

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diararang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* PADA BMT**

**MITRA ARTA PEKANBARU**

**LAPORAN AKHIR**

Diajukan Untuk Melengkapi Sebagai Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Ahli Madya (A.Md) Prodi Perbankan Syari'ah



UIN SUSKA RIAU

OLEH

ILHAM IBRAHIM. S

NIM. 01626103944

**PROGRAM STUDI DIII PERBANKAN SYARI'AH**

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**1442 H/ 2021 M**

## PERSETUJUAN

Skripsi ini berjudul "**IMPLEMENTASI SERVICE EXCELENT PADA  
MT. MITRA ARTA PEKANBARU**"

Nama : **ILHAM IBRAHIM. S**


NIM : 01626103944

Program Studi : D III PERBANKAN SYARIAH

Dapat diterima dan disetujui untuk di ujikan dalam sidang Munaqasyah  
akultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 01 Jumadil Akhir 2021 M  
15 Januari 2021 H

Pembimbing Laporan Akhir



**JONNIUS, SE., MM**  
NIP. 19680616 201411 1 002

UIN SUSKA RIAU

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## PENGESAHAN

Skripsi dengan judul, *IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENCE*  
**PADA BMT MITRA ARTA PEKANBARU**, yang ditulis oleh:

Nama : ILHAM IBRAHIM S  
 NIM : 01626103944  
 Program Studi : D III Perbankan Syari'ah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari/tanggal : Kamis, 04 Januari 2021  
 Waktu : 13.00 WIB

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah  
 Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 8 Januari 2021

### TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

**Dr. H. Maghfirah, M.Ag**

Sekretaris

**Ahmad Fauzi, S.HI, MA**

Penguji Metodo

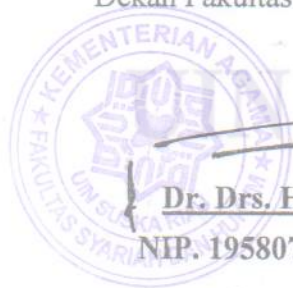
**Dr. Jenita, SE., MM**

Penguji Materi

**Dr. Nurnasrina, SE., M.Si**

Mengetahui :

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum



**Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag**

NIP. 19580712 196803 1 005

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### Ihsam Ibrahim S (2021): Implementasi *Service Excellence* Pada BMT MitraArta Pekanbaru

BMT memiliki sumber daya yang diharapkan mampu menjalankan fungsi sebagai resepsionis, deskman, salesman, customer relation officer, dan komunikator. Sumber daya yang dimaksud adalah seorang customer service. Tak hanya dibutuhkan seorang customer service, namun juga seorang customer service yang profesional karena peran customer service sangat penting dan vital dalam meningkatkan pelayanan serta upaya mempromosikan citra baik BMT Mitra Arta Pekanbaru. *customer service* dituntut harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik didukung dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan nasabah, maka dibutuhkan *service excellence* atau disebut dengan pelayanan prima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi *Service Excellence* di BMT Mitra Arta Pekanbaru, untuk mengetahui kendala dan hambatan *Service Excellence* di BMT Mitra Arta Pekanbaru.

Penelitian ini dilakukan di BMT Mitra Arta Pekanbaru pada penelitian ini memiliki populasi 4 orang, yang terdiri dari 1 pimpinan dan 3 karyawan. Dalam pengambilan sampel penulis menggunakan metode total sampling. Analisis data dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dan sumber data penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder dan metode pengumpulan data menggunakan obeservasi, wawancara dan metode dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kualitas perlu dilakukan secara *self awareness, enthusiasm, reform, value, impressive, care* dan evaluasi dalam rangka menjaga kepuasan konsumen. Cukup terlihat jelas dari penanganan setiap *complaint* yang masuk dievaluasi dan menjadi prioritas untuk segera ditangani, guna untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. *Service Excelent* pelaksanaan pelayanan yang sudah diberikan dan peneliti bandingkan dengan teori yang ada, menunjukkan bahwa lembaga tersebut rutin mengadakan evaluasi sebagai upaya peningkatan pelayanan yang diberikan kepada anggota pembiayaan guna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar puas dan secara sigap mengatasi jika terjadi suatu masalah yang ada.

**Kata Kunci:** Implementasi dan *Service Excellence*.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada penulis. selanjutnya shalawat serta salam juga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW tauladan hidup sepanjang zaman. Berkat rahmat Allah SWT penulis bisa menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Implementasi Service Excellence Pada Bmt Mitra Arta Pekanbaru”** merupakan karya ilmiah yang ditulis untuk salah satu syarat untuk memperoleh Ahli Madya (A.Md) di Jurusan D III Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Untuk kuliah dan menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, izinkan penulis untuk mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ayahanda Parlindungan Siregar dan ibunda Sri Prastuti, Adinda Indah Sri Utami Siregar yang senantiasa menjadi penyemangat perjuangan ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Suyitno, M.Ag Selaku (PTL) Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Drs. Hajar, M.Ag Dekan Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Nurnasrina, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Bapak Jonius, SE., MM selaku dosen pembimbing atas kesediaannya memberikan waktu luang kepada penulis untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan-masukannya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Bapak Khairul Amri, M.Ag selaku pembimbing akademik atas kesediaannya memberikan kemudahan untuk penulis.
7. Para Dosen Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis semasa kuliah, semoga amal kebbaikannya mendapat balasan di sisi Allah SWT.
8. Pimpinan dan Staf Perpustakaan Pusat dan Perpustakaan Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak membantu menyelesaikan tugas akhir ini dengan berbagai referensi.
9. Bapak Armaida, SE., MM., Ak. selaku pimpinan BMT Mitra Arta Pekanbaru, bapak Arif Zulfadli, S.Sos sebagai Marketing MGR yang telah meluangkan waktu untuk membantu penulis melakukan penelitian serta memberikan data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Teman-teman seperjuangan angkatan 2016 Diki Setya Putra, JN Berry, Abdul Arif, Sahril Amin Nasution, yang memberi semangat dan motivasi nya bagi penulis.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penyusunan skripsi ini tentunya belum sempurna. Penulis hanyalah manusia biasa, yang punya kekurangan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran ataupun kritik yang sifatnya membangun bagi penulis. Semoga skripsi ini bisa menjadi referensi dan memberikan manfaat.

Pekanbaru, 14 Januari 2021

ILHAM IBRAHIM. S  
NIM: 01626103944



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR ISI**

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>V</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
E. Metode Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II GAMBARAN UMUM BMT MITRA ARTA PEKANBARU</b>	
A. Sejarah Berdirinya Bmt Mitra Arta Pekanbaru .....	13
B. Visi Dan Misi Bmt Mitra Arta Pekanbaru .....	17
C. Produk – Produk Bmt Mitra Arta Pekanbaru .....	18
D. Struktur Organisasi Bmt Mitra Arta Pekanbaru.....	24
<b>BAB III LANDASAN TEORI</b>	
A. Implementasi .....	29
B. <i>Service Excellence</i> (Pelayanan Prima) .....	32
C. Baitul Maal Wattamwil (BMT).....	55
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Implementasi <i>Service Excellence</i> di BMT Mitra Arta Pekanbaru .....	64
B. Kendala Dan Hambatan <i>Service Excellence</i> Di BMT Mitra Arta Pekanbaru.....	74
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	77



B. Saran.....78

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**  
**BIOGRAFI PENULIS**



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### A Latar Belakang Masalah

Baitul Maal Wa Tamwil atau BMT sebagai lembaga keuangan mikro kini telah berkembang dimana-mana dan mengalami persaingan yang ketat, Di barengi dengan datangnya wacana MEA (Masyarakat Ekonomi ASEAN) yang akan menambah kompleksnya permasalahan persaingan, sehingga menuntut lembaga keuangan untuk meningkatkan profesionalitas dan daya saing agar tidak tergeser oleh lembaga keuangan asing dalam mendapatkan nasabah untuk memasarkan produknya. Saat ini persaingan lembaga keuangan tidak hanya bertumpu pada produknya saja, melainkan bertumpu pada pelayanan yang disediakan.<sup>1</sup>

Hal ini dikarenakan dalam usaha lembaga keuangan konvensional maupun syariah berusaha mengemas sedemikian rupa dalam menjual produk maupun jasanya agar dapat menarik nasabah, maka dalam sebuah usaha lembaga keuangan pelayanan prima menjadi prioritas utama dalam kegiatan operasionalnya, sehingga mampu bertahan dalam iklim persaingan yang ketat. Selain dari UUD 1945 pasal 33, BMT juga diatur khusus dengan Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia No.91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang petunjuk pelaksanaan kegiatan usaha koperasi jasa keuangan syariah.<sup>2</sup>

Keputusan ini berkaitan dengan segala sesuatu yang terkait dengan pendirian dan pengawasan BMT berada di bawah Departemen Koperasi dan

<sup>1</sup> Brosur BMT Mitra Arta Pekanbaru

<sup>2</sup> UUD REPUBLIK INDONESIA tentang BMT



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Usaha Kecil Menengah. Baitul maal wattamwil (BMT) terdiri dari dua istilah, yaitu baitul maal dan baitul tamwil. Baitul maal lebih mengarah pada pengumpulan dana dan penyaluran dana yang bersifat non profit, seperti zakat, infaq, sodaqoh. Sedangkan baitul tamwil mengarah pada pengumpulan dan penyaluran dana yang bersifat komersial, kemudian usaha-usaha tersebut menjadi bagian yang tak terpisahkan dari BMT sebagai lembaga pendukung ekonomi masyarakat mikro dengan berlandaskan syariah.<sup>3</sup> BMT kini mengalami perubahan yang besar, dengan cara membuat peran bank sedikit tergeser karena kelebihan BMT sebagai penggerak keuangan mikro yang di minati masyarakat dan juga kebanyakan masyarakat yang bersifat unbankable, BMT berhasil mengakomodasi budaya lokal dalam aspek operasionalnya. Kini BMT tak sulit ditemui karena BMT ada disetiap sudut kota besar maupun kecil, di tengah kegiatan masyarakat maupun di pasar-pasar. Sehingga BMT mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat luas.

BMT Mitra Arta adalah salah satu BMT yang bertempat di Pekanbaru. Tentunya BMT Mitra Arta bukan satu-satunya lembaga keuangan mikro yang berdiri di wilayah Pekanbaru, namun banyak BMT bahkan banyak Bank yang juga berada di wilayah tersebut. Setiap lembaga keuangan khususnya BMT tentunya ingin mencapai suatu keberhasilan. Untuk mencapai hal tersebut, BMT memerlukan strategi untuk menghadapi persaingan yang saat ini semakin lama semakin ketat. Terdapat berbagai tantangan dalam mencapai keberhasilan. Untuk mengantisipasinya, BMT dituntut untuk dapat bekerja dengan baik dengan

<sup>3</sup> Heri Sudarso, Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, Yogyakarta: Ekonisia, 2003, h.

menggunakan berbagai macam sumber daya yang dimiliki, mulai dari *cleaning service*, satpam sampai direktornya. Mereka semua harus terlibat dalam memberikan sebuah pelayanan yang bermutu sehingga tidak hanya *front liner* saja yang dapat memberikan pelayanan namun masing-masing harus memiliki tekad yang kuat demi terciptanya sebuah pelayanan prima yang diberikan oleh BMT.

Agar tercipta sebuah *service excellence* terdapat dua tujuan yang sama, nasabah menginginkan pelayanan yang memuaskan dan BMT selaku penyedia jasa harus memberikan kepuasan kepada nasabah. Saat kedua tujuan tersebut telah ada maka tugas BMT adalah melakukan upaya-upaya salah satunya menerapkan standar *service excellence* dengan inovasi dan kreasi agar kedua tujuan tersebut terlaksana. Agar *service excellence* terwujud dengan optimal pelayanan harus berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan para nasabah. Keberhasilan dari pemberian kualitas pelayanan itu ditunjukkan para nasabah dengan adanya rasa puas dari para nasabah. Semakin tinggi tingkat kepuasan para nasabah, itu berarti semakin baik pengelolaan pelayanan yang diberikan BMT kepada nasabah.

Kenyataannya, antara harapan nasabah dengan kenyataan pelayanan yang diberikan kepada nasabah sering kali terjadi sebaliknya. Tidak sedikit nasabah yang mengungkapkan kritikan dan keluhan karena pelayanan yang diberikan kurang atau bahkan tidak memuaskan. Bahkan ada juga nasabah yang tidak merasa puas namun tidak menyampaikan keluhan dan langsung beralih ke BMT lain. Kritikan dan keluhan tersebut yang dapat menimbulkan persepsi negatif nasabah. Apabila hal tersebut dibiarkan terus-menerus dapat menurunkan tingkat

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepercayaan nasabah. Bukan menjadi hal yang tidak mungkin apabila nasabah beralih ke BMT lain karena mereka merasa BMT lain lebih mampu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan mereka. Tak hanya di bayangi akan kekhawatiran nasabah akan lebih memilih di layani oleh BMT pesaing namun kini Bank juga mulai membidik sasaran usaha mikro sebagai sumber pendapatannya, otomatis BMT harus memutar otak agar tidak tergeser oleh pesaing dan tetap eksis dan dapat melayani kebutuhan masyarakat mikro.

Dalam kegiatan operasionalnya, BMT hendaknya memiliki sumber daya yang diharapkan mampu menjalankan fungsi sebagai resepsionis, deskman, salesman, customer relation officer, dan komunikator.<sup>4</sup> Sumber daya yang dimaksud adalah seorang customer service. Tak hanya dibutuhkan seorang customer service, namun juga seorang customer service yang profesional karena peran customer service sangat penting dan vital dalam meningkatkan pelayanan serta upaya mempromosikan citra baik BMT Mitra Arta. Oleh karena itu, *customer service* dituntut harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik didukung dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan nasabah, maka dibutuhkan *service excellence* atau disebut dengan pelayanan prima.

<sup>4</sup> Kasmir, Etika Customer Service, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008, h. 23.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka penulis memandang perlu untuk mengadakan penelitian dengan judul “**IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENCE PADA BMT MITRA ARTA PEKANBARU**” .

**B. Batasan Masalah**

Agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam mengartikan judul penelitian ini maka penulis membatasi masalah yang akan dibahas mengenai Implementasi *Service Excellence* oleh *Costumer Service* Pada BMT Mitra Arta Pekanbaru.

**C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi *Service Excellence* di BMT Mitra Arta Pekanbaru ?
2. Apa kendala dan hambatan *Service Excellence* di BMT Mitra Arta Pekanbaru?

**D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

**1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui Implementasi *Service Excellence* di BMT Mitra Arta Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui kendala dan hambatan *Service Excellence* di BMT Mitra Arta Pekanbaru.

**2. Manfaat Penelitian**

- a. Bagi penulis sebagai syarat untuk memperoleh gelar Amd dalam program studi D-III Perbankan Syariah UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- b. Bagi UIN Suska Riau supaya dapat menjadi referensi serta informasi bagi Mahasiswa, khususnya Mahasiswa UIN Suska Riau Program Studi D-III Perbankan Syariah.
- c. Bagi pembaca untuk menambah pengetahuan dan informasi tentang Implementasi *Service Excellence* khususnya di BMT Mitra Arta Pekanbaru

### Metode Penelitian

#### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian lapangan yang dilaksanakan dengan mengumpulkan data dan informasi yang langsung dari responden, dengan mengambil lokasi penelitian di BMT Mitra Arta Pekanbaru.

#### 2. Subjek dan Objek

Subjek penelitian adalah suatu yang dapat diteliti baik itu orang, tempat, atau benda yang diamati dalam rangka pembuatan sebagai sasaran. Sedangkan objek penelitian merupakan sifat keadaan dari suatu benda, orang, atau yang menjadi pusat perhatian dan sasaran penelitian.<sup>5</sup>

Maka dari itu subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan dan seluruh karyawan BMT Mitra Arta Pekanbaru. Sedangkan yang menjadi objek pada penelitian ini adalah Implementasi *Service Excellence* di BMT Mitra Arta Pekanbaru.

<sup>5</sup> fdholAfdulHanaf, Subjek dan Objek Penelitian, <http://afdholhanaf.blogspot.com/2012/03/subjek-dan-objek-penelitian.html>, di akses pada 21 Maret 2019

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dimana data dapat diperoleh<sup>6</sup> sumber data terbagi dua:

#### a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden atau obyek yang diteliti atau ada hubungannya dengan obyek yang diteliti atau data yang diperoleh berdasarkan pengukuran secara langsung oleh peneliti dari sumbernya (subyek peneliti).<sup>7</sup>

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi dan yang diperoleh peneliti dari sumber asli. Dalam hal ini, maka proses pengumpulan datanya perlu dilakukan dengan memperhatikan siapa sumber utama yang akan dijadikan objek penelitian.<sup>8</sup> Dalam penelitian ini yang termasuk data primer adalah BMT Mitra Arta Pekanbaru.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui studi dokumen, dan buku-buku yang berkaitan dengan masalah penelitian yang diteliti, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, peraturan yang berlaku.<sup>9</sup>

<sup>6</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Sosial*, (Jakarta: Kencana, 2015), h., 128

<sup>7</sup> Muhamad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada, 2006), h. 129

<sup>8</sup> Muhammad, *Metologi Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008, h.103

<sup>9</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010), Cet. 15, h. 117



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Yaitu data yang diperoleh dari berbagai sumber yang telah dipublikasikan yang berhubungan dengan penelitian ini.

#### 4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>10</sup> Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pimpinan serta para karyawan *Service Excellence* Pada Bmt Mitra Arta Pekanbaru yang berjumlah 4 orang karyawan yang terdiri dari 1 pimpinan dan 3 karyawan.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>11</sup> Dari jumlah populasi maka penulis mengambil semua populasi dijadikan sebagai sampel dengan menggunakan teknik total sampling, yaitu metode pengambilan sampel seluruhnya dari jumlah populasi,<sup>12</sup> Pertimbangan tertentu penulis ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tau tentang apa yang kita butuhkan, atau sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek yang diteliti. Maka yang akan menjadi sampel dalam peneliti ini saya mengambil sebanyak 4 (empat) orang yaitu terdiri customer service, teller dan karyawan yang bertugas lainnya.

<sup>10</sup> Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2013), h., 215

<sup>11</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan, (Bandung: Alfabeta, 2010), Cet. 15, h. 117

<sup>12</sup> Juliansyah Noor, Metode Penelitian, (Jakarta: Kencana, 2012), h., 155

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**5. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk menunjang sebuah penelitian, maka di perlukan observasi dan validitas yang sangat dipengaruhi oleh alat yang digunakan dalam perolehan data. Dengan kata lain lengkapnya pengumpulan data yang menunjang, persiapan yang matang akan dapat menggali informasi dalam menentukan hasil penelitian. Secara umum alat pengumpulan data menurut Mardalis yaitu :

## a. Observasi

Yaitu cara pengumpulan data yang penulis lakukan dengan mengamati gejala dan fenomena yang terjadi dilapangan.

## b. Wawancara

Yaitu melakukan tanya jawab kepada pihak-pihak yang berkepentingan sehubungan dengan permasalahan dalam penelitian. Wawancara pada penelitian ini dilakukan dengan metode wawancara tertutup, maksudnya wawancara yang pertanyaannya dirancang sedemikian rupa, sehingga kemungkinan jawaban responden sangat terbatas dan sudah ditentukan sebelumnya.<sup>13</sup>

## c. Studi dokumentasi

Yaitu dengan melihat dan menganalisis dari buku-buku dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini.<sup>14</sup>

<sup>13</sup> Perpusku.com, Metode Pengumpulan Data dengan Metode Wawancara Interview, <https://www.perpusku.com/2016/06/metode-pengumpulan-data-dengan-metode-wawancara-interview.html?m=1>, di akses pada tanggal 12 Mei 2019

<sup>14</sup> Mardalis, *Metode Penelitian (Suatu Pendekatan Proposal)*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 1993, Ed. Cet. 2. h.39

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**6. Analisis Data**

Analisa yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif yaitu Menguraikan data-data yang diperoleh, kemudian data tersebut di analisis.

**7. Teknik Penulisan**

Adapun metode penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

## a. Deduktif

Adalah suatu keadaan pengambilan kesimpulan dengan berdasarkan hal yang umum ke hal yang khusus.

## b. Induktif

Metode pemikiran yang bertolak dari kaedah khusus untuk menentukan hukum-hukum yang umum kesimpulan dari hal yang khusus ke yang umum.

## c. Deskriptif

Menguraikan data-data yang diperoleh, kemudian data tersebut di analisis.

**F Sistematika Penulisan**

Pada penelitian ini terdapat V bab. Dimana antara bab satu dengan bab lainnya saling berkaitan. Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB I : PENDAHULUAN.**

Bab ini merupakan pendahuluan yang berisi latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

**BAB II : GAMBARAN UMUM BMT MITRA ARTA PEKANBARU**

Pada bab ini terdiri dari gambaran umum BMT Mitra Arta Pekanbaru dan data-data deskriptif.

**BAB III : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini terdiri dari kajian pustaka, berfungsi sebagai dasar kajian untuk menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian ini. Dalam bab ini menjelaskan teori-teori serta telaah pustaka yang berhubungan dengan permasalahan dan kerangka pemikiran teoritis mengenai masalah yang diteliti.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas tentang analisi data, yang akan menguraikan tentang implementasi *service excellence*.

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi tentang informasi hasil penelitian yang mencakup kesimpulan dan saran-saran yang mungkin bermanfaat bagi lembaga keuangan pada umumnya dan

BMT Mitra Arta Pekanbaru khususnya, termasuk pihak lain termasuk mahasiswa.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM BMT MITRA ARTA PEKANBARU

#### A. Sejarah Berdirinya Bmt Mitra Arta Pekanbaru

Melihat kondisi ini masyarakat riil ini masyarakat dari sisi Ekonomi belum dapat di katakan hidup secara layak dan mapan, tidak adanya lembaga yang membantu untuk meningkatkan pendapatan serta tidak punya posisi tawar dengan pihak lain, dan kondisi ini di alami masyarakat Kecamatan Rumbai Pesisir yang masyarakatnya bergantung pada usaha kecil dan mereka membutuhkan dana untuk berusaha dan meningkatkan tarap hidup.

Melihat kondisi dan kenyataan ini menjadi motivasi untuk mendirikan sebuah lembaga keuangan mikro syariah yang berusaha membantu pemulihan perekonomian pengusaha kecil dengan modal pengalaman bekerja pada bank konvensional yang dimiliki direktur BMT beberapa tahun dan pengalaman yang didapatkan dalam diklat maka didirkanlah *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) Mitra Arta.<sup>28</sup>

Baitul Maal wat Tamwil (BMT) Mitra Arta di Kecamatan Rumbai Pesisir merupakan lembaga keuangan mikro syariah atau dikenal dengan sebutan Koperasi Syariah yang beroperasi berdasarkan Syariah, dimana sistem Bunga di Koperasi Konvensional diganti dengan sistem bagi hasil. Pendirian *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) Mitra Arta Rumbai Pekanbaru diawali dengan suatu gagasan untuk memberikan atau menyediakan suata lembaga keuangan terbentuk koperasi

<sup>28</sup> Bapak Arif, (Manager BMT Mitra Arta), wawancara, di Kecamatan Rumbai Pesisir, 12 me 2019

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

syariah yang sesuai dengan umat islam yang merupakan penduduk yang mayoritas di kota Pekanbaru.

Beberapa kunjung waktu diadakanlah pendekatan baik kepada personil maupun instansi serta mereka yang mendukung pendirian BMT maka berumpillah para pemrakarsa sebanyak 22 orang pada tanggal 02 Februari 2010. Atas izin Allah SWT, akhirnya secara resmi berdirilah Baitul Maal Wattamwil yang diberi nama Koperasi Syariah BMT MITRA ARTA atau yang lebih dikenal dengan sebutan BMT MITRA ARTA pada tanggal 15 Februari 2010.<sup>29</sup>

Proses pendirian kelompok swadaya masyarakat BMT perlu dilakukan langkah - langkah:

- a. Perkondisian

Yang dimaksud dengan perkondisian adalah langkah-langkah yang dilakukan oleh para prakarsa dengan cara menyampaikan ide pembentukan kepada kelompok masyarakat yang memiliki usaha produktif, tokoh masyarakat, dan pemimpin formasi. Setelah ide tersebut dapat disosialisasikan, pemrakarsa menjangkau beberapa orang yang sudah memahami maksud dan tujuan pendirian *Baitul Maal Wa Tamwil Mitra Arta* secara bersama-sama menjadi badan pendiri.

- b. Musyawarah Pembentukan BMT

Dalam musyawarah pembentukan Baitul Maal Wa Tamwil mengambil beberapa keputusan antara lain :

<sup>29</sup> Dokumen BMT Mitra Arta

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Risalah rapat pembentukan
- 2) Nama dan Alamat BMT
- 3) Daftar pengurus dan foto
- 4) *Job description*
- 5) Modal awal
- 6) Analisa daya dukungan social ekonomi di wiltah kerja BMT
- 7) Rencana Kerja
- 8) Analisa daya dukung social ekonomi di wilayah kerja

Menyangkut modal dan sumber modal dapat diperoleh:

## 1. Saham

Menyangkut saham pendiri ini dapat ditempuh dengan beberapa alternative, antara lain:

- 1) Menentukan nilai nominal dan jumlah yang disetor
- 2) Jumlah Menentukan nilai nominal dan jumlah yang disetor
- 3) Jumlah yang disetor dijadikan sebagai modal awal
- 4) Kepemilikan sahamberada pada dewan pendiri.

## 2. Hibah dan bantuan

Hibah dan bantuan yang dimaksud

- a. Hibah dan bantuan sebagai awal yang dinisbahkan dengan nilai nominal saham yang 100% miliki BMT atau yayasan yang menaunginya. Perkembangan nilai saham sesuai dengan perkembangan asset kekayaan BMT.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 3. Simpanan pokok dan simpanan wajib

Simpanan pokok dan simpanan wajib anggota yang ditahan dalam jangka waktu tertentu, setelah dihitung dibagi hasilnya.

## c. Dana awal

Pendekatan dan respon positif yang diterima, dan disusunlah sebuah proposal yang kemudian diajukan kepada dompet dhua'afa yang ada dilingkungan BPR Syari'ah dimasjid agung Pekanbaru, rencana itu disambut oleh pihak BPR Syari'ah, karena sejak awal diberi lampu hijau.

Dana awal yang diberikan dompet dhua'afa sebesar Rp.6 juta, dari dana itu hampir Rp.600.000,- dialokasikan kepada kebutuhan praoperasional. Sedangkan sisanya Rp.5.400.000 dianggap pegangan masih kurang jadi kesepakatan para pegagas mengifakkan dana semampunya hingga terkumpul sebanyak Rp.9.500.000,- jadi keseluruhan dana ini awal Baitul Maal Wat Tamwil sebanyak Rp.15.000.000,- dari dana ini lah BMT pada awal berdiri hingga saat sekarang.

## d. Gambaran Umum Pendirian

- |                      |                                |
|----------------------|--------------------------------|
| 1. Pendiri           | : 22 Orang                     |
| 2. Mulai Didirikan   | : Tanggal 02 Februari 2010     |
| 3. Mulai Operasional | : Tanggal 15 Februari 2010     |
| 4. Izin Operasional  | : Tanggal 03 Maret 2010        |
| 5. Diresmikan        | : Tanggal 04 Agustus 2010      |
| 6. Diresmikan Oleh   | : Kepala Dinas Koperasi & UMKM |

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kota Pekanbaru-Riau

- |                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| 7. Akta Notaris                   | : No.81 Tanggal 25 Februari 2010            |
| 8. Perubahan Anggaran Dasar       | : No.28 Tanggal 13 April 2015               |
| 9. No. Izin Dinas Koperasi        | : No.653/BH/IV.11/DISKOP&<br>UMKM/2/11/2010 |
| 10. SIUP Nomor                    | : No. 975/K.04.01/BPTPM/IV/2015             |
| 11. SITU Nomor                    | : No. 1489/03.01/BPTPM/IV/2015              |
| 12. TDP Nomor                     | : No. 0401-264-00594                        |
| 13. Surat Keterangan Fiskal (SKF) | : 1505/03.02/BPTPM/IV/2015                  |
| 14. NPWP Badan                    | : 03.047.580.0-211.000                      |
| 15. Nomor Induk Koperasi          | : 1471-1200-10041 <sup>30</sup>             |

**B. Visi Dan Misi Bmt Mitra Arta Pekanbaru**

Adapun Visi BMT Mitra Arta adalah menjadi BMT yang terbaik dan terbesar di Provinsi Riau. Sedangkan Misi BMT Mitra Arta adalah peningkatan sumber daya insani menuju profesionalisme, peningkatan kinerja usaha dengan penetrasi pasar, *market development* dan ekspansi usaha, *Inherent/* inergi Baiul Maal dan Tamwil, memasyarakatkan dan mengembangkan ekonomi kerakyatan berbasis syariah.

Sedangkan tujuan BMT Mitra Arta adalah memujudkan kehidupan anggota, keluarga damasyarakat disekitar BMT yang damai dan sejahtera serta mengabdikan kepada Allah SWT.

<sup>30</sup> Dokumen BMT Mitra Arta

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Filosofi BMT Arta adalah kemiskinan ekonomi hanya bisa diberantas oleh orang pribadi tersebut, Lembaga BMT hanya memfasilitasi, Firman Allah SWT: “ *sesungguhnya Allah tidak akan merubah nasib suatu kaum sehingga kaum itu sendiri yang merubahnya*” (QS:Ar Ra’ad, ayat 11).

Adapun budaya kerja BMT Mitra Arta adalah Koperasi BMT Mitra Arta menerapkan budaya kerja dalam tubuh organisasinya:

1. Kerja Amanah, bekerja secara jujur dan bertanggung jawab baik itu kepada Allah dan pimpinan.
2. Kerja Cerdas, bekerja secara sistematis, efektif dan terstruktur untuk mendapatkan hasil yang maksimal yang ditunjang dengan SDM, sistem dan teknologi yang terbaik.
3. Kerja keras, bekerja dengan penuh semangat dengan menunjukkan etos kerja yang tinggi.
4. Kerja Tuntas, bekerja dengan berpedoman pada rencana yang realistis dan terukur
5. Kerja Puas, bekerja yang bepriantasi ada kepuasan seluruh pihak.<sup>31</sup>

**C Produk – Produk Bmt Mitra Arta Pekanbaru**

- a. Produk – produk tabungan Baitul Maal Wat Tamwil

Secara umum produk-produk BMT dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok pembiayaan usaha yaitu yang pertama produk pengumpulan dana dan yang kedua pembiayaan usaha.

Adapun yang termasuk dalam pengumpulan dana adalah

<sup>31</sup> Dokumen BMT Mitra Arta

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a) Simpanan pokok/ Simpanan ummat

Sejumlah uang yang wajib dibayarkan oleh anggota kepada koperasi pada saat masuk menjadi anggota. Simpanan pokok tidak dapat diambil kembali selamayang berangkutan masih menjadi anggota koperasi. Simpanan pokok BMT Mitra Arta = Rp.100.000.

b) Simpanan wajib/ simpanan Mitra

Jumlah uang simpanan tertentu yang harus dibayarkan oleh anggota kepada koperasi dalam waktu dan kesempatan tertentu, misalnya tiap bulan dengan jumlah simpanan yang sama untuk setiap bulannya. Simpanan wajib tidak dapat diambil kembali selama yang bersangkutan masih menjadi anggota koperasi. Simpanan wajib BMT Mitra Arta = Rp.10.000/bulan.

c) Simpanan sukarela

Simpanan yang besarnya tidak ditentukan, tetapi bergantung kepada kemampuan anggota. Simpanan sukarela dapat disetorkan dan diambil setiap saat.

Jenis-jenis simpanan sukarela

a) Simpanan Tadika

Adalah simpanan anggota BMT yang diambil menjelang persiapan masuk sekolah (persemester/ pertahun).

b) Simpanan Qurban

Adalah simpanan anggota BMT yang diperuntukan perencanaan ibadah qurban pada saat hari raya idul adha, dan bisa secara

kelompok maupun perorangan. Penarikan dilakukan menjelang hari raya qurban.

c) Simpanan Haji dan Umrah

Adalah produk simpanan anggota BMT yang diperuntukan bagi anggota umat islam untuk merencanakan ibadah haji dan umrah.

d) Simpanan Idul Fitri

Adalah produk simpanan yang diperuntukan bagi anggota yang bertujuan untuk mempersiapkan datangnya hari raya idul fitri dengan perencanaan keuangan yang memadai. Penarikan dilakukan menjelang hari raya idul fitri.

e) Simpanan Pensiun

Adalah simpanan anggota untuk pegawai negeri sipil atau karyawan swasta dalam merencanakan keuangan setelah tidak bekerja lagi

f) Simpanan Berkah

Adalah produk simpanan anggota untuk berbagai kebutuhan serta rencana keuangan anda.

Produk simpanan BMT Mitra Arta memakai akad Mudharabah Mutlaqah yang artinya dimana shohibul maal memberikan keleluasan penuh kepada pengelola (mudharib) untuk mempergunakan dana tersebut dalam usaha yang

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dianggapnya baik dan menguntungkan. Namun pengelola tetap bertanggung jawab untuk melakukan pengelolanya.

#### d) Simpan Berjangka/ Investasi

Yaitu simpanan berjangka atau yang biasa kita dengan sebutan deposito, simpanan berjangka investasi mitrs ini dengan masa 1, 3, 6 dan 12 bulan. Simpanan ini dapat ditarik sesuai dengan akad perjanjian di awal. Jika simpanan ini ditarik sebelum masa jatuh temponya, hanya dalam keadaan yang sangat darurat sekali. Simpanan berjangka ini akan mendapatkan bagi hasil yang lebih besar dari simpanan lainnya.

Persyaratan jadi anggota BMT Mitra Arta:

1. Foto copy KTP 1 lembar
2. Membayar simpanan pokok Rp.100.00 (sekali bayar)
3. Membayar simpanan wajib Rp.10.000/ bulan

Fasilitas simpanan BMT Mitra Arta :

1. Bebas biaya administrasi bulanan
2. Fasilitas jemput simpanan
3. Dapat dijadikan jaminan pembiayaan.
4. Bebas dari riba.

Sedangkan yang termasuk dalam kelompok produk pembiayaan berdasarkan akad di Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Arta :

- a. Pembiayaan Jual Beli dengan Akad Murabahah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Transaksi jual beli kebutuhan nasabah dengan pembayaran tangguh. Murabahah adalah menjual suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai laba.

Pembiayaan murabahah ada 2 jenis

1. Murabahah tanpa wakalah
  2. Murabahah dengan wakalah
- b. Pembiayaan sewa menyewa dengan akad ijarah

Pembiayaan yang biasanya dilakukan di BMT Mitra Arta dengan akad ijarah adalah ijarah multi seperti :

1. Jasa pendidikan
  2. Jasa kesehatan
  3. Jasa wisata
  4. Jasa perjalanan umrah
  5. Jasa manfaat lainnya.
- c. Pembiayaan Modal Kerja dengan akad Musyarakah (dana proyek).

Data Kelengkapan Anggota Pembiayaan:

1. Foto copy KTP suami istri yang masih berlaku
2. Foto copy surat nikah 1 lembar
  - Akte cerai (jika sudah pisah)
  - Surat kematian (jika salah satu pasangan meninggal)
3. Foto copy kartu keluarga 1 lembar
4. Foto copy rekening listrik 1 lembar

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

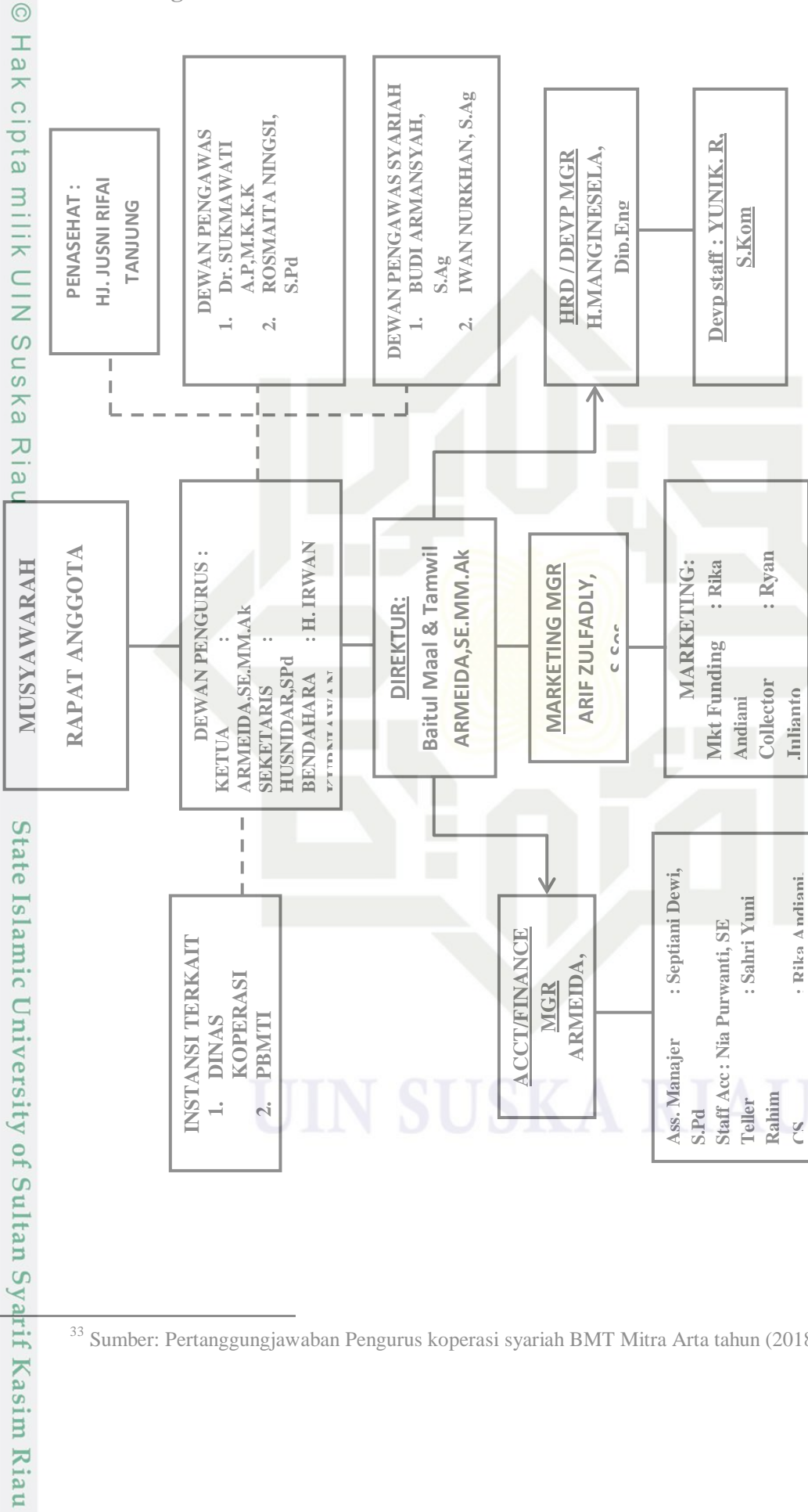
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Foto copy jaminan 1 lembar
  - Foto copy BPKB (jika jaminan kendaraan)
  - Foto copy STNK yang masih berlaku (jika jaminan kendaraan)
  - Kwintasi jual beli bermaterai jika jaminan buka atas nama anggota
  - KTP pemilik nama STNK (jika jaminan kendaraan)
  - Foto copy surat tanah SHM,SHGB, atau SKGR camat
6. Slip gaji (untuk karyawan) 1 lembar
7. Rencana anggaran biaya
8. Pas foto suami istri 1 lembar.<sup>32</sup>

<sup>32</sup> Dokumen BMT Mitra Arta



**D. Struktur Organisasi Bmt Mitra Arta Pekanbaru<sup>33</sup>**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>33</sup> Sumber: Pertanggungjawaban Pengurus koperasi syariah BMT Mitra Arta tahun (2018)

### Tugas dan Wewenang BMT Mitra Arta

1. Rapat Anggota Tahunan
  - a. Rapat anggota tahunan dilakukan sekali setahun
  - b. Pengesahan atau perubahan anggaran dasar dan anggaran rumah tangga organisasi
  - c. Penetapan anggaran belanja BMT selama setahun
  - d. Pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU) yang diperoleh BMT selama satu tahun
  - e. Pengesahan laporan pertanggung jawaban pengurus tahun sebelumnya pengesahan rancangan program kerja tahunan.
2. Pengawas Syariah
  - a. Sebagai penasehat dan pemberi saran atau fatwa kepada pengurus dan pengelola mengenai hal-hal yang berkaitan syariah seperti penetapan produk.
  - b. Mewakili anggota dalam Pengawas Syariah.
3. Pengurus
  - a. Menyusun kebijakan umum.
  - b. Melakukan Pengawas kegiatan pengelola.
  - c. Menyetujui pembiayaan untuk suatu jumlah tertentu.
  - d. Memimpin jalanya Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) sehingga sesuai dengan tujuan dan kebijakan umum.
  - e. Memimpin dan mengarahkan kegiatan yang dilakukan oleh pengelola.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Direktur

Tanggung jawab:

- a. Tersusunnya lingkungan kerja sama dengan pihak lain dalam rangka memenuhi kebutuhan BMT.
- b. Tercapainya target yang telah ditetapkan secara keseluruhan.
- c. Tercapainya lingkungan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka memenuhi kebutuhan BMT.
- d. Menjaga BMT agar dalam aktivitasnya senantiasa tidak lari dalam visi misinya.
- e. Tersedianya sistem pembuktian dan pencatatan data yang akurat.
- f. Terselenggaranya penilaian prestasi kerja karyawan.

Wewenang :

- a. Memimpin rapat koordinasi pembiayaan antara pengelola untuk memberikan keputusan terhadap pengajuan pembiayaan sebelum diajukan oleh rapat komite dengan pengurus BMT.
- b. Penyetujuan atau penolakan pengajuan pembiayaan dalam rapat koordinasi pengelola secara musyawarah dengan alasan-alasan yang jelas.
- c. Memberikan teguran dan sanksi atas pelanggaran yang dilakukan oleh karyawan BMT.
- d. Mengusulkan promosi, rotasi dan pemutusan hubungan kerja (PHK) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Melakukan penilaian prestasi karyawan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5. Teller

Tanggung Jawab:

- a. terselesaikan laporan harian.
- b. Terjaganya keamanan kas
- c. Membuat cash flow mingguan untuk analisis.
- d. Menetapkan strategi yang harus dilakukan berdasarkan analisis.

Wewenang :

- a. Tidak memberikan berkas-berkas kepada pihak yang tidak berkepentingan.
- b. Memegang kas tunai sesuai dengan kebijakan yang berlaku.
- c. Meneriama transaksi tunai.
- d. Menolak pengeluaran kas apabila tidak ada bukti-bukti pendukung memegang kunci berkas.
- e. Mengusulkan strategi baru.

6. CS/ Back Office

Tanggung Jawab :

- a. Pelayanan terhadap pembuktian dan penutupan rekening tabungan dan deposito serta mutasinya.
- b. Pelayanan terhadap setoran dan penarikan tabungan dan penerimaan SPP.
- c. Menerima pelunasan dan angsuran pembiayaan.

- d. Pengarsipan seluruh surat keluar atau masuk dn berkas-berkas pembiayaan.

Wewenang :

- a. Memberikan penjelasan kepada mitra mengenai produk BMT.
  - b. Mencatat dan membuktikan transaksi pada buku tabungan mitra.
  - c. Memberi nomor bukti transaksi atas permintaan kasir.
7. Internal auditor dan Administrasi Pembiayaan.
    - a. Pembuatan laporan keuangan YKPI.
    - b. Pengarsipan laporan keuangan dan berkas-berkas yang berkkaitan secara langsung dengan keuangan YKPI.
    - c. Menyiapkan Administrasi pencairan pembiayaan.
    - d. Pegarsipan jaminan pembiayaan.
    - e. Membukukan angsuran pembiayaan harian kepada control pembiayaan. 23 dokumen BMT Mitra Arta.

### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### TINJAUAN TEORITIS

#### Implementasi

##### 1. Definisi dan Konsep Implementasi

Implementasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan dengan penerapan atau pelaksanaan. Penerapan merupakan kemampuan menggunakan materi kedalam situasi kongkrit atau nyata. Implementasi dapat diartikan sebagai pelaksanaan dan penerapan. Artinya yang dilaksanakan dan diterapkan adalah program sesuai dengan rancangan yang telah direncanakan. Pada dasarnya implementasi sebuah program dan kebijakan dari pemerintah maupun sektor swasta harus dilaksanakan dan diterapkan seutuhnya dilapangan, namun jika terdapat penyimpangan-penyimpangan yang terjadi dilapangan saat pelaksanaan dari program dan kebijakan tersebut akan terjadi kesia-siaan dari rancangan dan akhirnya menimbulkan permasalahan.

Implementasi merupakan sebuah tindakan nyata dari rencana dan rancangan yang sudah disusun secara matang dan juga terperinci. Berikut beberapa pendapat para ahli mengenai pengertian implementasi. Implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi atau tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Hanifah dalam Harsono berpendapat bahwa implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kegiatan menjadi tindakan kebijakan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dari politik kedalam administrasi. Pengembangan suatu kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program.<sup>21</sup>

Sedangkan berpendapat implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.<sup>22</sup>

Menurut Wahab Implementasi program merupakan aspek penting dari keseluruhan proses program, implementasi program tidak hanya sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik kedalam prosedur-prosedur rutin lewat saluran-saluran birokrasi melainkan lebih dari itu. Ini menyangkut masalah konflik, keputusan dari siapa dan memperoleh apa dari suatu program. Ia juga menyatakan, dalam implementasi khususnya yang dilibatkan oleh banyak organisasi pemerintah sebenarnya dapat dilihat dari 3 (tiga) sudut pandang yakni :

- a. Pemprakarsa kebijakan/pembuat kebijakan (the center atau pusat);
- b. Pejabat-pejabat pelaksana di lapangan (the periphery)
- c. Aktor-aktor perorangan diluar badan-badan pemerintah kepada siapa program-program itu diwujudkan yakni kelompok-kelompok sasaran.<sup>23</sup>

<sup>21</sup> Harsono, Hanifah, *Implementasi Kebijakan dan Politik*, (Jakarta: Grafindo Jaya, 2002), h. 7

<sup>22</sup> Setiawan, Guntur, *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2004), h. 39

<sup>23</sup> Wahab, Abdul, 1991. *Analisis Kebijakan dari Formula Keimplementasian Kebijakan Negara*, (Jakarta : Bumi Aksara, 1991), h. 45

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Menurut Ripley & Franklin ada dua hal yang menjadi fokus perhatian dalam implementasi, yaitu compliance (kepatuhan) dan What's happening (Apa yang terjadi). Kepatuhan menunjuk pada apakah para implementor patuh terhadap prosedur atau standard aturan yang telah ditetapkan. Sementara untuk "what's happening" mempertanyakan bagaimana proses implementasi itu dilakukan, hambatan apa yang muncul, apa yang berhasil dicapai, mengapa dan sebagainya.

Jadi implementasi program tidak hanya terbatas pada tindakan/perilaku unit birokrasi untuk bertanggung jawab untuk melaksanakan program, tetapi lebih dari itu jaringan social politik dan ekonomi yang berpengaruh pada semua pihak terlibat dan akhirnya terdapat suatu dampak yang tidak diharapkan.

Dari beberapa pengertian diatas dapat dipahami bahwa implementasi bukan hanya sekedar aktivitas dan tindakan dari pelaksanaan sebuah program, akan tetapi implementasi merupakan suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara bersungguh-sungguh berdasarkan acuan dan pedoman norma tertentu untuk mencapai tujuan dari kegiatan program tersebut.

## 2. Model-Model Implementasi Program

Menurut Parsons model implementasi inilah yang paling pertama muncul. Pendekatan top down memiliki pandangan tentang hubungan kebijakan implementasi seperti yang tercakup dalam Emile karya Rousseau: "Segala sesuatu adalah baik jika diserahkan ke tangan Sang



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pencipta. Segala sesuatu adalah buruk di tangan manusia”.<sup>24</sup> Model rasional ini berisi gagasan bahwa implementasi adalah menjadikan orang melakukan apa-apa yang diperintahkan dan mengontrol urutan tahapan dalam sebuah sistem.

## B *Service Excellence (Pelayanan Prima)*

### 1. Pengertian *Service Excellent (Pelayanan Prima)*

Berkaitan dengan pelayanan ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.<sup>25</sup>

Pelayanan prima atau *service excellence* merupakan sebuah bentuk keharusan atau tuntutan dalam industri jasa maupun dagang ketika menghadapi konsumen atau pelanggan. Didunia bisnis, persaingan anatar penjual sangat ketat. Hal inilah yang kemudian mengakibatkan para penjual harus memberikan servis yang memuaskan kepada para pelanggannya, Karena jika tidak memberikan pelayanan yang baik maka para pelanggannya akan beralih ke yang lainnya.

Pelayanan atau *Service Excellent* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak lainnya yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan

<sup>24</sup> Wayne Parson, *Public Policy : Pengantar Teori & Praktik Analisis Kebijakan*, (Jakarta : Kencana, 2006) h. 463-467

<sup>25</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2010), 211.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak ke pihak lainnya.<sup>26</sup>

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standart yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki perusahaan seperti halnya pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga meningkatkan kualitas dan memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.<sup>27</sup>

*Service Excellence* (Pelayanan Prima) juga dapat diartikan sebagai sebuah kepedulian oleh perusahaan terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.<sup>28</sup>

*Service Excellence* (Pelayanan Prima) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas

<sup>26</sup> Malayu S. P Hasibuan, Dasar –Dasar Perbankan (Jakarta: PT Bumi Aksara,2007), 152.

<sup>27</sup> Kasmir, Etika Coustomer *Service Excellence Service* (Jakarta: Raja Wali Pers, 2011), 37-22.

<sup>28</sup> Nina Rahmawati, Manajemen Pelayanan Prima, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010) h. 18

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/ masyarakat.<sup>29</sup>

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan.<sup>30</sup>

#### Tujuan dan Manfaat *Service Excellent* (Pelayanan Prima)

Terdapat beberapa tujuan *Service Excellent* (Pelayanan Prima) yaitu:<sup>31</sup>

- a. Memberikan kepercayaan dan rasa puas kepada konsumennya dalam memberikan kualitas dan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.
- b. Adanya *Service Excellence* agar tetap terjaga pelanggan merasa di rawat dan di perhatikan serta dipentingkan segala kebutuhan dan keinginannya.
- c. Adanya *Service Excellence* agar tetap terjaga pelanggan merasa di rawat dan di perhatikan serta dipentingkan segala kebutuhan dan keinginannya.
- d. Upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal dalam menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan.

<sup>29</sup> Khoirul Maddy, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, (Jakarta: Chama Digit, 2009), 8.

<sup>30</sup> Daryanto dan Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2004), 131.

<sup>31</sup> Daryanto dan Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2004), 109.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun beberapa manfaat yang didapatkan atas diterapkannya pelayanan prima adalah sebagai berikut:<sup>32</sup>

- a. Meningkatkan Citra Perusahaan yaitu citra atau nama perusahaan dapat diledakkan dengan sebuah usaha pelayanan prima. Perusahaan yang memberikan layanan bermutu serta mengedepankan atau memprioritaskan pelanggan adalah mereka yang memiliki strategi bertahan dan berkembang. Semakin cepat dan tepat dilakukan pelayanan prima (Service Excellence) maka semakin hebat pula perusahaan itu bangkit.
- b. Memberikan kesan baik yaitu loyalitas merupakan keadaan yang bisa dibentuk. Loyalitas merupakan kesetiaan yang bisa dibentuk dari pelanggan kepada perusahaan. Hal ini bisa terjadi karena perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan.
- c. Loyalitas pelanggan/nasabah yaitu Setiap pertemuan antara pelanggan dengan perusahaan bagian Frontliner (CS) pasti menimbulkan kesan. Ketika Service Excellence (pelayanan prima) dilakukan sesuai prosedur perusahaan yang berlaku, pelanggan akan merasa sangat dihargai dan merasa diayomi dengan baik. Dengan demikian kesan yang baik akan didapatkan dan dirasakan manfaatnya oleh perusahaan dari pelanggan.

<sup>32</sup> Mulyo Budi Setiawan dan Ukudi, Jurnal Bisnis dan ekonomi, Kendal, Vol. 14 No.02,

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Mendapatkan timbal balik yang sesuai yaitu Segala aspek yang dilakukan oleh CS, selaku garda depan dari perusahaan akan mendapatkan timbal balik yang sesuai dari pelanggannya. Seorang pelanggan yang datang dan mengeluarkan keluhan lalu ditanggapi dengan baik dan bijak oleh CS, maka pelanggan akan membicarakan mutu dan kualitas pelayanan pada publik.

## 3. Konsep Dimensi Standar Service Excellence (Pelayanan Prima)

Suatu konsep yang secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu pelayanan, yaitu perbandingan terhadap keterhandalan (Excellence) dalam Service Counter yang dilakukan oleh konsumen. Dimensi pelayanan berupa<sup>33</sup>:

- a. Berwujud (Tangible)
- b. Keterhandalan (Reability)
- c. Ketanggapan (Responsiveness)
- d. Keyakinan (Assurance), dan
- e. Kepedulian (Empathy).

Menurut Arief, konsep dalam dimensi pelayanan jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut :

- a. Fasilitas fisik (Tangible)
- b. Keandalan (Reliability)
- c. Realibilitas (Reability)
- d. Responsivitas (Responsivenees)

<sup>33</sup> Arief, Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan, (Malang: Banyumedia Publishing, 2007), 125.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diararang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Kompetensi (Competency)
- f. Tatakrama (Courtesy)
- g. Kredibilitas (Credibility)
- h. Keamanan (Security)

Menurut Cristoper, Jochen, dan Jacky, Konsep dalam Pelayanan jasa ada beberapa sebagai berikut :<sup>34</sup>

- a. Tangibles (Penampilan unsur fisik)
- b. Reliability (Kinerja Yang Dapat Diandalkan Dan Akurat)
- c. Responsiveness (Kecepatan dan Kegunaan)
- d. Assurance (Kredibilitas, Keamanan, Kompetensi, dan Kesopanan)
- e. Empathy (Akses Mudah, Komunikasi Yang Baik, Dan Pemahaman Pelanggan)

Menurut Pasuraman terdapat lima dimensi pelayanan, yaitu:<sup>35</sup>

- a. Berwujud (Tangible)
- b. Keandalan (Reliability)
- c. Ketanggapan (Responsiveness)
- d. Jaminan dan Kepastian (Assurance)
- e. Empati (Empathy)

Pendapat lain menyatakan bahwa konsep pribadi pelayanan prima meliputi unsur-unsur kepribadian, penampilan, perilaku,

<sup>34</sup> Christoper, Jochen, dan Jacky, Pemasaran Jasa Manusia Teknologi Jilid 2, (: Elingga, 2004), 154 Jakarta

<sup>35</sup> Rambat Lupiyadi dan A. Hamdana, Manajemen Pemasaran Jasa, (Jakarta: Samsa Empat, 2009), 182.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

komunikasi, pengetahuan, dan penyampaian. Konsep layanan prima tersebut terdiri dari hal-hal berikut ini:<sup>36</sup>

- a. Pribadi prima tampil ramah
  - b. Pribadi prima tampil sopan
  - c. Pribadi prima tampil yakin
  - d. Pribadi prima tampil rapi
  - e. Pribadi prima tampil ceria
  - f. Pribadi prima senang memaafkan
  - g. Pribadi prima senang bergaul
  - h. Pribadi prima tampil belajar dari orang lain
  - i. Pribadi prima senang dalam kewajara
  - j. Pribadi prima senang menyenangkan orang lain
4. Konsep A6 Service Excellence (Pelayanan Prima)

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan Service Excellence (Pelayanan Prima) tidak lepas dari kemampuan dalam memilih konsep pendekatannya antara lain:

- a. Ability (kemampuan)<sup>14</sup>

Ability (kemampuan) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni. Sehubungan dengan kemampuan dalam pelaksanaan Service Excellence yang dimaksud dengan

<sup>36</sup> Mhd Rusydi, Customer Excellent, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2017), 76.

kemampuan adalah kemampuan minimal yang harus dilakukan pada diri seseorang yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan, antara lain:

- a. Memiliki kemampuan sesuai bidang tugas pekerjaan karyawan yaitu karyawan harus mampu menguasai tugas yang diberikan perusahaan sesuai bidang yang dikerjakannya.
- b. Memiliki daya kreatifitas yang tinggi yaitu tidak hanya kemampuan dan keterampilan saja yang harus dikerjakan akan tetapi kreatifitas dalam membangun pekerjaan dalam bidang yang digeluti juga di utamakan agar pekerjaan yang dikerjakannya bisa lebih baik.
- c. Memiliki keterampilan sesuai bidang tugas yaitu keterampilan yang dimiliki karyawan harus sesuai dengan pekerjaan yang dikerjakannya.
- d. Memahami cara berkomunikasi dengan baik yaitu karyawan bank harus bisa berkomunikasi dengan nasabahnya dengan Bahasa yang baik, sopan santun, lemah lembut dengan Bahasa Indonesia yang baik maupun dapat berkomunikasi menggunakan Bahasa internasional dan juga Bahasa daerah/ Bahasa jawa halus.
- e. Mampu mengendalikan emosi, dalam melaksanakan pelayanan kepada pelanggan disamping harus mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik diperlukan pula kemampuan untuk

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



melakukan hubungan dengan orang lain secara baik. Hal ini terutama diperlukan pada saat kita melakukan pelayanan kepada pelanggan yang dilakukan secara kontak langsung dan ketika pertama kali membina hubungan sejak pertama kali terjadi kontak langsung sampai upaya selanjutnya dalam rangka mempertahankan hubungan untuk membina loyalitas pelanggan kepada perusahaan/organisasi. Pemberian layanan kepada pelanggan akan lebih mudah dilakukan bila kita mampu membina dan mengembangkan hubungan pribadi yang baik dengan para pelanggan.

b. Attitude (sikap)

Attitude (Sikap) adalah Perilaku yang ditunjukkan untuk menghadapi pelanggan<sup>37</sup>. Dengan sikap yang baik maka pelanggan akan merasa nyaman ketika sedang dilayani. Sikap meliputi penampilan serasi dengan ekspresi wajah yang senyum ramah, berfikir positif, sehat dan logis, melayani pembeli secara terhormat, dan bersikap sopan santun.

Sikap adalah kumpulan perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku yang secara relative berlangsung lama kepada orang, ide, objek, dan kelompok orang tertentu. Pemunculan sikap pada diri seseorang dapat berbentuk karena adanya interaksi orang yang bersangkutan dengan berbagai hal

<sup>37</sup> Adya Atep Barata, Dasar-dasar Pelayanan Prima, ( Jakarta: PT Alex Media Komputindo 2004), 31.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam kehidupannya. Dalam memberikan pelayanan prima, setiap petugas pelayanan dituntut bersikap sebagai berikut:

- 1) Sikap ramah yaitu mampu menciptakan suasana hati yang riang dalam menghadapi nasabah, senyum yang dapat menunjukkan hati orang yang memandangnya, ucapan yang simpatik, dan tidak menyinggung perasaan orang lain.
- 2) Sikap sopan santun yaitu mampu menghargai orang lain sesuai strata, baik umur maupun tingkatan sosial lainnya.
- 3) Sikap membantu dan waspada yaitu berusaha memenuhi keinginan nasabah, atau berusaha mencari solusi atas permasalahan yang disampaikan oleh nasabah.
- 4) Sikap teliti yaitu mampu memperhatikan sampai permasalahan yang terkecil/detail sehingga tidak ada permasalahan yang disampaikan oleh nasabah terlewatkan tanpa mendapatkan perhatian dari karyawan.
- 5) Sikap yakin dan menyakinkan yaitu percaya diri karena memiliki kemampuan, keterampilan, pengetahuan dan penampilan yang sepadan dengan tugas yang dilaksanakan, sehingga akan mampu menyakinkan dan dilayani orang lain.
- 6) Sikap menghargai waktu yaitu tidak membiarkan waktu berlalu tanpa makna yang positif, dan tidak menunda-nunda pekerjaan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 7) Sikap informative yaitu dengan ikhlas memberikan informasi secara cepat, tepat dan akurat kepada pelanggan, sehingga pelanggan tidak kebingungan.
- c. Appearance (Penampilan)<sup>38</sup>

Appearance (Penampilan) adalah hal pertama yang dilihat oleh para pelanggan, karena pelanggan akan merasa senang dan nyaman saat dilayani. Kesan masyarakat tentang cara kita melayani dengan secara langsung (tatap muka) muncul lewat penampilan, misalnya penampilan serasi dengan cara berbusana, penampilan serasi dengan cara berhias. Penampilan tidak hanya pada seseorang saja melainkan pada ruang kantor seperti Penampilan dalam ruangan yang bersih, harum, nyaman, tidak panas.

- d. Attention (perhatian)

Attention (Perhatian) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mengucapkan salam saat pelanggan datang, mempersilahkan duduk apabila antrian panjang, menanyakan keadaan pelanggan, mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan, mencurahkan perhatian penuh pada pelanggan, menghargai setiap pendapat dan

<sup>38</sup> Mhd Rusydi, Customer Excellent, (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2017), 75.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

saran yang diajukan pelanggan, dan memenuhi kebutuhan pelanggan akan barang dan jasa yang di pesan.<sup>39</sup>

e. Action (Tindakan)

Action Tindakan adalah kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.<sup>40</sup> Tindakan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu meliputi mencatat setiap pesanan/kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan pelanggan yang telah dicatat agar tidak terjadi kesalahan pelayanan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, memberikan penjelasan mengenai spesifikasi produk, melakukan survei dan mencatat kebutuhan pelanggan, menegaskan cara pembayaran, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

f. Accountability (Pertanggungjawaban)<sup>41</sup>

Suatu sikap berperihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Dalam menjalankan kegiatan pelayanan perusahaan harus mampu bertanggungjawab melayani setiap pelanggan dari awal hingga selesai. Pelanggan akan puas jika mereka merasakan

<sup>39</sup> *ibid.*, 75

<sup>40</sup> Adya Atep Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, ( Jakarta: PT Alex Media Komputindo 2004), 32.

<sup>41</sup> Adya Atep Barata *Dasar-dasar Pelayanan Prima* ( Jakarta: PT Alex Media Komputindo 2004), 76.

tanggung jawab dari perusahaan. Apabila ada pelanggan tidak dilayani secara tuntas akan menjadi citra yang buruk bagi perusahaan. Misalnya apabila ada pelanggan yang akan melakukan transaksi harus dilayani sampai pelanggan tersebut selesai melakukan transaksi, dan apabila terjadi kendala atau masalah seperti pelanggan komplain maka harus langsung ditangani, apabila ada kesalahan maka segera memohon maaf.

#### 5. Pentingnya Service Excellence (Pelayanan Prima)

Suatu perusahaan yang ingin maju mengharapkan pelanggan untuk membeli produk yang ditawarkan. Meskipun banyak perusahaan yang menawarkan produk yang bersaing tetapi tujuannya adalah untuk mencari pelanggan yang sama. Dengan demikian pelanggan mempunyai pilihan yang banyak. Pelayanan prima penting bagi perusahaan, pelanggan, dan bagi karyawan perusahaan karena dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dan membantu untuk mengamankan masa depan bisnisnya. Penting bagi pelanggan karena memberikan pilihan untuk memutuskan dalam hal membeli dan memilih produk. Penting bagi karyawan perusahaan karena memberikan kebanggaan dan nilai positif bagi mereka, produk yang ditawarkan dan juga perusahaan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ada beberapa alasan utama mengapa Service Excellence penting bagi perusahaan:<sup>42</sup>

- a. Pelayanan prima memiliki nilai ekonomi Kunci meraih keuntungan perusahaan adalah pelanggan. Tujuan meraih keuntungan tersebut berupa usaha memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, meraih pasar yang besar, dapat mengatasi persaingan, dan melaksanakan tanggung jawab social.

Upaya membangun hubungan dan mempertahankan pelanggan yang sudah lama dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang sangat baik dan konsisten, bila mereka puas ada kemungkinan menunjukkan loyalitasnya dengan memberikan informasi kepada orang lain dan tingkat kepercayaan orang mendengar informasi lebih tinggi dan juga biaya yang dikeluarkan perusahaan juga lebih rendah.

- b. Pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan

Perusahaan ada karena mereka bergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah mereka bekerja, karena pelanggan merupakan sumber uang dan pekerjaan. Memusatkan perhatian pada kebutuhan pelanggan, dengan memadukan semua kegiatan yang akan mempengaruhi pelanggan dan menghasilkan laba melalui kegiatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

<sup>42</sup> Rahmayanty, Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 3-7

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### c. Persaingan yang semakin maju

Perkembangannya kegiatan bisnis, membuat semakin berkompetisi serta turunnya pangsa pasar karena semakin banyaknya produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah untuk memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga bersaing.

Pemahaman yang semakin baik kepada pelanggan Perhatian terhadap kepentingan pelanggan dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan usaha ditengah iklim persaingan yang semakin ketat. Mampu memahami kepuasan pelanggan tak sekedar membeli produk, melainkan juga memenuhi berbagai unsur emosi seperti gaya hidup, jati diri, cinta dan persahabatan, petualangan, kedamaian serta kepercayaan.

#### 6. Ciri- Ciri Service Excellence (Pelayanan Prima)

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan/nasabah.<sup>43</sup>

##### a. Tersedianya Karyawan Yang Baik

Kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus sopan, ramah, dan menarik.

<sup>43</sup> Kasmir, Etika Customer Service (Jakarta: Raja Wali Pers, 2011), 34-39.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Disamping itu, karyawan harus tanggap, cepat, pintar, dan pandai bicara menyenangkan nasabah. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus cekatan, cepat dan rapi.

b. Tersedianya Sarana dan Prasarana Yang Baik

Pada dasarnya nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan yaitu kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasaranya yang dimiliki perusahaan, misalnya banyaknya nasabah yang selalu berdatangan setiap hari maka bank memberikan tempat duduk sehingga nasabah dapat secara nyaman menunggu saat melakukan transaksi, memberikan tempat parkir yang cukup luas agar nasabah merasa nyaman atas keamanan kendaraan yang di bawa, menyediakan ruang yang harum, dingin serta tidak panas dan memiliki banyak cabang diberbagai daerah sehingga memudahkan nasabah untuk datang.

c. Bertanggung jawab Kepada Setiap Nasabah Sejak Awal Hingga Selesai.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas. Nasabah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang di inginkan oleh nasabah. Misalnya nasabah datang ke bank



untuk melakukan transaksi pada bagian teller menanyakan bantuan kepada nasabah dari awal transaksi sampai selesai transaksi.

d. Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standart perusahaan dan keinginan nasabah. Kecepatan dan ketepatan dalam menangani komplain nasabah dapat meredam atau menghilangkan pemikiran negatif yang dialami nasabah. Respons yang cepat, tepat dan tuntas merupakan tindakan Recovery yang dapat menambah kepercayaan nasabah. (problem free)

e. Mampu Berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Komunikasi yang dibangun ketika melayani nasabah harus mendasar, transparan, dan saling menguntungkan. Karyawan juga dituntut untuk memahami dan menguasai prinsip dasar bank syariah, model akad serta pengetahuan produk yang berbeda dengan produk bank konvensional karena pemahaman masyarakat tentang bank Syariah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

belum sebaik pemahaman tentang bank konvensional. Lakukan komunikasi secara rilek, sapa nasabah dengan nama yang disenanginya, serta berlemah lembutlah selama berinteraksi dengan nasabah.

f. Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi

Pada dasarnya, menjaga rahasia nasabah sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia nasabah kepada siapapun. Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada perusahaan.

g. Memiliki Kemampuan dan Pengetahuan Yang Baik

Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Demikian pula dengan ketepatan dan keakuratan pekerjaan juga akan terjamin.

h. Berusaha Memahami Kebutuhan Nasabah

Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemampuan nasabah dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan nasabah secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan nasabah tidak salah.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## i. Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Nasabah

Diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan pada umumnya.

j. Kebersihan dan kerapian ruang kerja<sup>22</sup>

saat ini kantor tidak hanya tempat kerja, namun telah menjadi rumah singgah utama bagi karyawan untuk mencari nafkah dan berkarier sehingga ruang kerja harus ditata sedemikian rupa supaya menjadi nyaman saat ditempati. Kondisi asri yang berbentuk juga dapat menciptakan suasana rumah bagi para tamu dan nasabah yang berkunjung.

Kebersihan dan kerapian ruang kerja dapat menciptakan kenyamanan dalam memberikan layanan kepada nasabah. Penataan ruang kerja juga harus dilakukan karena berkaitan dengan kebutuhan internal dan tuntutan eksternal. Adapun manfaat yang akan diperoleh”

- a) Menciptakan lingkungan kerja yang higienis, bersih, nyaman dan menyenangkan semua orang
- b) Meningkatkan semangat karyawan
- c) Menciptakan pribadi karyawan yang cekatan dan professional.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d) Mendorong efisiensi dalam kerja, misalnya mempermudah gerak sewaktu mencari peralatan kerja, mengurangi kesalahan karena harus mencari berkas atau dokumen.
- e) Mendorong karyawan supaya disiplin tinggi karena dapat melaksanakan tugas secara tepat, cepat dan akurat.
- f) Memperjelas jalur kerja guna meningkatkan kualitas kerja dan meminimalkan kelambatan waktu penyerahan.
- g) Mengurangi gerak kerja yang tidak bernilai tambah, berjalan jauh, atau gerak kerja dengan tegangan yang menimbulkan kesalahan.

7. Dasar Hukum Service Excellence (Pelayanan Prima)

Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surat Al Anfal ayat 27:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿٢٧﴾

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui*

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah SWT dan Rosul (Muhammad SAW) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui”.<sup>44</sup>

<sup>44</sup> Usman El Qirtubi, Multazam Al-Qur'an Tafsir Al-Hadist, (Bandung: Cordoba Internasional Indonesia, 2013), 180.

Ayat diatas menjelaskan saat memberikan service kepada pelanggan sebaiknya dilakukan dengan sepenuh hati untuk membantu konsumen dalam memenuhi kebutuhannya, tanpa adanya paksaan. Kejujuran dan pelayanan yang baik, ramah, sopan, dan membuat mereka merasa nyaman karena kepercayaan yang diberikan produsen kepada pelanggan itu akan membuat pelanggan juga senang dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Dengan adanya keinginan untuk membantu konsumen melayani kebutuhannya, diharapkan karyawan dapat melayani dengan mengutamakan kepentingan konsumennya. Allah SWT juga berfirman dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 177:

لَيْسَ الْبِرَّ أَنْ تُوَلُّوا وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ ءَامَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَءَاتَى الْمَالَ عَلَىٰ حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَءَاتَى الزَّكَاةَ وَالْمُؤْمِنُونَ بَعَثَهُمْ إِذَا عَاهَدُوا وَالصَّادِقِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ ۗ أُولَٰئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ ﴿١٧٧﴾

Artinya: *Bukanlah menghadapkan wajahmu ke arah timur dan barat itu suatu kebajikan, akan tetapi sesungguhnya kebajikan itu ialah beriman kepada Allah, hari kemudian, malaikat-malaikat, kitab-kitab, nabi-nabi dan memberikan harta yang dicintainya kepada kerabatnya, anak-anak yatim, orang-orang miskin, musafir (yang memerlukan pertolongan) dan orang-orang yang meminta-minta; dan (memerdekakan) hamba sahaya, mendirikan shalat, dan menunaikan zakat; dan orang-orang yang menepati janjinya apabila ia berjanji, dan orang-orang*

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*yang sabar dalam kesempitan, penderitaan dan dalam peperangan. Mereka itulah orang-orang yang benar (imannya); dan mereka itulah orang-orang yang bertakwa*

“Bukanlah menghadapkan wajahmu kearah timur dan barat itu suatu kebajikan, akan tetapi sesungguhnya kebajikan itu ialah beriman kepada Allah SWT, hari kemudian, malaikat-malaikat, kitab-kitab, nabi-nabi, dan memeberikan harta yang dicintainya kepada kerabatnya, anak-anak yatim, orang-orang miskin, musafir (yang memerlukan pertolongan) dan orang-orang yang meminta-minta; dan (memerdekakan) hamba sahaya, mendirikan sholat, dan menunaikan zakat; dan orang-orang yang menepati janjinya apabila ia berjanji, dan orang-orang sabar dalam kesempitan, penderitaan dan peperangan. Mereka itulah orang-orang yang sabar dalam kesempitan, penderitaan dan dalam peperangan. Mereka itulah orang-orang yang benar (imannya); dan mereka itulah orang-orang yang bertaqwa”<sup>45</sup>

Ayat diatas dapat diketahui bahwa Allah mengajarkan untuk menjaga kepercayaan yang diberikan seseorang kepada kita. Kepercayaan penting dalam hubungan sosial, dengan adanya kepercayaan antara satu dengan yang lain khususnya dalam hubungan antara karyawan dan pelanggan akan meningkatkan keyakinan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi. Sehingga, meskipun pekerjaan karyawan dalam melakukan pelayanan yang terbaik untuk diawasi

<sup>45</sup> Usman El Qirtubi, Multazam Al-Qur'an Tafsir Al-Hadist, (Bandung: Cordoba Internasional Indonesia, 2013), 27

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

langsung oleh atasannya, namun karyawan tetap bekerja dengan sebaik mungkin untuk memenuhi harapan pelanggannya dan menjaga amanahnya.

Al-Quran surat an Nissa' ayat 86:

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

Artinya: *Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu.*<sup>46</sup>

Saat memberikan pelayanan kepada pelanggan, sikap melayani dan rendah hati yang melekat dalam diri seorang karyawan dengan kemampuan berkomunikasi yang baik, upaya merebut hati pelanggan dengan memberi perhatian, berkomunikasi dengan sopan, ramah serta murah senyum sehingga membuat pelanggan senang. Kemudian selain itu, dengan komunikasi yang baik akan mempermudah karyawan dalam menjelaskan informasi kepada para karyawan.

Untuk dapat memberikan pelayanan prima dan menjalin hubungan yang baik dengan nasabah maka yang menjadi kunci keberhasilan adalah orang, karena pelayanan dan menjalin hubungan dengan nasabah merupakan interaksi antara pegawai perusahaan

<sup>46</sup> Usman El Qirtubi, Multazam Al-Qur'an Tafsir Al-Hadist, (Bandung: Cordoba Internasional Indonesia, 2013), 91.

dengan masyarakat di luar perusahaan yang disebut nasabah. Oleh karena itu, perlu diterapkan konsep diri dalam memberikan pelayanan dan menjalin hubungan dengan nasabah.

## C Baitul Maal Wattamwil (BMT)

### 1. Pengertian BMT

Baitul Maal Wattamwil (BMT) terdiri dari dua istilah yaitu Baitul Maal dan Baitul Tamwil. Baitul Mal<sup>47</sup> yaitu mengarah pada penyaluran dan penerima dana titipan dana ZIS (zakat, infak, dan sedekah) dengan mengoptimalkan distribusinya dengan memberikan santunan kepada yang berhak (ashnaf) sesuai dengan peraturan dan amanat yang diterima.

Sedangkan Baitul Tamwil yaitu dengan melakukan kegiatan pengembangan usaha produktif dan inventasi dalam melakukan kualitas ekonomi pengusaha mikro dan kecil terutama dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonomi. Jadi Baitul Maal Wattamwil (BMT) merupakan kegiatan mengumpulkan dana atau menghimpun dana dari berbagai sumber seperti zakat, infak, sedekah, atau dalam bentuk simpanan dan disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat ekonomi rendah.

<sup>47</sup> Nurul Huda, Dkk, Baitul Ma Wa Tamwil, (Jakarta: Amzah,2016), 37.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun pengertian lain dari Baitul Maal Wattamwil (BMT)<sup>48</sup> yaitu koperasi syariah non perbankan yang sifatnya informal karena BMT ini didirikan oleh kelompok swadaya masyarakat (KSM) yang berbeda dengan lembaga keuangan perbankan dan lembaga keuangan formal lainnya.

## 2. Peran BMT

Selain BMT merupakan koperasi mikro syari'ah yang membantu masyarakat untuk memiliki usaha atau pengembangan usaha, BMT juga memiliki peran dalam masyarakat yaitu :

- a. Menjaga keadilan ekonomi masyarakat dengan distribusi yang merata. BMT harus bersikap rata terhadap masyarakat, hal ini dapat dilakukan dengan cara evaluasi dalam rangka pemetaan skala prioritas misalnya pembiayaan tentang seorang nasabah yang layak atau tidak dalam pemberian uang sebagai modal usahanya.
- b. Menjauhkan masyarakat dari praktek ekonomi non syari'ah. Hal ini diperlukan agar masyarakat dapat memahami arti pentingnya melakukan kegiatan ekonomi yang sesuai dengan syari'ah serta tidak merugikan satu sama lainnya. Kegiatan ini dapat dilakukan dengan cara melakukan sosialisasi kepada masyarakat dimulai dari melakukan pelatihan bertransaksi yang jujur ( bukti dalam bertransaksi, tidak boleh curang dalam jumlah takaran, dan lain – lain).

---

<sup>48</sup> ibit 35.

- c. Melepaskan masyarakat dari sikap ketergantungan terhadap rentenir. BMT harus lebih baik lagi dalam melayani masyarakat ataupun anggotanya yang membutuhkan biaya agar mereka tidak pergi ke rentenir lagi yang dapat merugikan mereka dan mereka terpaksa pergi karena alasan bahwa BMT tidak setiap saat dapat membantu masyarakat dalam masalah modal.
- d. Melakukan pembinaan dan pendanaan usaha kecil. BMT aktif untuk mengetahui bagaimana perkembangan usaha para anggota/nasabah apakah dagangan/usahanya lancar atau ada hambatan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara pendampingan dan pembinaan yang nantinya bila nasabah mengalami hambatan, BMT dapat membantu atau memberi solusi atas masalah tersebut.

### 3. Produk-produk BMT

Sebagaimana yang diketahui, bahwa BMT memiliki dua fungsi utama yaitu Funding atau penghimpun dana dan Financing atau pembiayaan. Dua fungsi ini mempunyai keterkaitan yang sangat erat. Keterkaitan ini terutama berhubungan dengan rencana penghimpunan dana supaya tidak menimbulkan terjadinya dana menganggur (idle money) disatu sisi dan rencana pembiayaan untuk menghindari terjadi kekurangan dana likuiditas (iliquid) saat dibutuhkan disisi yang lain.<sup>49</sup>

<sup>49</sup> Muhammad Ridwan, Manajemen Baitul Maal Watamwil, ( Yogyakarta: UII Press, 2004), 149.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## a. Produk Penghimpun Dana

Dalam melakukan penghimpun dana, prinsip simpanan di BMT menganut azaz wadi'ah dan mudharabah.

## 1) Prinsip Wadi'ah

Wadi'ah yaitu titipan. Prinsip simpanan wadi'ah merupakan akad penitipan barang atau uang pada BMT oleh sebab itu, BMT berkewajiban menjaga dan merawat barang tersebut dengan baik serta mengembalikan saat penitip (muwadi) mengambil. Prinsip wadi'ah dibagi menjadi dua yakni:

- a) Wadi'ah Yad Amanah Yaitu penitipan barang atau uang tetapi BMT tidak memiliki hak untuk mendayagunakan titipan tersebut. Atas pengembangan produk ini, BMT dapat mensyaratkan adanya jasa (Fee) kepada penitip (Muwadi) sebagai upah atas pengamanan, pemeliharaan dan administrasinya. Nilai jasa sangat tergantung pada jenis barang dan lamanya penitipan.
- b) Wadi'ah Yad Dhamanah merupakan akad penitipan barang atau uang (umumnya berbentuk uang) kepada BMT, namun BMT Memiliki hak untuk mendayagunakan dana tersebut. Prinsip wadi'ah yad dhamanah ini sering dipraktekkan untuk dana-dana yang bersifat sosial, penitip tidak menghendaki adanya imbalan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2) Prinsip Mudharabah

Prinsip mudharabah merupakan akad kerjasama modal dari pemilik dana (shahibul maal) dengan pengelolaan dana atau pengusaha (mudharib) atas dasar bagi hasil. Secara teknis, Mudharabah adalah akad kerjasama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (shahibul maal) menyediakan seluruh (100%) modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola.<sup>50</sup> Dalam hal penghimpunan dana, BMT berfungsi sebagai mudharib dan penyimpan sebagai shahibul maal. Prinsip ini dapat dikembangkan untuk semua jenis simpanan di BMT.

### b. Produk Pembiayaan

#### 1) Mudharabah

Mudharabah berasal dari kata dharb, berarti memukul atau berjalan. Secara istilah Mudharabah adalah akad kerjasama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (shahibul maal) menyediakan seluruh modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Keuntungan usaha secara mudharabah dibagi menurut kesepakatan. Sedangkan apabila rugi, ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian tersebut bukan akibat kelalaian di pengelola. Seandainya kerugian itu diakibatkan karena kecurangan atau kelalaian si

<sup>50</sup> M. Syafi'i Antonio, Bank Syariah dari Teori ke Praktek, ( Jakarta: Gema Insani, 2013),

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengelola, maka pengelola harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut.<sup>51</sup>

#### 2) Murahabah

Murahabah adalah tagihan dari akad jual beli antara Bank dengan anggota atas transaksi jual beli, yang mewajibkan anggota untuk melunasi kewajibannya sesuai jangka waktu tertentu disertai dengan pembayaran imbalan berupa margin keuntungan yang disepakati dimuka sesuai akad. Produk dari akad jual beli ini dapat berupa piutang murahabah dan produk jual beli turunannya, yakni piutang salam dan istishna.

#### 3) Musyarakah

Musyarakah adalah suatu perkongsian antara dua pihak atau lebih dalam suatu proyek dimana masing-masing pihak berhak atas segala keuntungan dan bertanggungjawab akan segala kerugian yang terjadi sesuai dengan penyertaanya masing-masing.<sup>52</sup>

<sup>51</sup> Nurul Ichsan Hasan, Perbankan Syariah: Sebuah Pengantar, (Jakarta: Referensi, 2014),207-208.

<sup>52</sup> Muhammad, Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah, (Yogyakarta, UII Press, 2005),9-10.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4) Al-Ijarah

Al- Ijarah adalah akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang tersebut.<sup>53</sup>

5) Ba'i as-salam

Ba'i as-salam adalah perjanjian jual beli barang dengan cara pemesanan dan syarat-syarat tertentu dengan pembayaran harga lebih dahulu, dan pengiriman barang yang dipesan diterima kemudian (ditangguhkan). Jual beli salam merupakan pembelian barang yang dananya dibayarkan di muka, sedangkan barang di serahkan kemudian.

6) Ba'i al-istisna

Merupakan kontrak jual beli barang dengan pesanan. Pembeli memesan barang kepada produsen barang, namun produsen berusaha melalui orang lain untuk membuat atau membeli barang tersebut sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan.<sup>54</sup> Ba'i al- istisna adalah perjanjian jual beli barang dalam bentuk pemesanan pembuatan barang dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang disepakati antara pemesan dan penjual. Pada pembiayaan ini pembeli memesan barang dan penjual membayarkan dana kepada pembuat barang

<sup>53</sup> M. Nur Rianto Al Arif, Lembaga Keuangan Syariah, (Bandung: CV Pustaka Setia,2012), 317.

<sup>54</sup> Muhammad Ridwan, Manajemen Baitul Maal Watamwil,( Yogyakarta: UIN Press,2004),169.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pesanan, beli barang pesanan pembeli kemudian diabayar oleh pembeli dengan cicilan.

7) Al- Qardh

Al- Qardh adalah pemberian harta kepada orang lain yang dapat ditagih atau diminta kembali atau dengan kata lain meminjamkan tanpa mengharapkan imbalan.<sup>55</sup>

4. Prinsip Operasional BMT

BMT dengan sistem bagi hasil dirancang untuk terbinanya kebersamaan dalam menanggung resiko usaha dan berbagi hasil usaha antara: pemilik dana (rabbul māl) yang menyimpan uangnya di BMT, BMT selaku pengelola dana (mudjārib), dan masyarakat yang membutuhkan dana yang bisa berstatus peminjam dana atau pengelola usaha. Secara garis besar kegiatan operasional yang dikembangkan BMT adalah:<sup>56</sup>

- a. Menggalang dan menghimpun dana (funding) yang dipergunakan untuk membiayai usaha-usaha anggotanya. Sumber dana BMT terdiri dari dana masyarakat, simpanan biasa, simpanan berjangka atau deposito dan melalui kerjasama dengan lembaga lain.
- b. Para penyimpan akan memperoleh bagi hasil dengan mekanisme yang sudah diatur dalam BMT. Memberikan pembiayaan kepada

<sup>55</sup> M. Syafi'i Antonio, Bank Syariah dari Teori ke Praktek, ( Jakarta: Gema Insani, 2013),131.

<sup>56</sup> Muhammad, Lembaga-Lembaga Keuangan Umat Kontemporer (Yogyakarta: UII Press, 2000), 111.

- anggota sesuai dengan penilaian kelayakan yang dilakukan oleh pengelola BMT bersama anggota yang bersangkutan.
- c. Mengelola usaha simpan-pembiayaan (financing/lending) itu secara profesional sehingga kegiatan BMT bisa menghasilkan keuntungan yang dapat dipertanggungjawabkan.
  - d. Mengembangkan usaha-usaha di sektor riil yang bertujuan untuk mencari keuntungan dan menunjang usaha anggota.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB V PENUTUP

### A Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di laksanakan dapat diperoleh kesimpulan, yaitu :

1. Implementasi *Service Excellence* di BMT Mitra Aarta Pekanbaru menggunakan enam konsep *Service Excellence* yang biasanya di sebut dengan Ability (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Apprearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan) serta *Accountability* (Tanggung Jawab). Dalam mewujudkan konsep ini dibutuhkan penerapan yang baik, pelayanan yang anggota inginkan kepada, jadi bukan BMT Mitra Arta Pekanbaru yang membuat Service, akan tetapi bagaimana service yang harus dilakukan sehingga sesuai dengan keinginan anggota saat dilayani supaya menjadi *Excellence* karena yang menilai pelayanan yang diberikan BMT itu bukan kita sendiri melainkan penilaian tersebut dinilai saat anggota datang dengan merasa senang, merasa keinginannya terpenuhi, dan merasa puas. Sehingga proses lah yang menilainya, dengan begitu *Service Excellence* yang seperti apa yang diharapkan anggota kepada BMT Mitra Arta Pekanbaru.
2. Adapun Kendala dan Hambatan *Service Excellence* di BMT Mitra Arta Pekanbaru yang dilakukan BMT Mitra Arta Pekanbaru adalah self awareness, *enthusiasm*, *reform*, *value*, *impressive*, dan *care*.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**B. Saran**

Setelah dilakukan penelitian oleh penulis pada BMT Mitra Arta Pekanbaru, penulis mencoba untuk memberikan saran yaitu sebagai berikut:

1. Agar dapat meningkatkan penerapan *Service Excellence* pada BMT Mitra Arta Pekanbaru guna meningkatkan kepercayaan masyarakat khususnya produk tabungan, maka BMT Mitra Arta Pekanbaru perlu meningkatkan kualitas *Service Excellence* yang diberikan kepada masyarakat diantaranya secara berkala kepadacalon nasabah dan masyarakat.
2. Agar lebih meningkatkan rasa puas kepada nasabah melalui mutu pelayanan yang berkualitas serta mampu meningkatkan kinerja guna melindungi pemangku kepentingan BMT Mitra Arta Pekanbaru kota Pekanbaru serta saling bahu membahu dan bekerja keras untuk mewujudkan tujuan BMT Mitra Arta Pekanbaru.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arya Atep Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, ( Jakarta: PT Alex Media Komputindo 2004)
- Arif, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, (Malang: Banyumedia Publishing, 2007)
- Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*
- Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*.
- Bapak Arif, (Marketing BMT Mitra Arta), wawancara, di Kecamatan Rumbai Pesisir, 26 desember 2020
- Bosur BMT Mitra Arta Pekanbaru
- Christoper, Jochen, dan Jacky, *Pemasaran Jasa Manusia Teknologi Jilid 2*, (: Erlangga, 2004), 154 Jakarta
- Daryanto dan Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014)
- Dokumen BMT Mitra Arta
- Fdhol Afdul Hanaf, Subjek dan Objek Penelitian, <http://afdholhanaf.blogspot.com/2012/03 /subjek-dan-objek-penelitian.html> , di akses pada 21 Maret 2019
- Harsono, Hanifah, *Implementasi Kebijakan dan Politik*, (Jakarta: Grafindo Jaya, 2002)
- Hasil Wawancara dengan bapak Arif selaku Marketing MGR di BMT Mitra Arta Pekanbaru, Pekanbaru, 08 Januari 2021
- Hasil Wawancara dengan ibu Hj Sutiani selaku anggota di BMT Mitra Arta Pekanbaru, Pekanbaru, 08 Januari 2021, 08 Januari 2021.
- Hasil Wawancara dengan ibu Nur Fadhilah selaku anggota di BMT Mitra Arta Pekanbaru, Pekanbaru, 08 Januari 2021
- Hasil Wawancara dengan kak Yuni selaku Teller di BMT Mitra Arta Pekanbaru, 08 Januari 2021.
- Hasil Wawancara dengan bapak Arif selaku Marketing MGR di BMT Mitra Arta Pekanbaru, 08 Januari 2021

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hasil Wawancara dengan kak Rika Andriani selaku Costumer Service di BMT Mitra Arta Pekanbaru, Pekanbaru, 08 Januari 2021

Hasil Wawancara dengan bapak Arif selaku Maketing MGR di BMT Mitra Arta Pekanbaru, 08 Januari 2021

Hasil Wawancara dengan ibu Armeida selaku dewan pengurus di BMT Mitra Arta Pekanbaru, 08 Januari 2021

Hasil Wawancara dengan ibu Armeida selaku dewan pengurus di BMT Mitra Arta Pekanbaru, 08 Januari 2021

Hasil Wawancara dengan ibu Armeida selaku dewan pengurus di BMT Mitra Arta Pekanbaru, 08 Januari 2021

Hasil Wawancara dengan ibu Mistiani selaku anggota di BMT Mitra Arta Pekanbaru, 08 Januari 2021

Hasil Wawancara dengan ibu Mita selaku anggota di BMT Mitra Arta Pekanbaru, Pekanbaru, 08 Januari 2021

Hasil Wawancara dengan ibu Sri selaku anggota di BMT Mitra Arta Pekanbaru, Pekanbaru, 08 Januari 2021

Hasil Wawancara dengan ibu Syaifah selaku anggota di BMT Mitra Arta Pekanbaru, Pekanbaru, 08 Januari 2021

Heri Sudarso, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia, 2003

Juliansyah Noor, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Kencana, 2012)

Kasmir, *Etika Coustomer Service* (Jakarta: Raja Wali Pers, 2011)

Kasmir, *Etika Customer Service Excellence Service* (Jakarta: Raja Wali Pers, 2011)

Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008

Khoirul Maddy, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, (Jakarta: Chama Digit, 2009)

M Nur Rianto Al Arif, *Dasar -dasar Pemasaran Bank Syari'ah* (Bandung: Alfabeta,2010)

M Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, ( Jakarta: Gema Insani, 2013)



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

M Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Bandung: CV Pustaka Setia,2012)

M Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, ( Jakarta: Gema Insani, 2013)

Melayu S. P Hasibuan, *Dasar –Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara,2007)

Mardalis, *Metode Penelitian(Suatu Pendekatan Proposal)*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 1993, Ed, Cet

Mhd Rusydi, *Customer Excellent*, (Yogyakarta: Gosyen Publishing,2017)

Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada, 2006)

Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Watamwil*,( Yogyakarta: UII Press, 2004)

Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Watamwil*,( Yogyakarta: UII Press, 2004)

Muhammad, *Lembaga-Lembaga Keuangan Umat Kontemporer* (Yogyakarta: UII Press, 2000)

Muhammad, *Metologi Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008

Muhammad, *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah*, (Yogyakarta, UII Press, 2005)

Mulyo Budi Setiawan dan Ukudi, *Jurnal Bisnis dan ekonomi*, Kendal, Vol. 14 No.02

Nisa Rahmawati, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010)

Nurul Huda, Dkk, *Baitul Ma Wa Tamwil*, (Jakarta: Amzah,2016)

Nurul Ihsan Hasan, *Perbankan Syariah: Sebuah Pengantar*, (Jakarta: Referensi, 2014)

Perpusku.com, *MetodePengumpulan Data denganMetodeWawancara Interview*, <https://www.perpusku.com/2016/06/metode-pengumpulan-data-dengan-metode-wawancara-interview.html?m=1>, di aksespadatanggal 12 Mei 2019



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013)
- Rambat Lupiyadi dan A. Hamdana, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009)
- Sidiawan, Guntur, *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2004)
- Sutiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010), Cet. 15
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Sosial*, (Jakarta: Kencana, 2015)
- Sumber: Pertanggungjawaban Pengurus koperai syariah BMT Mitra Arta tahun (2018)
- Usman El Qirtubi, *Multazam Al-Qur'an Tafsir Al-Hadist*, (Bandung: Cordoba Internasional Indonesia, 2013)
- UUD REPUBLIK INDONESIA tentang BMT
- Wahab, Abdul, 1991. *Analisis Kebijakan dari Formula Keimplementasian Kebijakan Negara*, (Jakarta : Bumi Aksara, 1991)
- Wayne Parson, *Public Policy : Pengantar Teori & Praktik Analisis Kebijakan*, (Jakarta : Kencana, 2006)

## DAFTAR WAWANCARA

### IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* PADA BMT MITRA ARTA PEKANBARU

1. Bagaimana standar implementasi Service Excellence Pada BMT Mitra Arta Pekanbaru?
2. Apa saja tugas dan wewenang dari Service Excellence Pada BMT Mitra Arta Pekanbaru?
3. Menurut ibuk apakah pelaksanaan Service Excellence Pada BMT Mitra Arta Pekanbaru sudah memenuhi standar?
4. Apa yang harus dilakukan oleh Service Excellence Pada BMT Mitra Arta Pekanbaru jika suatu saat ada permasalahan dengan nasabah?
5. Bagaimana penyampaian informasi yang dilakukan oleh Service Excellence Pada BMT Mitra Arta Pekanbaru?
6. Bagaimana penilaian ibu terhadap tindakan/ucapan yang dimiliki Service Excellence Pada BMT Mitra Arta Pekanbaru untuk memberikan pelayanan prima kepada nasabah?
7. Bagaimana penilaian ibu terhadap kemampuan yang dimiliki Service Excellence Pada BMT Mitra Arta Pekanbaru untuk memberikan pelayanan kepada nasabah?
8. Bagaimana penilaian ibuk terhadap sikap yang dimiliki Service Excellence Pada BMT Mitra Arta Pekanbaru untuk memberikan pelayanan kepada nasabah?

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DOKUMENTASI



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**PENGESAHAN  
PERBAIKAN SKRIPSI**

Skripsi dengan judul, **IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENCE PADA BMT MITRA ARTA PEKANBARU**, yang ditulis oleh:

Nama : ILHAM IBRAHIM S  
NIM : 01626103944  
Program Studi : D III Perbankan Syari'ah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari/tanggal : Kamis, 04 Januari 2021  
Waktu : 13.00 WIB

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 8 Januari 2021

**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Ketua  
**Dr. H. Maghfirah, M.Ag**

Sekretaris  
**Ahmad Fauzi, S.HI, MA**

Penguji Metodo  
**Dr. Jenita, SE., MM**

Penguji Materi  
**Dr. Nurnasrina, SE., M.Si**

Mengetahui :

Kepala Bagian Tata Usaha  
Fakultas Syariah dan Hukum

**JALINUS, S.Ag**

NIP. 197508012007011023

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, 22 Januari 2021

/ BMT-MA/I/ 2021

: Penelitian

: Koperasi

: Perbankan Syariah dan Hukum

: UIN SUSKA RIAU

: D3

: VII

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

: UIN SUSKA RIAU

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan kepada kita semua, kita masih dalam keadaan sehat walafiat dan dapat melakukan kegiatan sehari-hari.

Menindak lanjuti Surat No. Un.04/F.1.I/PP.00.9/9488/2019 perihal Penelitian

di mahasiswa/i :

Nama : ILHAM IBRAHIM S  
NIM : 01626103944  
Program Studi : Perbankan Syariah D3  
Semester : VII (tujuh)  
Universitas : UIN SUSKA RIAU

Bahwa telah melakukan penelitian dengan Judul " Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada BMT Mitra Arta Pekanbaru"

Dimikianlah surat ini kami sampaikan, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalam,

Ketua Pengurus

Armelda SE.MM.Ak

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



## BIOGRAFI PENULIS

Penulis bernama **Ilham Ibrahim S.** anak Pertama dari dua bersaudara yang lahir pada tanggal 14 Agustus 1997 dari pasangan ayahanda Parlindungan Siregar dan ibunda Sri Pastuti. Dan memiliki satu saudara bersaudara kandung yaitu Indah Sri Utami.

Penulis mengawali pendidikan tahun 2005 SDN 200117, Kec Padang Sidempuan Utara, Provinsi Sumatera Utara. lulus tahun 2011,

kemudian pada tahun 2011 penulis melanjutkan pendidikan SMPN 4 Padang Sidempuan, dan lulus tahun 2014, pada tahun itu juga penulis melanjutkan pendidikan selanjutnya ke jenjang SMAN 2 Plus Sipirok kemudian lulus pada tahun 2016.

Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau angkatan 2016 di fakultas Syariah dan Hukum Ahli Madya (A.Md), selanjutnya pada bulan Hingga akhirnya, pada tanggal 04 Februari 2021 penulis mengikuti ujian Sidang Skripsi di Fakultas Syariah dan Hukum dan dinyatakan “LULUS” dengan predikat “Sangat Memuaskan” serta mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.