

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.

“PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* PADA *BAITUL MAAL WA TAMWIL* DEWAN MASJID INDONESIA PEKANBARU”

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Ahli Madya (A. Md) Pada Program Studi D-III Perbankan Syariah



DISUSUN OLEH:

NADILA PUTRI AMANDA

NIM: 01820624789

PROGRAM D-III

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

PEKANBARU

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.

PERSETUJUAN

Laporan akhir ini dengan judul "PENERAPAN SERVICE EXCELLENT DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA BMT DMI PEKANBARU". Yang ditulis oleh:

Nama : Nadila Putri Amanda
NIM : 01820624789
Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Dapat diterima dan di setujui dalam sidang Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 13 Juli 2021

Pembimbing Laporan Akhir

Hairul Amri, M.Ag.

NIP: 19730823 2001 12 1 003

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

Laporan Akhir dengan judul **“Penerapan Service Excellent pada Baitul Maal Wa Tamwil Dewan Masjid Indonesia Pekanbaru”** yang ditulis Oleh :

Nama : Nadila Putri Amanda
NIM : 01820624789
Program Studi : D-III Perbankan Syariah

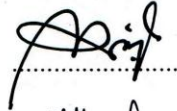
Telah *dimunaqasyahkan* pada :

Hari/tanggal : Senin, 26 Juli 2021
Waktu : 08.00 WIB
Media : Google Meeting

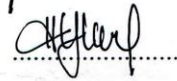
Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji *munaqasyah* Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sutan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 26 Juli 2021
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Nurnasrina, S.E., M.Si



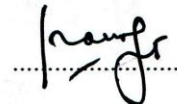
Sekretaris
Yuni Harlina, M.Sy



Penguji Metodologi
Hairul Amri, M.Ag



Penguji Materi
Nurhasanah, S.E., M.M



Mengetahui

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



006 200501 1 005

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

Nadhla Putri Amanda (2021) : Penerapan *Service Excellent* pada *Baitul Maal Wa Tamwil Dewan Masjid Indonesia Pekanbaru*

Tugas akhir ini di latar belakang oleh pelayanan nasabah merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi perusahaan dalam menjual produknya. Maka dari itu dibutuhkan *service excellent* dalam melayani nasabah sebab banyak tidaknya nasabah tergantung dari cara melayani nasabah tersebut. Agar *service excellent* tersebut terlaksana dibutuhkan karyawan atau sumber daya manusia yang dapat menyampaikan pelayanan prima menjadi tujuan utama. Karyawan yang dimaksud adalah *customer service*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana konsep penerapan *service excellent* serta analisa penerapan *service excellent* pada *Baitul Maal Wa Tamwil Dewan Masjid Indonesia Pekanbaru*.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan, dilakukan di *Baitul Maal Wa Tamwil Dewan Masjid Indonesia Pekanbaru* dengan narasumber 1 orang Pimpinan, 1 orang *Customer Service* dan 2 orang Nasabah. Analisis data dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

Service excellent yang diterapkan di BMT DMI Pekanbaru sudah sesuai dengan budaya pelayanan prima yang dikembangkan berdasarkan pada A6, yaitu *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), dan *Accountability* (tanggung jawab). Penerapan *service excellent* di BMT DMI terutama yang dilakukan oleh *customer service* sudah mampu menjalankan tugasnya dengan baik dan sesuai dengan keinginan nasabah.

Kata Kunci: *Penerapan, Service Excellent, Baitul Maal Wa Tamwil.*



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

KATA PENGANTAR



Puji syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan nikmat yang luar biasa kepada penyusun sehingga bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Tugas akhir ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru guna memperoleh gelar Ahli Madya (Amd).

Penyusun menyadari sepenuhnya bahwa terwujudnya Tugas Akhir ini berkat adanya kerjasama serta adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu kesempatan ini penyusun mengucapkan terimakasih kepada:

1. Teristimewa untuk papa dan mama tercinta, Bapak Amrizal dan Ibu Suarti yang selalu memberikan dukungan dan semangatnya kepada putri tercintanya. Dan dengan doa kedua orang tua lah saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini. Dan sekaligus untuk abang dan kakak ku tercinta serta ponakan yang selalu memberi semangat yang tiada henti.
2. Yang terhormat Bapak Prof. Dr. Hairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di kampus kebanggaan ini.



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. Yang terhormat Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum beserta jajarannya.
4. Yang terhormat Ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah Ibu Nurnasrina, SE, M.Si dan Sekretaris Jurusan Ibu Dr. Jenita, SE, MM yang telah banyak membantu dan membimbing penulis selama perkuliahan dan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Yang terhormat Bapak Hairul Amri, M.Ag. yang telah memebrikan arahan dan waktunya ntuk membantu menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Yang terhormat Bapak Darmawan Tia Indrajaya, M. Ag yang telah membimbing dan memberikan masukan selama penulis berada dikampus ini.
7. Seluruh Ibu dan Bapak Dosen beserta staf yang telah meberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
8. Kepada Staf Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru yang telah melayani dengan baik saat penulis membutuhkan buku-buku referensi untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Kepada teman-teman seperjuangan di kelas PS A dan PS B.

Pekanbaru, 13 Juli 2021

Penulis,

UIN SUSKA RIAU

NADILA PUTRI AMANDA

NIM: 01820624789

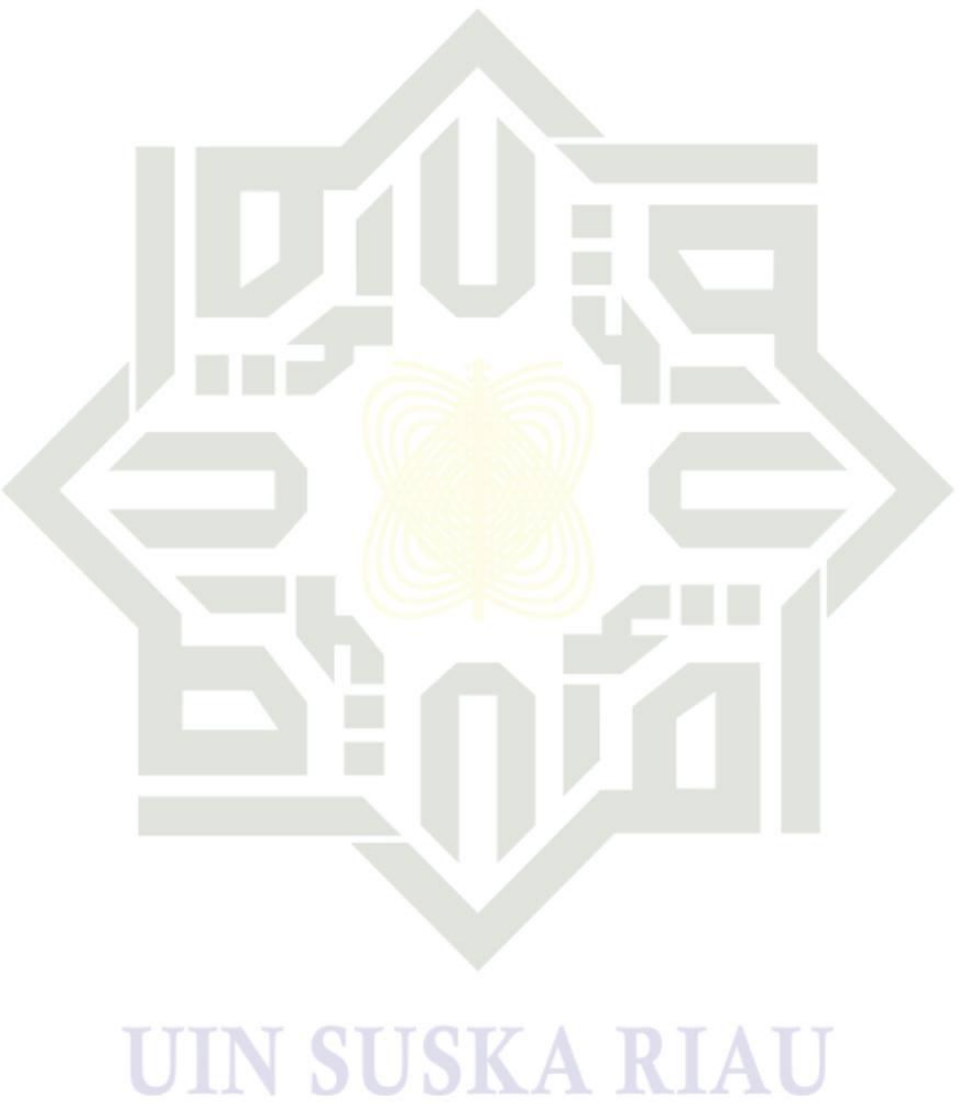
DAFTAR PUSTAKA

© 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 I

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Baitul Mal wal Tamwil adalah lembaga keuangan terpadu yang isinya berintikan *bayt al-mal al-tamwil* dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. Selain itu Baitul Mal wal Tamwil juga bisa menerima titipan zakat, infaq, shadaqah serta menyalurkannya sesuai dengan peraturan syariah dan amanahnya.¹

Konsep Baitul Maal berarti BMT berperan sebagai lembaga sosial keagamaan yang mempunyai fungsi untuk menerima dana Zakat, Sedekah, Infaq dan Waqaf dan menyalurkan kepada yang berhak menerima dana tersebut. Sedangkan pada konsep Baitul Tamwil, BMT mempunyai peranan sebagai lembaga bisnis maupun lembaga keuangan yang bertujuan untuk mencari keuntungan (*profit oriented*).² Namun jika kita lihat prakteknya di lapangan, BMT lebih cenderung berperan sebagai lembaga keuangan syariah yang menawarkan produk simpan pinjam ke masyarakat yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah.

¹ Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), h. 59

² Zulkifli, Zulfadli, and Hamzah, "Analisa Permasalahan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Melalui Pendekatan Analytical Network Process (ANP)" dalam *Al-Hikmah*, Volume 113., No. 1., (2018), 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.

Pada hakikatnya konsep BMT sudah ada di Indonesia sejak tahun 1992 yang dipelopori oleh Aries Mufti dengan mendirikan BMT Bina Insan Kamil di Jakarta Pusat. Walau bagaimanapun, BMT secara resmi didirikan pada tahun 1995 setelah Bank Muamalat Indonesia (BMI) sebagai Bank Islam pertama di Indonesia dibentuk. Pendirian BMT ketika itu didirikan berdasarkan inisiatif dari ICMI (Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia), MUI (Majelis Ulama Indonesia) dan BMT mulai beroperasi di bawah pengawasan PINBUK (Pusat Inkubasi Usaha Kecil) pada tahun yang sama. Dan ketika mulai tahun tersebutlah, BMT mulai berkembang dan tumbuh dengan pesat sebagai alternatif lembaga keuangan bagi mereka yang mempunyai pendapatan rendah untuk terhindar dari jeratan rentenir. Ini terbukti berdasarkan PINBUK pada tanggal 12 Februari 1998, dimana ketika itu terdapat 2000 unit BMT di Indonesia namun yang terdaftar hanya 384 unit dengan total jumlah pemilik modalnya sebanyak 79.325 orang dan total penerima pembiayaan sebanyak 28.430 dngan total jumlah pembiayaan sebesar Rp 11 triliun.³

Kegiatan dalam aspek jasa keuangan ini pada prinsipnya sama dengan yang dikembangkan oleh lembaga ekonomi dan keuangan lain berupa penghimpunan dan penyaluran dana dari dan kepada masyarakat. Dalam fungsi ini BMT disamakan dengan sistem perbankan/lembaga keuangan yang mendasarkan kegiatannya dengan syariat islam. Demikian

³Zulkifli, Zulfadli, and Hamzah, "Analisa Permasalahan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Melalui Pendekatan Analytical Network Process (ANP)" dalam *Al-Hikmah*, Volume 113., No. 1., (2018), 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.

pula instrumen yang dipakai untuk kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana dari dan kepada masyarakat.⁴

BMT DMI adalah salah satu BMT yang bertempat di Pekanbaru. Tentunya BMT DMI bukan satu-satunya lembaga keuangan mikro yang berdiri di wilayah Pekanbaru. BMT DMI terletak di lingkungan yang mayoritas masyarakatnya adalah pelaku usaha UMKM yang sebagian besar masih terjerat oleh rentenir. Dimana BMT DMI ini hadir sebagai salah satu solusi untuk mengatasi masalah ekonomi para pelaku UMKM tersebut tanpa memberatkan salah satu pihak.

Upaya memberikan pelayanan terbaik dapat diwujudkan dengan mencurahkan segala kemampuan dalam bersikap, berpenampilan, memberikan perhatian, bertindak, dan tanggung jawab secara baik dan terkoordinasi. *Service excellent* didefinisikan sebagai suatu bentuk pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian terhadap pelanggan, adanya upaya melayani dengan tindakan terbaik dan ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.⁵

Keberhasilan dari pemberian kualitas pelayanan itu ditunjukan para nasabah dengan adanya rasa puas dari para nasabah, itu berarti semakin baik pengelolaan pelayanan yang diberikan BMT kepada nasabah. Kenyataannya, antara harapan nasabah dengan kenyataan dan pelayanan kurang atau bahkan tidak memuaskan. Bahkan ada juga nasabah yang

⁴ Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), h. 61

⁵ Daryanto dan Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media,



merasa tidak puas namun mereka tidak menyampaikan keluhan dan langsung saja beralih ke BMT lain.

Kritikan dan keluhan tersebut yang dapat menimbulkan persepsi nasabah, apabila hal tersebut dibiarkan terus menerus dapat menurunkan tingkat kepercayaan nasabah. Bukan menjadi hal yang tidak mungkin apabila nasabah beralih ke BMT lain karena mereka merasa BMT lain lebih mampu memberi pelayanan yang dapat memuaskan mereka. Tidak hanya dibayangi akan kekhawatiran nasabah akan memilih dilayani 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.

Berdasarkan uraian di atas, *service excellent* merupakan unsur penting yang memiliki kaitan erat dengan keberhasilan BMT DMI dalam mempertahankan nasabahnya dengan melayani sampai nasabah mencapai tingkat kepuasan dan menjadi loyal terhadap BMT DMI. Selanjutnya *service excellent* sudah menjadi bagian dari budaya BMT DMI yang tercermin dalam visi, misi dan komitmen ini, BMT harus mampu menerapkan layanan yang unggul pada anggota dan selalu mengukur tingkat kepuasan nasabah, apakah pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standart atau masih perlu dibenahi, karena keinginan nasabah sering kali berubah-ubah sehingga BMT DMI selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabahnya maka nasabah tidak akan ragu untuk

© 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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



selalu kembali ke BMT DMI, karena mereka selalu dipuaskan dengan pelayanan yang diberikan.

Dalam pelayanannya, BMT DMI memberikan service nya yang terbaik kepada nasabahnya. Pada saat di kantor mereka melayani nasabahnya dengan penuh perhatian dan juga menunjukkan sikap santunnya. Begitu juga pada saat mereka menghampiri nasabahnya langsung ke lapangan, *customer service* BMT DMI melakukan hal yang tidak kalah bagusnya pada saat di kantor yaitu dengan membawakan nasabah buah tangan walaupun hanya sekedar minuman. BMT DMI tidak segan-segan akrab dengan nasabahnya agar nasabah tersebut merasa nyaman dan dapat memberikan kepercayaan dan apresiasinya terhadap pelayanan dari BMT DMI.

Dalam menghadapi keluhan nasabah *customer service* BMT DMI tetap memberikan pelayanan yang bagus. Seperti fokus mendengarkan keluhan dari nasabah tersebut. Setelah nasabah selesai melontarkan keluhannya, barulah *customer service* menawarkan beberapa solusi dan membiarkan nasabahnya untuk memilih. Dengan tidak memudarkan senyumnya *customer service* BMT DMI tetap memberikan solusinya yang lain jika nasabah masih kurang puas dengan tawaran solusi yang telah diberikan. Darisini dapat dilihat bahwa BMT DMI tidak melepas tanggung jawabnya kepada nasabah dan tetap berada di sisi nasabahnya apapun yang terjadi.

© 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.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di BMT DMI Pekanbaru dengan Bapak Zulbaidi selaku pimpinan, sejak awal berdiri tahun 2020 hingga sekarang sudah tercatat 92 nasabah yang telah bergabung dengan BMT DMI. ⁶Dengan angka nasabah yang masih tergolong sedikit ini dikarenakan masyarakat yang belum sepenuhnya mengetahui mengenai BMT DMI ini padahal dalam kualitas pelayanan BMT DMI tidak kalah hebatnya dengan BMT yang sudah lebih dulu berdiri. Dengan begitu peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam apa saja yang dilakukan oleh BMT DMI dalam meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap nasabahnya.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul “PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* PADA *BAITUL MAAL WA TAMWIL* DEWAN MASJID INDONESIA PEKANBARU”

Batasan Masalah

Pada penelitian penulis membatasi masalah yang akan diteliti agar lebih fokus pada maksud dan tujuan pada penelitian yang akan diteliti yaitu:

1. Konsep *service excellent* di BMT DMI Pekanbaru.
2. Analisis penerapan *service excellent* di BMT DMI Pekanbaru.

⁶ Zulbaidi, Wawancara Pribadi, (BMT Dewan Masjid Indonesia Kota Pekanbaru 29 Juli 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.

Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas dapat dirumuskan pokok permasalahan yang akan menjadi fokus penelitian yaitu:

1. Bagaimana konsep *service excellent* di BMT DMI Pekanbaru?
2. Bagaimana analisis penerapan *service excellent* di BMT DMI Pekanbaru?

Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui konsep *service excellent* dan analisis penerapan *service excellent* di BMT DMI Pekanbaru.
2. Manfaat dari penelitian adalah untuk menambah wawasan mengenai *service excellent* dan juga sebagai acuan informasi mengenai bentuk pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan syariah terutama BMT DMI.

Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian yang berlokasi di Jl. Kaharuddin Nasution, kec Marpoyan Damai, Pekanbaru. Peneliti memilih BMT DMI karena letak BMT tersebut sangat strategis, karena letaknya berada di kawasan pemukiman warga dan dekat dengan pasar. Tidak hanya itu, masyarakat sekitar juga banyak yang memiliki usaha, seperti penjual makanan, sayur maupun toko.



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. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Field Research*, atau penelitian lapangan. Penelitian lapangan (*Field Research*) merupakan suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu obyek tertentu dengan mempelajarinya sebagai suatu kasus.

3. Subjek dan Objek Penelitian

- a) Subjek adalah fungsi dalam kalimat yang menjadi bagian klausa. Sunjek ini merupakan pokok kalimat. Kata tanya siapa yang dipakai dalam mencari subjek dalam wujud bukan orang atau sesuatu tak bernyawa. Namun subjek umumnya berupa nomina atau frasa nominal untuk bahasa indonesia. Subjek pada penelitian ini adalah 1 orang Pimpinan dan 2 orang *Customer Service*..
- b) Sedangkan objek adalah salah satu fungsi pada kalimat yang bergantung pada jenis predikat. Pembentuk objek umumnya berupa nomina, frasa nominal, atau klausa yang selalu muncul disebelah kanan predikat berupa kata kerja transif (*verba transif*). Objek penelitian ini adalah konsep *service excellent* dan analisis penerapan *service excellent* pada BMT DMI Pekanbaru.



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. *KEY informan*

Dalam buku Metode Riset Kualitatif, Dayman dan Holloway menyatakan bahwa , “Key informan adalah wakil kelompok yang diteliti, yang telah berada cukup lama dalam kebudayaan. Hingga memiliki pengetahuan setingkat pakar menyangkut aturan-aturan, dan kebudayaan tersebut.

Dengan demikian key informan adalah orang yang dianggap penulis mampu dalam memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian. Orang yang bertanggung jawab besar dalam jalannya proses produksi dilapangan. Sehingga key informan haruslah memiliki kapabilitas dan kemampuan dalam berbagi informasi kepada penulis untuk memberikan informasi yang terkait.⁷

Maka dari itu, *key informan* dalam penelitian ini adalah 1 orang pimpinan, 1 orang customer service dan 2 orang nasabah.

5. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer dan sekunder.

- a) Data Primer, yaitu berupa data yang diperoleh secara langsung dari hasil wawancara dengan (pimpinan, karyawan dan

⁷Dayman dan Holloway, “Metodologi Penelitian”, artikel dari <http://digilib.esaunggul.ac.id> Di akses pada tanggal 21 Juni 2020



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.

nasabah BMT DMI Pekanbaru). Diantaranya mengenai konsep dan analisis penerapan *service excellent*.

- b) Data Sekunder, yaitu berupa data yang diperoleh dari dokumen BMT DMI Pekanbaru, buku, jurnal dan tugas akhir yang berkaitan dengan masalah ini.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah informasi yang didapat melalui pengukuran tertentu digunakan sebagai landasan dalam menyusun argumentasi logis menjadi fakta. Data adalah sekumpulan informasi yang diperlukan untuk pengambilan metode tertentu, sehingga jika sewaktu-waktu diperlukan segera dapat dicari kembali dan cepat.⁸

Sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian, maka metode pengumpulan data yang dipergunakan yaitu:

a) Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung dua arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang di wawancarai.

b) Observasi

⁸ Wiwik Safitri, 'MEMBAHANA DI BMT ARSYADA METRO (Disertasi: IAIN Metro, 2018), h. 20

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.

Observasi adalah metode pengumpulan data dimana penelitian atau kolaboratornya mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian. dimaksudkan suatu cara pengambilan data melalui pengamatan langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada dilapangan.⁹

c) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan rekaman yang bisa saja bersifat tulisan dan isinya merupakan peristiwa yang sudah berlalu maupun berbentuk video atau gambar.

7. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif yang menganalisa data dengan cara menggambarkan data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya, dan membandingkan antara praktek dan teori yang ada, sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan dan disajikan dalam bentuk laporan.¹⁰

8. Teknik Penulisan

- a) Induktif, yang mengumpulkan data-data yang bersifat khusus yang ada hubungannya dengan masalah yang teliti kemudian mengambil kesimpulan secara umum.
- b) Deskriptif, yaitu menguraikan data-data yang diperoleh, kemudian data tersebut dianalisis kembali.

⁹ Sigiyono, 'Metode Dan Tehnik Penelitian', *Journal of Chemical Information and Modeling*, Volume 53., No. 9., (2013), h. 99

¹⁰ Sutrisno Hadi, *Metode Research*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2011), h.42



Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN Pada bab ini berisi tentang menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM BMT DMI PEKANBARU Pada bab ini berisi tentang pembahasan mulai dari gambaran umum, sejarah dan perkembangan, visi misi, struktur organisasi.

BAB III LANDASAN TEORI Pada bab ini berisi tentang penelitian terdahulu sebagai referensi atau perbandingan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Selain itu penulis juga membahas tentang teori-teori yang mendukung penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Pada bab ini akan membahas tentang Konsep Penerapan *Service Excellent* dan Analisis Penerapan *Service Excellent*.

BAB V PENUTUP Pada bab ini berisi kesimpulan dari penelitian, dan saran yang dapat disampaikan oleh peneliti dalam penelitian tugas akhir ini.

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 II

GAMBARAN UMUM BMT DMI KOTA PEKANBARU

Sejarah Berdirinya BMT DMI Kota Pekanbaru

BMT DMI Kota Pekanbaru merupakan lembaga keuangan syariah non bank untuk Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS). sejarah berdirinya koperasi BMT DMI Kota Pekanbaru sejarah koperasi BMT ini diawali keprihatinan oleh pengurus DMI Kota pekanbaru pada 2020 di waktu maraknya praktek-praktek rentenir di kota Pekanbaru, maka kami mengadakan rapat semua pengurus untuk membentuk BMT DMI kota pekanbaru. Program tersebut bisa berjalan hampir 1 tahun lewat dan sambutan masyarakat sangat positif dengan banyaknya masyarakat beralih dari rentenir bergabung ke BMT DMI Kota Pekanbaru. Semangat dan tekad itulah para pendiri koperasi yang pada waktu itu ingin meneruskan apa yang menjadi keinginan agar segera terwujud lembaga yang diatur rapi dan tertata bagus.

Beberapa pengurus DMI Kota Pekanbaru yang terlihat, berdiskusi dan bermusyawarah yang pada akhirnya seluruh tim pendiri sepakat untuk mendirikan Koperasi BMT yang diberinama *Baitul Maal Wa Tamwil* DMI Kota Pekanbaru. Ditetapkanlah pendirian Koperasi BMT DMI Pekanbaru pada tanggal 28 Januari yang berkedudukan di Masjid Agung An-nur Provinsi Riau. Di saat itu kantor pelayanan pertama BMT DMI Kota Pekanbaru masih menyewa. Modal awal sebesar Rp.6.300.000,- yang



terkumpul dari anggota sebanyak 30 orang, terdiri dari para pendiri, pengurus dan pimpinan pengurus DMI Kota Pekanbaru dan masyarakat umum. Setelah Koperasi BMT DMI Kota Pekanbaru berjalan 1 tahun lebih, maka banyak masyarakat yang bergabung menjadi anggota BMT DMI Kota Pekanbaru yang sekarang beralamatkan di Jalan Kaharuddin Nasution, Marpoyan Damai Pekanbaru.

Visi dan Misi BMT DMI Kota Pekanbaru

BMT DMI Kota Pekanbaru memiliki visi dan misi dalam menjalankan kegiatan dan operasionalnya sebagai koperasi syariah yaitu:

1. Visi
 - a) Terbangunnya ekonomi umat dengan landasan syariah Islam.
 - b) Terciptanya budaya *ta'awun* dalam kebaikan dan ketakwaan dibidang sosial ekonomi.
2. Misi
 - a) Menerapkan syariat Islam dalam aktivitas ekonomi.
 - b) Menanamkan pemahaman bahwa sistem syariah dibidang ekonomi adalah adil, mudah, dan *masalahah*.
 - c) Melakukan aktifitas ekonomi dengan budaya STAF (*Shiddiq/jujur, Tabligh/komunikatif, Amanah/dipercaya, Fathonah/profesional*).
 - d) Meningkatkan kesejahteraan umat dan anggota.
 - e) Memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.

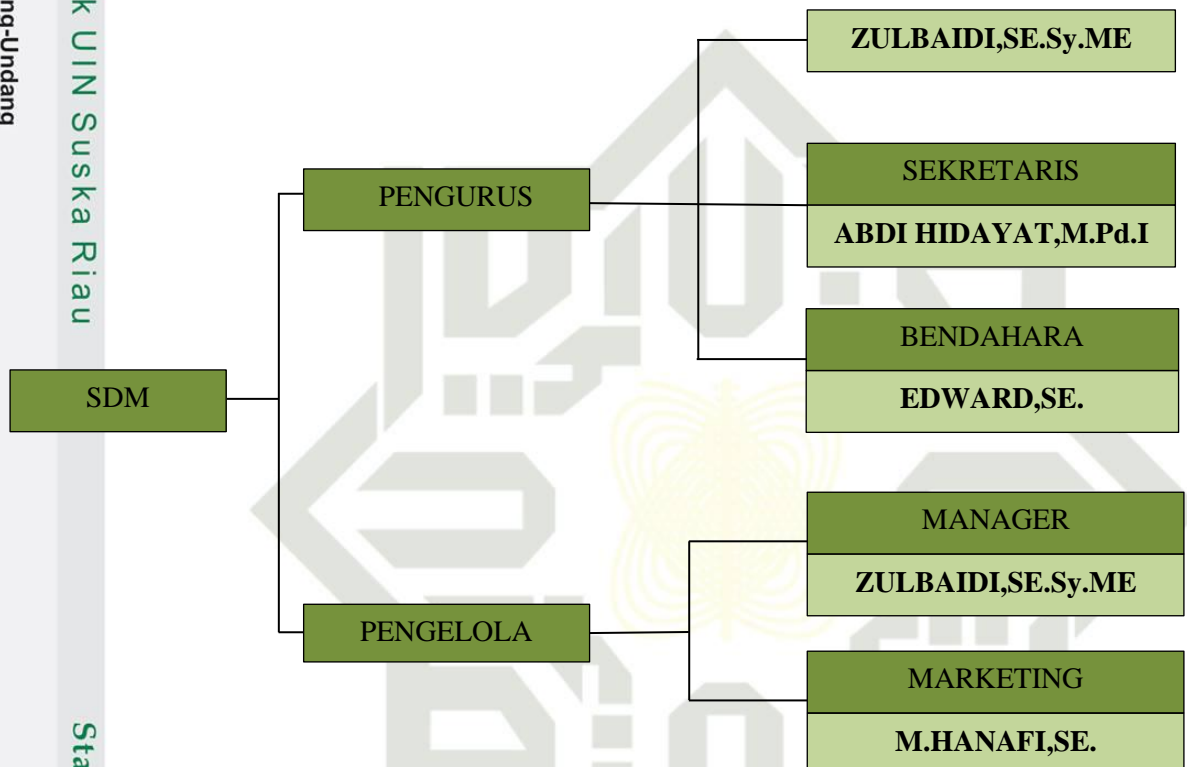
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

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.

Struktur Organisasi BMT DMI Kota Pekanbaru



Berikut ini adalah uraian pembagian tugas masing- masing jabatan di BMT DMI Kota Pekanbaru:

1. Pengurus

Pengurus mempunyai fungsi peran, fungsi dan tugas sebagai berikut:

- a) Menentukan arah kegiatan dan mengelola keseluruhan proses BMT dalam rangka mengembangkan visi dan misi serta mencapai tujuan.



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.

- b) Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan atas pengelolaan usaha yang ada di BMT DMI Kota pekanbaru.
 - c) Melaporkan perkembangan BMT kepada para anggota dalam rapat anggota
2. Ketua

Ketua mempunyai fungsi melakukan pengawasan secara keseluruhan atas aktivitas lembaga dalam rangka menjaga kekayaan BMT DMI Kota Pekanbaru dan memberikan arahan agar bisa lebih mengembangkan dan meningkatkan kualitas BMT DMI Kota Pekanbaru.

Tanggung jawab :

- a) Bertanggung jawab atas aktivitas BMT dan melaporkan perkembangan unit BMT kepada seluruh anggota.
- b) Terkendalinya aktivitas simpan pinjam di BMT.
- c) Terjaganya kondisi kerja yang aman, nyaman di BMT DMI kota Pekanbaru.
- d) Meningkatnya kualitas SDM di BMT DMI Kota Pekanbaru.

Tugas pokok:

- a) Memberikan masukan pada pengelola mengenai strategi-strategi yang dapat dikembangkan di BMT dalam pencapaian target.
- b) Membantu pengelola melakukan evaluasi dan menyusun perencanaan 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.

- c) Menyelenggarakan rapat anggota dan melaporkan perkembangan BMT secara periodik (triwulan/semester/tahunan) kepada anggota BMT DMI Kota Pekanbaru.
- d) Terkendalinya aktivitas simpan pinjam di BMT DMI Kota Pekanbaru.
- e) Mengawasi secara keseluruhan aktivitas di BMT DMI Kota Pekanbaru.

Wewenang:

- a) Menyetujui / menolak pengajuan pengeluaran biaya dengan alasan-alasan yang dapat diterima.
 - b) Menyetujui / menolak pengajuan biaya (hasil rapat komite) apabila dianggap dapat merugikan lembaga.
 - c) Menyetujui / menolak penggunaan keuangan yang dianjurkan yang tidak melalui prosedur.
 - d) Melakukan teguran dan sanksi atas pelanggaran yang dilakukan oleh manajemen pengelola.
 - e) Melakukan penilaian dan evaluasi atas prestasi karyawan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - f) Mengeluarkan surat keputusan pengangkatan dan atau pemberhentian karyawan.
3. Sekretaris

**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.

Sekretaris mempunyai fungsi melakukan pengelolaan pengadministrasian segala sesuatu yang berkaitan dengan aktivitas badan pengurus.

Tanggung jawab:

- a) Mengadministrasikan seluruh berkas yang menyangkut keanggotaan BMT DMI Kota Pekanbaru.
- b) Semua surat-surat masuk dan keluar, khususnya yang berkaitan dengan badan pengurus.
- c) Merencanakan rapat rutin koordinasi dan evaluasi kegiatan badan pengurus.
- d) Mendistribusikan setiap rapat pengurus / anggota kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Tugas pokok:

- a) Mengadministrasikan seluruh berkas yang menyangkut keanggotaan BMT.
- b) Melakukan pendataan ulang terhadap anggota baru BMT.
- c) Melakukan penghimpunan biodata atau kelengkapan administrasi anggota BMT.
- d) Melakukan registrasi keanggotaan BMT.
- e) Membuat surat keputusan atau persetujuan ketua pengurus untuk pengangkatan karyawan yang ditandatangani ketua badan pengurus.

**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.

- f) Menyusun kalender kerja badan pengurus bersama ketua dan bendahara.
- g) Membuat notulasi di setiap rapat.
- h) Mendokumentasikan notulas dan mendistribusikan kepada seluruh pihak yang berkepentingan.

Wewenang:

- a) Menandatangani undangan surat.
 - b) Mendokumentasikan arsip penting mengenai kepengurusan.
 - c) Mendistribusikan hasil notulasi rapat pada seluruh pihak yang berkepentingan.
4. Bendahara

Bendahara mempunyai fungsi melakukan pengelolaan keuangan BMT DMI Kota Pekanbaru secara keseluruhan di luar unit-unit yang ada.

Tanggung jawab:

- a) Mengeluarkan laporan keuangan BMT kepada pihak yang berkepentingan.
- b) Memberikan laporan mengenai perkembangan simpanan wajib dan simpanan pokok anggota.

Tugas pokok:

- a) Mengeluarkan laporan keuangan BMT kepada pihak yang berkepentingan.



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.

- b) Membuat laporan keuangan BMT.
- c) Melakukan analisis bila diperlukan dan memberikan masukan pada rapat badan pengurus mengenai perkembangan BMT dari hasil laporan keuangan yang ada.
- d) Memberikan laporan mengenai perkembangan simpanan wajib dan simpanan pokok anggota.
- e) Melakukan evaluasi terhadap perkembangan simpanan pokok dan simpanan wajib.
- f) Mendata ulang anggota yang masih belum melunasi kewajibannya dalam menyetor simpanan pokok dan simpanan wajib.
- g) Melakukan koordinasi dengan sekretaris bila diperlukan mengenai kondisi anggota.

Wewenang:

- a) Mengeluarkan laporan keuangan BMT untuk keperluan *intern*.
 - b) Melakukan analisis keuangan di BMT.
5. Manager

Manager memiliki fungsi utama yaitu merencanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan seluruh aktivitas lembaga yang meliputi penghimpunan dana dari pihak ketiga serta penyaluran dana yang merupakan kegiatan utama lembaga serta kegiatan-kegiatan langsung berhubungan dengan aktivitas utama tersebut dalam upaya mencapai target.

**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.

Tanggung jawab:

- a) Tercapainya target yang telah ditetapkan secara keseluruhan.
- b) Terselenggaranya penilaian prestasi kerja karyawan.
- c) Tercapainya lingkup kerja yang nyaman untuk semua pekerja yang berorientasi pada pencapaian target.
- d) Terjaganya keamanan dana-dana masyarakat yang menghimpun dan pembiayaan yang diberikan serta seluruh aset BMT.
- e) Menjaga BMT agar dalam aktivitasnya senantiasa tidak lari dari viai & misinya.

Tugas pokok:

- a) Memonitor dan memberikan arahan / masukan terhadap upaya pencapaian target.
- b) Mengevaluasi seluruh aktivitas dalam rangkaian pencapaian target.
- c) Menindaklanjuti hasil evaluasi.
- d) Menemukan dan menentukan strategi-strategi baru dalam upaya mencapai target.
- e) Menetapkan tujuan penilaian prestasi kerja.
- f) Melakukan penilaian prestasi kerja karyawan.
- g) Tercapainya lingkup kerja yang nyaman untuk semua pekerja yang berorientasi pada pencapaian target.

**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.

h) Melakukan kontrol terhadap seluruh harta BMT.

Wewenang manager:

- a) Memimpin rapat komite untuk memberikan keputusan terhadap pengajuan pembiayaan.
- b) Menyetujui / menolak secara tertulis pengajuan rapat komite secara musyawarah dengan alasan-alasan yang jelas.
- c) Menyetujui pengeluaran uang untuk pembelian aktiva tetap sesuai dengan batas wewenang.
- d) Menyetujui / menolak penggunaan keuangan yang diajukan yang tidak melalui prosedur.
- e) Memberikan teguran dan sanksi atas pelanggaran yang dilakukan bawahan.
- f) Melakukan penilaian prestasi karyawan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

6. Marketing

Marketing memiliki fungsi melayani pengajuan pembiayaan, melakukan analisa kelayakan serta memberikan rekomendasi atas pengajuan pembiayaan sesuai dengan hasil analisa yang telah dilakukan. Dan memiliki fungsi melakukan penjemputan setoran simpanan atau angsuran pembiayaan.

Tanggung jawab:

**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) Memastikan seluruh pengajuan pembiayaan telah diproses sesuai dengan proses sebenarnya.
- b) Memastikan analisis pembiayaan telah dilakukan dengan tepat dan lengkap sesuai dengan kebutuhan dan mempresentasikan dalam rapat komite.
- c) Melihat peluang dan potensi pasar yang ada dalam upaya pengembangan pasar.
- d) Melakukan penanganan atau angsuran pembiayaan yang dijemput ke lokasi pasar.
- e) Memastikan angsuran yang harus dijemput telah ditagih sesuai dengan waktunya.
- f) Memastikan tidak ada selisih antara dana yang dijemput dengan dana yang disetorkan ke BMT.

Tugas pokok:

- a) Memastikan seluruh pengajuan pembiayaan telah diproses sesuai dengan proses sebenarnya.
- b) Melayani pengajuan pembiayaan dan memberikan penjelasan mengenai produk pembiayaan.
- c) Melakukan pengumpulan informasi mengenai calon mitra melalui kegiatan wawancara dan kunjungan lapangan.
- d) Membuat analisis pembiayaan secara tertulis dari hasil wawancara dan kunjungan lapangan.

**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) Memberikan masukan untuk pengembangan pasar dan memberikan gambaran mengenai potensi pasar yang ada.
- f) Melakukan langkah-langkah secara terencana dan terkoordinasi dengan kabag dan bagian marketing lainnya dalam rangka pengembangan pasar.
- g) Melakukan *monitoring* atas ketepatan alokasi dana serta ketepatan angsuran pembiayaan mitra.
- h) Melakukan *monitoring* angsuran mitra.
- i) Memastikan angsuran yang harus dijemput telah ditagih sesuai dengan waktunya
- j) Membuat rencana / jadwal *kolekting* harian, mingguan, dan bulanan.
- k) Menyiapkan peralatan administrasi yang dibutuhkan untuk menjemput simpanan / angsuran pembiayaan.
- l) Melakukan peringatan baik secara lisan maupun secara tulisan atas keterlambatan angsuran mitra.
- m) Memastikan tidak ada selisih antara dana yang dijemput dengan dana yang disetorkan ke BMT.
- n) Menghitung seluruh uang yang dijemput.
- o) Membuat daftar angsuran seluruh mitra yang menyetorkan uangnya.
- p) Memastikan seluruh setoran tidak ada yang tertinggal dan tidak terjadi selisih antara catatan dengan uang yang diserahkan.

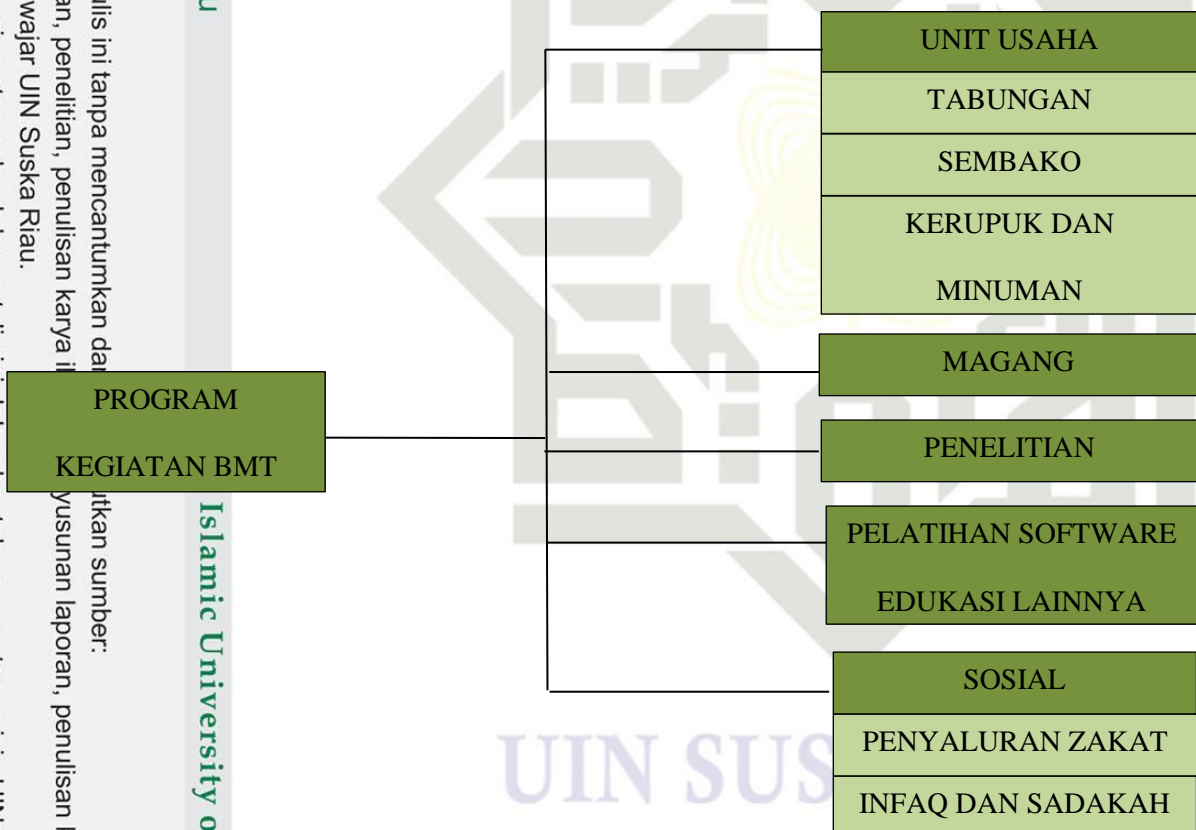
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

Wewenang:

- a) Memberikan usulan untuk pengembangan pasar ke manajer.
- b) Memimpin dan menentukan agenda rapat marketing.
- c) Menerima setoran atas nama BMT terhadap mitra-mitra pembiayaan maupun mitra penyimpanan (sesuai dengan kebijakan yang ada).

Program Kegiatan BMT DMI Kota Pekanbaru





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.

Produk Produk BMT DMI Kota Pekanbaru

Adapun produk-produk yang ditawarkan oleh BMT DMI Kota Pekanbaru ialah:

1. Tabungan Syariah Umum

Tabungan syariah umum memiliki fungsi yang sama dengan tabungan konvensional lainnya, yakni sama-sama digunakan sebagai sarana penyimpanan dana yang menawarkan keamanan dan juga keuntungan bagi nasabah. Namun, tabungan syariah akan mengikuti prinsip kesyariahan sesuai dengan syariat Islam. Melalui penerapan prinsip syariah ini maka produk tabungan syariah diharapkan dapat membawa keuntungan dan keberkahan baik dunia maupun akhirat.

2. Tabungan Aqiqah dan Tabungan Qurban

Tabungan aqiqah dan tabungan qurban adalah simpanan yang alokasi dananya dipersiapkan untuk pembelian hewan aqiqah atau qurban bagi anggota yang ingin melaksanakan aqiqah atau ibadah qurban.

3. Tabungan Pendidikan

Tabungan pendidikan adalah produk perbankan maupun lembaga non bank untuk menabung. Jumlah uang yang ditabung nantinya adalah jumlah tabungan yang dimasukkan + bagi hasil / bunga yang diberikan oleh bank maupun lembaga non bank.



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. Tabungan Umrah

Tabungan umrah merupakan penghimpunan dana yang diperuntukkan bagi seseorang yang ingin menunaikan ibadah umrah ke tanah suci dengan menggunakan akad *mudharabah mutlaqah*.

5. Tabungan Impian

Tabungan impian merupakan suatu bentuk tabungan berjangka yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabah.

6. Tabungan Kas Masjid

Tabungan kas masjid adalah dana yang dialokasikan untuk kepentingan bersama atau kepentingan umum seluruh kaum muslim.

7. Tabungan Haji

Tabungan haji merupakan produk penghimpun dana yang diperuntukkan bagi seseorang yang ingin menunaikan ibadah haji ke tanah suci dengan menggunakan *mudharabah mutlaqah*.

8. Tabungan Walimah

Tabungan *walimah* adalah produk simpanan untuk mempersiapkan biaya walimah atau pernikahan. Simpanan *walimah* dikelola dengan akad *mudharabah al mutlaqah* yang pernikahannya dapat dilakukan pada waktu yang telah ditentukan.

Data Nasabah

No.	Tahun	Nasabah Aktif	Nasabah Tidak Aktif
1.	2020	24	-
2.	2021	51	17



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.

Perilaku Utama

1. *Prudence*: Menjaga amanah dan melakukan perbaikan proses terus menerus.
2. *Copetence*: Meningkatkan keahlian sesuai tugas yang diberikan dan tuntutan profesi.
3. *Trusted & trust*: Mengembangkan perilaku dapat dipercaya dan percaya
4. *Contribution*: Memberikan kontribusi positif dan optimal.
5. *Social and enviroment care*: Memiliki kepedulian yang tulus terhadap lingkungan dan sosial.
6. *Inclustivity*: Mengembangkan perilaku mengayomi.
7. *Honestly*: Jujur.
8. *Good govermance*: Melakukan tata kelola yang baik.
9. *Service excellence*: Memberikan layanan terbaik yang melampaui harabah nasabah.

Aktivitas Utama

Aktivitas utama pada BMT DMI Kota Pekanbaru adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat sesuai dengan prinsip 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.

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

Service Excellent

Service excellent bukanlah istilah baru dalam dunia kerja, baik yang bersifat profit maupun non profit. Semua bentuk *service excellent* tidak terlepas dari tiga komponen yaitu *attitude*, *skill* dan *knowledge*.¹¹

Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok yaitu:

1. *Core Service*

Core service adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan, yang merupakan produk utamanya. Misalnya untuk hotel adalah penyediaan kamar dan untuk penerbangan adalah transportasi udara. Perusahaan mungkin mempunyai beberapa *core service*, misalnya perusahaan penerbangan menawarkan penerbangan dalam negeri dan penerbangan luar negeri.

2. *Facilitating Service*

Facilitating service adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan, misalnya pelayanan "*front office*" pada hotel atau pelayanan "*check in*" pada transportasi udara. *Facilitating service* ini merupakan pelayanan tambahan tetapi sifatnya wajib.

¹¹ Daryanto dan Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h. 107



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. *Supporting Service*

Seperti pada *facilitating service*, *supporting service* merupakan pelayanan tambahan pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan pelayanan dari pihak “pesaingnya”. Misalnya hotel Restoran pada suatu hotel. *Supporting* adalah pelayanan tambahan tetap tidak wajib dan disediakan untuk meningkatkan daya saing.

Janji pelayanan (*service offering*) pelayanan merupakan suatu proses yaitu interaksi antara pembeli (pelanggan) dan penjual (pemberi pelayanan). Pelayanan meliputi berbagai bentuk. Supaya berbagai bentuk pelayanan tersebut diketahui dan menarik perhatian pelanggan untuk memilikinya, maka pelayanan tersebut perlu ditawarkan kepada pelanggan.

1. Pengertian *Service Excellent*

Service excellent merupakan suatu pelayanan yang terbaik dan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.¹² Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan / masyarakat. *Service excellent* secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik

¹² Danang Kurniawan, ‘Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam Di Bank Syariah’, *TAWAZUN: Journal of Sharia Economic Law*, Volume 3., No. 1., (2020), h. 63



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.

karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan.

2. Tujuan Service Excellence

Tujuan dari *service excellent* atau pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus dan pelayanan kepada nasabah. Bagi perusahaan, pelayanan prima bertujuan terhadap hidup perusahaan. Apabila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan tentu saja akan mengecewakan nasabahnya.¹³

- a) Tujuan *service excellent* mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan nasabah. Pembelotan nasabah atau berpalingnya nasabah disebabkan karena kesalahan pemberi *service excellent* maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani nasabah.
- b) Tujuan *service excellent* dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan kepada nasabahnya. Dalam pelaksanaannya *service excellent* merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan nasabah dan nasabah yang memiliki ciri khas kualitas. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin hubungan yang kuat untuk nasabah. Kebutuhan yang sesuai dengan rasa dan nilai subjektif kepada nasabah. Dalam jangka waktu yang panjang perusahaan yang akan tetap bertahan

¹³ Daryanto dan Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h. 108



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.

hidup dalam menghadapi persaingan bisnis yang global adalah kegiatan pelayanan, operasional dan jasa atau inovasi produk untuk selalu meningkatkan kualitas.

- c) Tujuan *service excellent* agar selalu bersikap bijaksana, dan bekerja secara professional, cepat, efisien, serta saling menguntungkan bagi kedua belah pihak, diandalkan, dan dipercaya.
 - d) Tujuan *service excellent* agar tetap menjaga rahasia pribadi pihak konsumen.
3. Manfaat *Service Excellent*
 - a) Kebutuhannya terpenuhi.
 - b) Merasa dihargai, dihormati dan diperlakukan dengan baik.
 - c) Merasa dipercaya sebagai mitra bisnis.
 - d) Merasa menemukan perusahaan yang profesional.
 4. Prinsip *Service Excellent*¹⁴
 - a) Melayani itu ibadah dan karenanya harus ada rasa cinta dan semangat yang membara di dalam hati pada setiap tindakan pelayanan kita kepada orang lain.
 - b) Memberi dahulu dan anda akan menerima ROSE (*Return on Service Excellent*).
 - c) Mengerti orang lain terlebih dahulu sebelum ingin dimengerti.

¹⁴ Ibid

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) Bahagiakanlah orang lain terlebih dahulu, dan kelak anda akan menerima kebahagiaan melebihi dari apa yang anda harapkan.
- e) Menghargai orang lain sebagaimana diri anda ingin dihargai. Rasulullah bersabda: “Tidakkah engkau disebut beriman, kecuali engkau mencintai dirimu.”
- f) Lakukanlah empati yang sangat mendalam dan tumbuhkan sinergi.

Dengan demikian, seorang muslim akan menjadikan setiap gerakannya adalah pelayanan yang berkualitas. Sehingga orang disekitarnya merasakan kedamaian. Itulah sebabnya setiap mengakhiri shalat kita mengucapkan “salam”, semacam ada gemuruh yang mengaungkan sebuah ungkapan; “Dengan mengakhiri shalatku ini, sesungguhnya aku memulai hidupku untuk menebarkan salam. Sebab itu wahai saudaraku siapapun engkau adanya, jangan gentar dan takut sesungguhnya Aku hadir untuk memberikan kedamaian bagi alam semesta.”

Customer Service

Pelayanan nasabah atau *customer service* di BMT merupakan jasa yang diberikan oleh BMT kepada nasabah pada khususnya dan masyarakat pada umumnya yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional BMT sehari-hari. *Customer* artinya pelanggan atau dalam beberapa kondisi bisa kita sebut sebagai calon pembeli. Adapun, *service*



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.

artinya pelayanan membantu orang lain dalam melakukan sesuatu. Jadi, *customer service* artinya pelayanan pelanggan/nasabah.

Sementara itu, dalam buku operasional Bank Rakyat Indonesia, *customer service* adalah kelompok kerja pelayanan yang merupakan himpunan dari pegawai yang profesional di bidang pelayanan. Dan ditujukan untuk meningkatkan kepuasan kepada nasabah dengan cara memenuhi harapan dan kebutuhannya.¹⁵

Dalam menjalankan pekerjaannya, *customer service* dituntut untuk selalu berhubungan dengan nasabah dan menjaga hubungan itu tetap baik. Hal ini tentu saja harus dilakukan karena menjaga hubungan yang baik dengan nasabah juga berarti menjaga *image* perusahaan agar citra perusahaan dapat terus meningkat di mata nasabah.¹⁶

Oleh karena itu, seorang *customer service* harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara cepat dan tepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. *Customer service* yang baik harus diikuti dengan tersedianya saran dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaannya. Selain itu, *customer service* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah. Oleh karena itu, seorang *customer service* harus memiliki dasar-dasar

¹⁵ Sarkonah, *Mengenal dan Memahami Etika serta Pelayanan Nasabah*, (Jakarta: Multi Kreasi Satudelapan, 2012) h. 51

¹⁶ Sarkonah, *Mengenal dan Memahami Etika serta Pelayanan Nasabah*, (Jakarta: Multi Kreasi Satudelapan, 2012) h. 52



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.

pelayanan yang kokoh, seperti etiket pelayanan, pengenalan produk, dan dasar-dasar lainnya.¹⁷

Customer Service memegang peranan sangat penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau *public relation*. Terjadinya persaingan antar lembaga mikro yang semakin ketat seperti sekarang ini, berdampak kepada semua nasabah berkeinginan atau dapat memilih pelayanan mana yang terbaik dari BMT melalui kemudahan berhubungan dengan BMT, pelayanan yang cepat, dan keramahan petugas BMT baik dari segi produk atau jasa yang ditawarkan maupun masalah pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya.

1. Pengertian Customer Service

Customer service adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

2. Karakteristik *Customer Service*¹⁸

Kesuksesan *customer service* dalam melayani pelanggan atau nasabah tidak hanya ditentukan oleh kebijakan dan strategi yang ditempuh oleh perusahaan. Sukses atau gagalnya sebuah *customer service* lebih banyak ditentukan oleh faktor sumber daya manusianya, yaitu karyawan yang bertugas sebagai *customer service*. Karakteristik yang sesuai dengan *customer service*, antara lain sebagai berikut:

¹⁷ Ibid

¹⁸ Ibid



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) *Friendly*

Pada umumnya, karakteristik *friendly* merupakan hal pertama yang harus melekat dan dicari oleh employer pada diri kandidat *customer service*. Karakteristik ini adalah pembawaan dari setiap orang. Sifat-sifat yang termasuk *friendly*, antara lain mudah senyum, ramah, bersikap ceria, dan komunikatif.

b) *Customer Service-Oriented*

Seorang staf CS harus selalu berkomitmen terhadap nasabahnya. Dalam hal ini, seorang pelanggan harus menjadi prioritas utama sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Mereka bersedia mulai dari menuntun pelanggan menyelesaikan masalah yang dialaminya hingga turun langsung untuk membantu memecahkan masalah pelanggan.

c) *Emotional Intelligence (EI)*

Sikap *emotional intelligence (EI)* yang tinggi sangat perlu dimiliki oleh seorang staf CS. Hari-hari seorang staf CS tentunya diliputi mulai dari keluhan hingga kemarahan pelanggan. Seorang staf CS yang ideal harus memiliki *EI* yang cukup tinggi supaya ia tidak terbawa emosi pelanggan yang sedang kesal atau marah. Idealnya, staf CS adalah seorang yang bisa tetap tenang meskipun berada dalam tekanan.

d) *Decision Making Skill*



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.

Sikap *decision making skill* tidak hanya harus dimiliki oleh seorang pemimpin, melainkan juga harus dipunyai oleh staf CS. Idealnya, perusahaan memberikan kebebasan bagi staf-

stafnya untuk memecahkan masalah karyawan sehingga staf bisa menyelesaikan masalah dengan solusi yang kreatif mungkin dan bisa memuaskan pelanggan.

3. Peran dan tugas Customer Service

Peranan *Customer Service* secara umum:

- a) Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah BMT melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
- b) Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misal dengan meyakinkan melalui produk-produk yang ada.

Tugas pokok *Customer Service* adalah:

- a) Membantu nasabah untuk memberikan informasi dan formulir.
- b) Membantu menyelesaikan pengaduan.
- c) Memperkenalkan produk-produk atau jasa-jasa perusahaan.
- d) Memberikan informasi mengenai fitur dan layanan perusahaan.
- e) Mempertahankan nasabah agar tetap setia pada perusahaan dan juga menarik nasabah yang baru.

Syarat-syarat yang harus di penuhi oleh *Customer Service*:



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) Persyaratan Fisik

Seorang *customer service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik. Ciri tersebut dilihat dari segi wajah, tinggi badan ideal, berat badan ideal. Selain itu *customer service* juga harus memiliki jiwa yang sehat, tak hanya jiwa tapi rohaninya pun juga harus sehat.

b) Persyaratan Mental

Persyaratan mental yang dimaksud adalah seorang *customer service* harus mempunyai sifat percaya diri sehingga dapat meyakinkan nasabah. Jika percaya diri sudah dimiliki maka perilaku sabar, ramah, murah senyum serta tanggung jawab akan mengikuti apapun kondisinya meski nasabah sedang menyampaikan kemarahan atau komplain.

c) Persyaratan Kepribadian

Customer service harus memiliki kepribadian yang baik saat bertemu dengan nasabah, sehingga muncul kesan pertama yang mengesankan (*first impression*). Kesan pertama tidak dapat di buat namun di upayakan dari hati berperilaku sopan, ramah, murah senyum, bersifat humor jika diperlukan, gesit, enerjik, mampu mengendalikan diri, tidak mudah terpancing emosi maupun terhadap hal-hal negatif, tidak mudah marah, dan gerakan tubuh yang sesuai.

d) Persyaratan Sosial



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.

Customer service harus memiliki jiwa sosial yang tinggi, mudah bergaul dengan semua kalangan dan memiliki budi pekerti luhur.

4. Sikap dalam Pelayanan Nasabah (*Customer Service*)¹⁹

Hal baru yang akan ditemukan dalam melakukan hubungan dengan nasabah adalah selalu berhadapan langsung dengan nasabah atau pelanggan tersebut. Oleh karena itu, Anda harus dapat menunjukkan sikap yang baik terhadap nasabah. Sikap terhadap pelanggan harus selalu dilakukan dengan baik, salah satunya dengan melakukan pendekatan terhadap nasabah tersebut. Faktor utama dalam sikap kita terhadap seseorang adalah penampilan. Penampilan merupakan citra menampilkan diri, serasi artinya sesuai, selaras, atau harmonis. Jadi, penampilan serasi berarti cara menampilkan diri secara harmonis atau sesuai dengan yang seharusnya, seperti seorang pramugari harus ramah terhadap para penumpangnya.

Dalam melayani pelanggan, Anda harus berpikir positif, berarti memperlakukan pelanggan secara baik, menghormatinya, tidak bersikap apriori tidak memanfaatkan kelemahannya, dan melayani apa yang diperlukan yang sewajarnya. Oleh karena itu, sering Anda mendengar istilah pembeli adalah raja. Berkaitan dengan hal tersebut, penjual atau pedagang harus memperlakukan mereka secara baik dan terhormat. Melayani pelanggan secara

¹⁹ Ibid



terhormat bukan berarti tenaga pelayan lebih rendah kedudukannya atau harus mengikuti semua kehendak pelanggan Bersikap hormat dan menghargai pelanggan bukan pula berarti tenaga pelayan harus kehilangan harga dirinya.

Dasar Hukum *Service Excellent*

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

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

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."²⁰

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.

²⁰ Q.S Al-Anfal (8): 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.

Allah SWT juga berfirman dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 177:

لَيْسَ الْبِرَّ أَنْ تُوَلُّوا وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ
وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَآتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَى
وَالْيَتَامَى وَالْمَسْكِينِ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى
الزَّكَاةَ وَالْمُؤْفُونَ بَعْدَهُمْ إِذَا عَاهَدُوا وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ
وَحِينَ الْبَأْسِ أُولَئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ

Artinya: “Kebajikan itu bukanlah menghadapkan wajahmu ke arah timur dan ke barat, tetapi kebajikan itu ialah (kebajikan) orang yang beriman kepada Allah, hari akhir, malaikat-malaikat, kitab-kitab, dan nabi-nabi dan memberikan harta yang dicintainya kepada kerabat, anak yatim, orang-orang miskin, orang-orang yang dalam perjalanan (musafir), peminta-minta, dan untuk memerdekakan hamba sahaya, yang melaksanakan salat dan menunaikan zakat, orang-orang yang menepati janji apabila berjanji, dan orang yang sabar dalam kemelaratan, penderitaan dan pada masa peperangan. Mereka itulah orang-orang yang benar, dan mereka itulah orang-orang yang bertakwa.”²¹

Ayat diatas dapat diketahui bahwa Allah mengajarkan untuk menjaga kepercayaan yang diberikan seseorang kepada kita. Kepercayaan

²¹ Q.S Al-Baqarah (2): 177



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.

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

Al-Qur'an surat an Nissa' ayat 86:

وَإِذَا حُيِّئْتُمْ بِهِ بِحَسَنٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا

Artinya: “Dan apabila kamu dihormati dengan suatu (salam) penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik, atau balaslah (penghormatan itu, yang sepadan) dengannya. Sungguh, Allah memperhitungkan segala sesuatu.”²²

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,

²² Q.S. An-Nissa (4): 86



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

© 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

Kesimpulan

1. *Service excellent* yang diterapkan di BMT DMI Pekanbaru sudah sesuai dengan budaya pelayanan prima yang dikembangkan berdasarkan pada A6, yaitu *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), *Accountability* (tanggung jawab).
2. Penerapan *service excellent* di BMT DMI terutama yang dilakukan oleh *customer service* sudah mampu menjalankan tugasnya dengan baik dan sesuai dengan keinginan nasabah.

B. Saran

1. Bagi BMT DMI

Saran peneliti untuk karyawan BMT DMI khususnya bagian pelayanan agar tetap menjaga hubungan baik dengan para nasabah. Karena kepuasan nasabah adalah kepuasan bagi perusahaan. Hal ini akan membuat nasabah semakin percaya kepada BMT DMI. Dengan adanya kepercayaan nasabah dalam berinvestasi maka akan menguntungkan bagi perusahaan karena secara terus menerus nasabah akan menggunakan produk dan akan semakin loyal kepada perusahaan.



2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya agar lebih banyak meneliti mengenai lembaga keuangan syariah terutama BMT. Karena perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia masih terbilang cukup lambat. Semoga dengan adanya penelitian-penelitian yang lain maka dapat meningkatkan rasa kepercayaan dan loyalitas nasabah kepada lembaga keuangan syariah.

© 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.



DAFTAR PUSTAKA

- Muhammad. *Lembaga Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu, (2007)
- Kurniawan, Danang, 'Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam Di Bank Syariah', *TAWAZUN: Journal of Sharia Economic Law*, Volume 3 No. 1 (2020), h. 63
- Nursalam, 2016, *metode penelitian*, 'Metode Penelitian', *Journal of Chemical Information and Modeling*, Volume 53 No. 9 (2013), h. 82
- Hadi Sutrisno. *Metode Reaearch*. (Yogyakarta : Andi Offset, 2011).
- Safitri, Wiwik, 'MEMBAHANA DI BMT ARSYADA METRO Oleh : Program : Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam', 2018
- Sigitono, 'Metode Dan Tehnik Penelitian', *Journal of Chemical Information and Modeling*, Volume 53 No. 9 (2013), h. 99
- Silva, Febi, 'Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II', *Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II*, (2012), h. 12
- Zulfadli, Zulfadli, and Hamzah , 'Analisa Permasalahan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Melalui Pendekatan Analytical Network Process (ANP)', *Al-Hikmah: Jurnal Agama Dan Ilmu Pengetahuan*, Volume 13.No. 1 (2018), h. 29

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.

- Daryanto, dan Setyabudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Muhammad. 2007. *Lembaga Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Sutanto, Herry dan Umam, Khaerul. 2019. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Pustaka Setia
- Sarkonah. 2012. *Mengenal dan Memahami Etika serta Pelayanan Nasabah*. Jakarta: Multi Kreasi Satudelapan.
- Setiawan, Supriyadi. 2018. *Loyalitas Pelanggan Jasa*. Jakarta: IPB Press.
- Hollowey dan Dayman, *Metodologi Penelitian*, artikel Di akses pada tanggal 21 Juni 2020 dari <http://digilib.esaunggul.ac.id>.

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

RIWAYAT HIDUP



Nadila Putri Amanda dilahirkan di Dumai pada tanggal 18 Mei 1999. Peneliti merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara. Peneliti lahir dari pasangan Bapak Amrizal dan Ibu Suarti. Peneliti menyelesaikan pendidikan di SD N 7 Pematang Pudu Duri dan lulus pada tahun 2011. Kemudian melanjutkan pendidikan lagi di SMA N 1 Mandau dan lulus pada tahun 2017. Pada tahun 2018, peneliti melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi, tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru Jurusan D-III Perbankan Syariah.

