Kan Jabung Syariah, Kantor Cabang Wates, Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang. Yang berjudul “Implementasi Excellent Service Guna Meningkatkan Nasabah Pada Koperasi Syariah” studi kasus BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah, Kantor Cabang Wates, Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang. Berikut adalah pegawai yang terlibat sebagai penunjang utama dalam melakukan *excellent service* pada koperasi syariah yakni meliputi *Security, Customer Service, Teller, Accounting Office*.

a. Excellent Service Yang Dilakukan Oleh Security BMT Al-Hijrah Kantor Cabang Wates

Konsep dan Implementasi yang pertama yakni oleh security dengan cara wawancara. Berdasarkan interview yang dilakukan oleh peneliti kepada salah satu security BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah KC. Poncokusumo Malang yaitu dengan bapak Choirun A.S, umur 31 tahun, dan sudah bergabung di BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah sudah 4 tahun bahwa yang di nyatakan.

Pelayanan atau excellent service yang diberikan terutama oleh saya sebagai security koperasi syariah BMT Al-Hijrah KAN Jabung syariah selain menjaga keamanan dan kedisiplinan pihak koperasi untuk senantiasa membantu kelancaran oprasional saya juga harus menerapkan Excellent Service dan pelayanan yang saya berikan meliputi dari segi kerapihan mulai atas sampai bawah, sikap yang sopan saat nasabah datang dan selesai ber transaksi sebagaimana security di lembaga keuangan syariah harus benar-benar Islamic dan menerapkan 3S (senyum, sapa, salam) dan ramah saat nasabah yang datang dan yang hendak sesudah nasabah transaksi, dan harus selalu menanyakan keperluan nasabah yang saat datang dan usai menanyakan

nasabah, juga saya harus mengarahkan nasabah untuk memenuhi keinginannya agar nasabah selalu merasa puas terhadap pelayanan saya. Adapun bentuk kerapian mulai dari rambut yang rapi, seragam harus rapi dan wangi, dan memakai sepatu yang pantas, agar nasabah tertarik saat datang ke koperasi.

Hal ini sesuai dengan teori yang di jelaskan dalam teori Fahreza dalam penelitiannya yang berjudul "Implementasi Service Excellent Oleh Customer Service Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta". Yang menyatakan bahwasanya dimana yang akan menyambut saat nasabah datang dan di saat nasabah akan merasa senang saat akan kedatangannya dan securiti harus menerapkan 3S(Senyum Sapa, Salam), tugas security merupakan satuan keamanan yang dimiliki dalam sebuah koperasi atau lembaga keuangan untuk dalam bertugas menjaga keamanan dan tak lupa securiti selain menjaga keamanan juga membuka kan pintu saat nasabah datang maupun hendak pergi setelah transaksi maupun konsultasi, dan selalu mengarahkan nasabah atau membantu pada pelayanan yang dibutuhkan, dan mengarahkan setiap nasabah dalam bidangnya security juga melakukan pelayanan guna untuk menunjang pelayanan yang baik security harus memiliki standart dalam meliputi kerapian dan sikap saat ada nasabah datang dan selesai transaksi keperluan.(Muhammad Heri Fahrezza, 2018) Kemudian bapak Choirun A.S juga mengatakan

Bahwasanya security di BMT Al-Hijrah KAN jabung syariah kantor cabang poncokusumo juga berperan sebagai OSH (Operation Service Head). Dimana security harus datang terlebih dahulu untu melaksanakan tugas OSH (Operation Service Head) yakni tugas nya sebagai guna untuk pengecekan peralatan seluruh devisi yang akan melakukan pelayanan yang dibutuhkan saat pelayanan nanti, dan seusai tutup pelayanan saya juga harus membereskan dan membersihkan tempat pelayanan agar tetep bersih, rapi, dan wangi

Hal ini sesuai hasil dengan pernyataan dan sudah sesuai teori yang dinyatakan Adam pada penelitiannya yang berjudul "Service Excellent Pegawai Frontliner Dalam Perspektif Nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo" yang menyatakan

bahwasanya Dalam lembaga keuangan security koperasi biasanya juga berperan sebagai OSH (Operation Service Head) merupakan tugas dalam pengecekan operasional dan pelayanan guna untuk penunjang pelayanan pegawai yang baik di bidang lainnya.(Mochammad Adam Surya, 2018)

b. Konsep dan Implementasi Excellent Service Yang Di Lakukan CS (Customer Service) di BMT Al-Hijrah Kantor Cabang Wates

Implementasi dan konsep selanjutnya yang dilakukan oleh Customer Service. Berdasarkan interview yang dilakukan peneliti kepada salah satu pegawai di bagian CS (Customer Service). BMT Al-Hijrah KAN Jabung syariah KC. Ponokusumo kebetulan dalam kantor ini customer service yang tugasnya di rangkap oleh pegawai bagian teller yakni oleh saudara Jeanita Revianti, umur 23 tahun, bergabung sejak 4 tahun terakhir di BMT al-hijrah KAN Jabung Syariah menyatakan.

Karena kebetulan sebuah kantor cabang yakni biasanya di bagian Customer Service saya yang menempati atau merangkap pada bagian ini. Excellent service yang kami berikan di bagian teller yakni meliputi dari Kantor dan kerangka kerja yang bagus menggabungkan meja dan kursi yang nyaman, serta udara dalam ruangan yang sejuk dan tenang. Dengan asumsi bahwa klien merasa baik-baik saja dengan kantor dan kerangka kerja yang mereka miliki, dan memiliki personal yang baik dari segi sikap yang ramah an sopan terhadap nasabah dan menerapkan 3S(senyum, sapa, salam) dan seorang CS harus bertanggung jawab atas pelayanannya yang cepat dan tepat dengan berkomunikasi yang baik terhadap pelayanannya, tak lupa juga sebagai customer service mempunyai kemampuan terhadap menjaga kerahasiaan nasabah guna membangun kepercayaan nasabah terhadap koperasi dan harus memahami kebutuhan nasabah dan harus mampu menghadapi nasabah yang dari karakter berbeda-beda. Dari semua pernyataan diatas adalah pelayanan yang kami berikan terhadap nasabah, maka nasabah akan betah berurusan dengan koperasi syariah.

Hasil dari penelitian yang dilakukan kepada Customer Service BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah, Kantor Cabang Wates, Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang. Bahwasanya konsep dan implementasi excellent service yang dilakukan wawancara peneliti kepada Customer Service yakni sudah sesuai dengan teori konsep dan implementasi excellent service pada teori yang di nyatakan Yang menyatakan Fitriani dalam penelitiannya yang berjudul Fitriani yang berjudul "Implementasi Service Excellent Oleh Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Ngawi. Bahwasanya Customer Service harus melakukan pelayanan yang baik dan sopan dan adapun penunjang pelayanan yang baik 7 yakni meliputi sarana dan prasarana, sikap dan personal yang baik, tanggung jawab, skill, kerahasiaan nasabah maupun pegawai yang lain, pelayanan yang cepat dan tepat, dan selalu menanyakan dan memberi bantuan atas pelayanan kepada nasabah.(Fitriani, 2021) Dan konsep excellent service pada customer service BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah Cabang Wates bahwasanya sudah sesuai dengan teori pada lembaga keuangan syariah secara umum.

c. Konsep dan Implementasi Excellent Service Pada Teller Di BMT Al-Hijrah Kantor Cabang Wates

Berdasarkan interview yang dilakukan peneliti untuk mengetahui konsep Excellent Service dan Implementasi kepada salah satu pegawai di bagian teller BMT Al-Hijrah KAN jabung syariah KC. Poncokusumo Malang yaitu Jeanita Revianti, umur 23 tahun, lama bergabung 4 tahun di BMT al-hijrah KAN Jabung Syariah menyatakan.

Di sini saya sebagai teller sudah 4 tahun lamanya unuk Excellent Service adalah pekerjaan dibidang saya sehari-hari yang harus melayani nasabah saat transaksi, saya sebagai teller harus disiplin dan harus datang tepat waktu sesuai dengan SOP lembaga yang sudah diberikan kepada saya. Excellent service di bagian teller itu penting karena guna untuk membangun kedisiplinan terutama pada diri saya sendiri, selain itu saya sebagai teller di tuntutan harus memiliki sikap yang sangat ramah dan loyal kepada nasabah, dan saya sebagai teller juga harus memakai riasan itu sebagai mencakup dari salah satu bentuk sikap saya, dan harus menerapkan 3S(senyum, sapa,

salam) saat nasabah datang maupun selesai mengajukan keperluannya dan senantiasa menawarkan bantuan lagi meskipun pelayanan yang saya berikan sudah selesai, guna supaya menciptakan kesan yang baik terhadap nasabah agar nasabah akan sering datang dan agar nasabah tidak bosan terhadap pelayanan saya. Adapun untuk penunjang pelayanan saya adalah tempat yang harus bersih nyaman dan tidak berantakan, dan saya harus mempunyai skill yang cepat dan tepat terhadap pelayanan nasabah, skill yang saya berikan yakni meliputi dari kecepatan, kehandalan, kerahasiaan terhadap nasabah, teliti dan bertanggung jawab, menjelaskan produk yang jelas dan dapat di mengerti terhadap nasabah, supaya nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang saya berikan.

Hasil dari penelitian yang dilakukan kepada Teller BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah, Kantor Cabang Wates, Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang. Bahwasanya konsep dan implementasi excellent service yang dilakukan wawancara peneliti kepada Teller yakni sudah sesuai dengan teori konsep dan implementasi excellent service yang ada dalam penelitian Mega Bella Malisa, yang berjudul "Pelaksanaan Service Excellent Oleh Teller Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya". Yang menyatakan bahasanya dalam teori ini mengatakan seorang teller harus tepat waktu, dan sikap yang baik kepada teller dan menerapkan 3C(senyum, sapa, salam), penampilan seorang teller yang menarik dan tidak membosankan tempat yang bersih dan nyaman dan mempunyai skill yang cepat dan tepat saat melakukan pelayanan terhadap nasabah.(MEGA BELLA MALISA, 2017) Dan konsep excellent service pada teller BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah Cabang Wates bahwasanya sudah sesuai dengan teori pada lembaga keuangan syariah secara umum.

d. Konsep dan Implementasi Excellent Service Yang Dilakukan Oleh Accounting Office Di BMT Al-Hijrah Kantor Cabang Wates

Wawancara selanjutnya dilakukan kepada salah satu *Accounting Officer* atau sebagai Marketing koperasi, dimana konsep yang diterapkan dan implementasi

Excellent Service pada pegawai di bidang ini yakni yang berhubungan langsung dengan nasabah di lapangan, pada bagian ini *Excellent Service* adalah sangat penting, seperti yang di nyatakan oleh Muhammad Rizki Amirudin, umur 26 tahun, sebagai salah satu AO koperasi BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah.

Kami mewakili rekan-rekan marketing di BMT Al-Hijrah KAN Jabung syariah, bahawasanya team marketing adalah pasukan terdepan karena yang berhubungan langsung untuk menindak lanjuti produk-produk koperasi BMT. Dalam melakukan semua tugas kami yang perlu diperhatikan adalah sebuah penampilan dari seorang AO yang rapih, bersih, dan wangi dan diwajibkan memakai sepatu saat melakukan pelayanan supaya kelihatan meyakinkan benar-benar pegawai koperasi dan tidak dianggap mencurigakan, yang selanjutnya adalah kami sebagai AO harus bersikap ramah dan sopan. Seorang AO juga harus handal terhadap pelayanan dengat tepat dan terpercaya, supaya nasabah merasa puas atas pelayanan kita dan kita juga harus teat waktu pada saat melayani nasabah, selanjutnya adalah pelayanan AO harus selalu tanggap, di sini yakni ketanggapan pada saat memberi tahu jadwal saat akan mengenai pelayanan, dan kita sebagai AO harus selalu membantu nasabah saat melakuka didalam kelengkapan administrasi, dan yang lebih penting seorang AO harus tidak boleh merasa sibuk dalam menanggapi permintaan nasabah pada saat kita komunikasi dengan nasabah agar nasabah selalu merasa di perhatikan, seorang AO kami harus selalu fokus pada kepentingan klien (memberikan diskusi klien) AO harus menerima kebutuhan klien yang ideal, AO juga secara konsisten siap untuk menjawab permintaan nasabah, seorang AO kami harus menangani nasabah dengan penuh perhatian dan kesabaran, saat melakukan pelayanan AO biasanya mendatangi rumah calon nasabah atau debitur baru, supaya debitur merasa nyaman dan puas atas kepedulian dan pelayanan kami, dalam menunjang atas semua pelayanan yang kami berikan kami juga menerapkan prinsip 5C (character, capacity, capital, collateral, dan condition of economy) demi pelayanan dan kepercayaan yang saya berikan, agar senantiasa membangun rasa puas nasabah terhadap yang kami berikan.

Hasil dari penelitian yang dilakukan peneliti kepada Accounting Officer BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah, Kantor Cabang Wates, Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang. Bahwasanya konsep dan implementasi excellent service yang dilakukan wawancara peneliti kepada Accounting Officer yakni sudah sesuai dengan teori konsep dan implementasi excellent service. Pernyataan ini adalah

sesuai dengan pernyataan riyanto dalam hasil kajian danang kurniawan yang berjudul "Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah.(Kurniawan, 2020) Dan hasil penelitian Hamonangan yang berjudul "Analisis Penerapan Prinsip 5C Dalam Penyaluran Pembiayaan Pada Bank Muamalat.(Hamonangan, 2020) Dan konsep excellent service pada accounting office BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah Cabang Wates bahwasanya sudah sesuai dengan teori pada lembaga keuangan syariah secara umum.

e. Pernyataan Nasabah Terhadap Konsep dan Implementasi Excellent Service Yang Di Berikan Oleh Para Pegawai kepada nasabah BMT Al-Hijrah Kantor Cabang Wates

1. Nasabah 1

Berdasarkan interview selanjutnya yakni yang dilakukan terakhir interview peneliti kepada nasabah BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah KC. Wates, Kecamatan Poncokusumo Kabupaten Malang pada 10 Juli 2022. Dimana pada interview kepada nasabah bertujuan untuk sebagai pembuktian atas semua pernyataan yang di berikan oleh *Security, Customer Service, Teller, Accounting Office* semua yang di nyatakan di atas. Dan pada pernyataan ini yang di berikan oleh salah satu nasabah atas nama Ibu mariati, umur 45 tahun, alamat Poncokusumo Malang, dan seorang petani yang mempunyai tabungan dan mengajukan pembiayaan untuk kelancaran produktifitas usaha pertanian di kebunya dan dia juga menyatakan. Dan sudah menjadi nasabah BMT Al-Hijrah KAN Jabung KC. Wates, Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang sudah 4 tahun.

Setahu saya, BMT Al hijrah ini adalah salah satu badan keuangan syarian yang layanannya pun ada didalamnya yang cukup bervariasi mulai dari simpanan/tabungan, simpanan hari tua hingga pembiayaan. Ada beberapa cabang dari BMT Al Hijrah ini, kalau tidak salah ada 3 cabang yaitu di Dengkol, Wates dan Turen dan pusatnya berada di Kemantren dan alasan saya menggunakan jasa BMT Al-Hijrah ini karena termasuk badan

keuangan syariah yang membuat saya merasa nyaman dalam mengelola keuangan saya dan pembiayaan saya. Tidak ada rasa takut karena tidak adanya unsur riba didalamnya. Juga, keamanan yang terjamin membuat saya semakin yakin menggunakan jasa BMT Al-Hijrah ini. Di BMT ini, saya menggunakan jasa tabungan dan saya juga mempunyai pembiayaan dari situ. Selain saya mendapatkan uang dari tabungan saya, saya juga bisa mendapatkan bagi hasil dari BMT Al-Hijrah ini. Alhamdulillah, sejauh ini saya selalu mendapatkan pelayanan yang cukup baik dari BMT ini. Salah satunya ketika saya mengalami kesulitan saat pertama kali ingin menabung, para pegawai dari mulai dari satpam, teller hingga CS nya dgn sigap membantu menjelaskan tentang layanan yang bisa didapatkan sehingga mempermudah saya sebagai nasabah awal pada waktu itu. Dan saya juga sebagai masyarakat awam seperti ini harus diberikan pemahaman tentang perbedaan perbankan syariah dan konvensional. Minimal, kita sebagai masyarakat awam harus bisa menjelaskan secara garis besarnya agar masyarakat di sekitar supaya tidak salah persepsi dalam menilai BMT Al-Hijrah, jika dilihat perkembangannya hingga saat ini, saya rasa akan menjadi badan keuangan syariah yang besar di Indonesia. Pasalnya, Hal itu menandakan bahwa BMT Al-Hijrah secara tidak langsung memberikan kontribusi kepada masyarakat yang membutuhkan terutama saya untuk memenuhi kebutuhan tani saya. Dan pada saat datang pertama kali ke BMT Al-Hijrah saya disambut dengan hangat oleh Satpam yang berada disana sangat baik dan menyambut saya dengan ramah dengan bawanya yang rapi, bersih dan percaya diri. Bukan hanya kepada saya tetapi juga kepada semua nasabah yang datang ke BMT Al-Hijrah untuk mengarahkan atas keperluan saya di BMT. CS di BMT Al-Hijrah ini sudah cukup baik secara keseluruhan dan menjelaskan prosedur dan produk-produk yang ada di BMT dan tidak membuat saya ragu lagi dengan BMT. Untuk teller nya sendiri hampir semua selalu memberikan sikap yang baik dalam pelayanannya, pada saat saya pertama kali menggunakan jasa simpanan, tak lain itu beberapa waktu pada saat saya mengajukan pembiayaan di BMT Al-Hijrah yang pertama kali saat saya datang langsung dapat sambutan lagi dari satpam dan di arahkan langsung sama satpam untuk ke CS. Setelah saya di CS saya dapat sambutan yang ramah dan sopan yang menyenangkan, di situ saya dijelaskan beberapa produk pembiayaan dari BMT dan tak lupa saya di arahkan prosedur-prosedur pada saat saya mau mengajukan pembiayaan. Kemudian setelah semua prosedur yang sudah saya lakukan semua dan saya kembali pulang, selang beberapa jam saya di rumah langsung di datangi oleh AO yang menawari saya pembiayaan untuk memproses pembiayaan yang saya ajukan, ternyata prosesnya cepat dan tanggap. Dan di situ pembiayaan saya tidak langsung cair pembiayaan saya, karena

masih ada proses lagi untuk dilakukan survey oleh seorang AO dan di situ AO langsung yang bertanggung jawab atas pembiayaan saya yang sangat tanggap dan lumayan cepat meskipun harus nunggu 4 hari untuk acc dan pencairan. Pada saat pencairan saya memilih pencairan di kantor saya di kabari AO pada hari pencairan yang sangat ramah dan sopan, di situ saya langsung datang ke kantor untuk pencairan di teller dan di teller saya di sambut yang sangat harmonis dan ramah, di situ saya pada saat pencairan di pandu langsung satu persatu untuk melakukan akad pembiayaan yang saya ajukan oleh teller yang senang hati dan rapih yang membuat saya lebih yakin lagi kepada BMT.

Hasil dari penelitian yang dilakukan peneliti kepada Nasabah BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah, Kantor Cabang Wates, Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang. Bahwasanya konsep dan implementasi dan konsep Excellent Service yang dilakukan oleh pegawai BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah, Kantor Cabang Wates, Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang. Yakni sudah sesuai dengan yang dinyatakan oleh pegawai.

2. Nasabah 2

Berdasarkan interview selanjutnya yakni yang dilakukan terakhir interview peneliti kepada nasabah ke 2 BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah KC. Wates, Kecamatan Poncokusumo Kabupaten Malang pada 20 Juli 2022. Dimana pada interview kepada nasabah bertujuan untuk sebagai pembuktian atas semua pernyataan yang di berikan oleh Security, Customer Service, Teller, Accounting Office semua yang di nyatakan di atas. Dan pada pernyataan ini yang di berikan oleh salah satu nasabah atas nama Ibu Suratin, umur 44 tahun, alamat Poncokusumo Malang, dan seorang pedagang yang mempunyai tabungan dan dia juga menyatakan. Dan sudah menjadi nasabah BMT Al-Hijrah KAN Jabung KC. Wates, Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang 4 tahun lamanya

“Saya sudah menabung di BMT Al-Hijrah selama lebih dari lima tahun mas dan saya menggunakan simpanan An-Najjah. Saya melakukannya tanpa bantuan orang lain, tetapi saya menyerahkannya ke BMT Al-Hijrah, jadi saya simpan saja. itu, dan jika saya perlu melihat buku dana cadangan saya, saya membawanya langsung besok saya lihat itu sepenuhnya mampu, saya pikir karena mereka juga dapat diandalkan. Apalagi, ketika saya sebelumnya datang ke Kantor BMT Al-Hijrah, Mbak saya silau dengan bantuannya, dari awal sudah terjalin koneksi yang baik.

Pernyataan diatas adalah pernyataan yang di berikan oleh salah satu orang nasabah BMT Al-Hijrah yang menggunakan jasa simpanan yakni dengan simpanan An-Najjah. Bentuk pelayanan yang di nyatakan oleh seluruh pegawai di bagian Security, Customer Service, Teller Dan Accounting Office bahwasanya pernyataan sudah sesuai yang pada saat dilakukan kepada nasabah. Berikut ini adalah tabel penyesuaian dari hasil interview yang dilakukan oleh peneliti kepada salah satu nasabah BMT Al-Hijrah KCP. Wates poncokusumo, Kabupaten Malang.

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah di lakukan peneliti maka dapat di simpulkan dari hasil yang peneliti peroleh. Dalam Implementasi Excellent Service Guna Meningkatkan Minat Nasabah Pada BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah, Kantor Cabang Wates, Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang dari bagian Security, Customer Service, Teller, Accounting Office. Dan yang dinyatakan oleh seluruh pegawai devisi tersebut yakni sudah sesuai dengan konsep implementasi Excellent service pada lembaga keuangan syariah, dan disini peneliti juga melibatkan para nasabah BMT Al-Hijrah KC. Wates, guna memperoleh ke akurat an data yang di nyatakan oleh pegawai BMT Al-Hijrah KC. Wates apakah sudah sesuai dengan teori excellent service pada lembaga keuangan, dari hasil tersebut bahwasanya Implementasi Excellent Service Guna Meningkatkan Minat Nasabah Pada BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah, Kantor Cabang Wates, Kecamatan Poncokusumo,

Kabupaten Malang. Bahwasanya sudah sesuai prosedur yang ada dalam teori excellent service pada lembaga keuangan secara umum.

Saran

Sehubungan dengan hal tersebut diatas maka ada saran kepada praktisi, penulis, pihak akademisi, dan bagi penuli lain BMT Al-Hijrah Kantor Cabang Wates, Poncokusumo, Kabupaten Malang sebagai berikut:

1. Peningkatan ketanggapan praktikan dalam membaca situsai dan mengambil keputusan ketika menghadapi masalah dalam melaksanakan tugas, sehingga praktikan memiliki persiapan ketika timbulnya masalah dan masalah yang dihadapi dalam pekerjaan dapat langsung teratasi.
2. Penulis diharapkan lebih teliti lagi dalam memberikan pengetahuan, pemikiran, dan gambaran yang jelas mengenai Implementasi Excellent Service Guna Meningkatkan Minat Nasabah Pada Koperasi Syariah (Studi Kasus Pada Bmt Al-Hijrah Kan Jabung Syariah Kantor Cabang Wates, Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang. Serta peneliti dapat mengembangkan dan mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama belajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang.
3. Diharap penelitian untuk menambah ilmu sebagai wujud kontribusi positif dan dedikasi yang dapat penulis berikan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan khususnya perbankan Syariah
4. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap minat nasabah untuk menggunakan jasa lembaga keuangan syariah.

Referensi

- Azhim, M. F. F. (2018). *Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Syariah*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syariah, Surabaya.
- Cahyani, P. D. (2016). Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta. *Esensi*, 6(2), 151–162. <https://doi.org/10.15408/ess.v6i2.3570>
- Fakultas Hukum UNIBA, N. (2017). Regulasi Keberadaan Baitul Maal Wat Tamwil (Bmt) Dalam Sistem Perekonomian Di Indonesia. *Jurnal Serambi Hukum*, 11(01), 96–110.
- Fitriani, imas H. (2021). Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi Pada Saat Pandemi Covid 19. *Skripsi Iain Ponorogo*, 01–109.
- Hamonangan. (2020). Analisis Penerapan Prinsip 5C Dalam Penyaluran Pembiayaan Pada Bank Muamalat KCU Padangsidempuan. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 4(2), 454–466.
- Hermawan, S., & Amirullah. (2016). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif & kualitatif*. Metode Penelitian Bisnis Bandung, 264.
- Kurniawan, D. (2020). Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah. *TAWAZUN: Journal of Sharia Economic Law*, 3(1), 63. <https://doi.org/10.21043/tawazun.v3i1.7835>
- MEGA BELLA MALISA. (2017). Pelaksanaan Service Excellent Oleh Teller Pada Pt Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya. *Artikel Ilmia*, Sekolah Tinggi Ilmu Perbanas Surabaya, 4(1), 1–15.
- Mochammad Adam Surya. (2018). Service Excellent Pegawai Frontliner Dalam Perspektif Nasabah Bni Syariah Cabang Sidoarjo. *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah Surabaya, 1–80.
- Muhammad Heri Fahrezza. (2018). Implementasi Service Excellent Oleh Customer Service Di Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Uii Yogyakarta. *Laporan Magang*, 1(1), 1–46.
- Muslim, S. (2016). Analisis Pengendalian Internal Pembiayaan Murabahah Di BMT Al-Hijrah Kan Jabung Syariah Jatim. 1(2), 41–56.
- Syukron, A. (2013). Dinamika Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Hukum Islam*, 3(2), 28–53.