

## **PENERAPAN *SERVICE EXCELLENCE* TERHADAP NASABAH BMT AL-FITHRAH MANDIRI SYARIAH DI SURABAYA**

Aprilio Yudis Priambodo<sup>1</sup>, Endah Lestari<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Perhotelan, <sup>2</sup>Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Politeknik NSC Surabaya  
Aprillioyudis1980@gmail.com<sup>1</sup>, endahlestarinsc@gmail.com<sup>2</sup>

### **ABSTRAK**

Penerapan *Service Excellence* terhadap nasabah di BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah” ini merupakan hasil penulisan yang bertujuan untuk menjawab bagaimana konsep *Service Excellence* yang diterapkan di BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah dan bagaimana analisis penerapan *Service Excellence* di BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara kepada seluruh karyawan BMT dan juga beberapa nasabah, observasi baik di kantor maupun diluar kantor dan dokumentasi. Penulis melakukan analisis data yang didapat dari hasil penulisan yang dilakukan dua kali dalam satu minggu dan dalam jangka waktu satu bulan penuh. Hasil penulisan yang diperoleh adalah bahwa penerapan *Service Excellence* oleh BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah telah sesuai dengan SOP BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah yang berlaku. *Service Excellence* yang diterapkan oleh BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah telah sesuai dengan konsep A6 *Service Excellence* yang terdiri dari Kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Penampilan (*Appearance*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), dan Tanggung jawab (*Accountability*) dan juga selalu berupaya memberikan manfaat kepada masyarakat, memuliakan tamu dan selalu memberikan pelayanan dengan senyuman dan tutur kata yang baik

**Kata kunci:** *Service Excellence*, Konsep A6, BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah

### **PENDAHULUAN**

BMT merupakan salah satu dari sekian banyak lembaga keuangan syariah yang dibangun berbasis keumatan. BMT merupakan lembaga keuangan syariah yang jumlahnya paling banyak apabila dibandingkan dengan jumlah lembaga-lembaga keuangan syariah lainnya. BMT pada prinsipnya sama dengan bank syariah hanya penggunaan istilah saja yang berbeda. BMT atau Baitul Mal Wa Tamwil memiliki dua istilah, yang pertama yaitu Baitul Mal yang menghimpun dana sosial masyarakat atau pengumpulan dan penyaluran dana nonprofit seperti Zakat, Infaq, Shodaqoh dan Wakaf (ZISWA). Sedangkan Baitul Tamwil menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat yang bersifat komersial dalam bentuk simpanan, investasi maupun menyalurkan pembiayaan yang dikelola sesuai dengan prinsip syariah.

Pelayanan prima dipercaya menjadi salah satu kunci keberhasilan suatu BMT untuk mengambil hati para nasabahnya sehingga para nasabah tetap loyal terhadap BMT tersebut. Untuk menghadapi persaingan antar BMT yang semakin ketat, sekarang ini telah dikembangkan dalam berbagai konsep pelayanan nasabah dengan tujuan untuk mempertahankan nasabah dan menjangkau nasabah-nasabah potensial untuk mempertahankan dan meningkatkan nasabahnya maka BMT perlu menjaga citra positif dimata masyarakat, untuk mempertahankannya dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan ketertiban keamanan. Untuk meningkatkan citra BMT maka perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani kebutuhan nasabahnya.

Dalam hal ini yang diunggulkan oleh BMT adalah tentang *Service Excellence* (Pelayanan Prima). *Service Excellence* salah satu keutamaan dan yang paling diutamakan oleh BMT karena *Service Excellence* merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. *Service Excellence* merupakan salah satu hal

penting yang harus diperhatikan dalam sebuah perusahaan. *Service Excellence* merupakan pelayanan dengan standar-standar kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah. Pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan pada nasabah. Kepuasan yang dirasakan oleh nasabah akan membuat nasabah menjadi loyal. Nasabah loyal merupakan aset berharga bagi sebuah lembaga keuangan sehingga loyalitas nasabah harus terus dipertahankan.

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Metode Penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yaitu menjelaskan data yang diperoleh dari olahan data analisis yang dijabarkan secara deskriptif, secara umum data analisis yang dilakukan dengan cara menyilangkan data yang telah di dapat dari lapangan.

### **PEMBAHASAN**

#### **Konsep *Service Excellence***

Konsep *Service Excellence* (pelayanan prima) adalah kepedulian Perusahaan kepada nasabah dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada perusahaan. *Service Excellence* (Pelayanan Prima) di BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah yaitu memberikan pelayanan kepada semua orang dengan senang, bertutur kata dengan baik, bertingkah laku dengan sopan, serta pengetahuan dan saling tolong menolong kepada nasabah dan karyawannya untuk lebih memahami produk-produk syariah dan memahami bagaimana bank muamalah, dengan cara berdakwa yang dapat memberikan manfaat kepada nasabah dan karyawannya. Sehingga *Service Excellence* BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah disebut bilhikma walmaulidatul khasanah yaitu dengan cara-cara yang baik dan contoh-contoh teladan yang baik.

## 1. Konsep A6 *Service Excellence* BMT Al-Fithrah

Secara umum landasan utama *Service Excellence* yang ada di BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah ialah saling tolong menolong. Dalam memberikan *Service Excellence* BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah tidak hanya sekedar menolong orang lain, akan tetapi juga sebagai ibadah kepada Allah SWT karena BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah percaya apabila kita menolong orang lain maka kita nanti akan ditolong dan bisa jadi BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah akan mendapatkan yang lebih. Seperti dalam konsep A6 *Service Excellence* yang terdiri dari Kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Penampilan (*Appearance*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), dan Tanggung jawab (*Accountability*) guna mengetahui implementasi konsep A6 *Service Excellence*, yakni:

- a. *Ability* (Kemampuan) *Service Excellence* yaitu bagaimana cara karyawan melayani nasabahnya dengan baik, sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang dilakukannya. Sedangkan di BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah yaitu kemampuannya dalam berkomunikasi kepada nasabah dengan komunikasi yang lemah lembut, sopan santun, bahasa yang digunakan juga baik dengan analisa kemampuan ini nasabah yang datang merasa senang, nasabah juga dapat memahami apa yang disampaikan, sehingga kemampuan ini juga di gunakan untuk menilai karyawan baru saat melamar kerja di BMT Al-Fithrah sehingga dapat diketahui implementasi karyawan yang melamar kerja harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik untuk mengetahui bagaimana pelamar dapat berkomunikasi dengan baik yaitu dengan kita bertanya secara terus menerus maka kita dapat mengetahui apakah dia dapat berkomunikasi baik atau tidak.
- b. *Attitude* (Sikap) dalam suatu lembaga keuangan syariah adanya seorang karyawan yang harus mempunyai sikap murah senyum, sopan, ramah, lemah lembut saat bertutur kata, jujur saat memberikan informasi kepada nasabah, antusias saat nasabah berbicara, pandai bergaul sehingga nasabah baru dapat dengan cepat akrab. Namun, semua sikap yang di tunjukkan harus berasal dari hati, intinya tidak dibuat-buat atau sesuai standar jadi tidak terlihat kaku. Sedangkan pada BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah, sikap (*Attitude*) dalam menerapkan *Service Excellence* mempunyai sikap murah senyum, sopan, ramah, berfikir positif kepada nasabah, bersikap menghargai, sabar, yang di tonjolkan ketika menghadapi nasabah maupun karyawan sehingga nasabah maupun karyawan dapat dengan cepat akrab. Serta saat memberikan pelayanan kepada nasabah maupun karyawan tidak dibeda-bedakan, semuanya dilayani dengan sama baik muda maupun tua. Sehingga dapat terjalinnya silaturahmi yang erat tidak hanya sebatas atasan kebawahan ataupun karyawan ke nasabah tapi sudah terjalin hubungan seperti keluarga.
- c. *Appearance* (Penampilan) Penampilan merupakan hal yang terpenting dalam melayani nasabah, karena dengan penampilan yang baik dan menarik dapat dapat memberikan kesan yang baik juga untuk sebuah perusahaan. Sedangkan pada BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah yaitu karyawan melayani nasabah dengan penampilan yang bersih, harum, anggun, rapi sehingga penampilan menjadi tolak ukur pelayanan yang baik untuk dapat memberikan kepuasan nasabah, selain dari penampilan karyawan juga memberikan penampilan pada kantor yang akan mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan agar nasabah merasa nyaman, senang, puas saat melakukan transaksi di kantor.
- d. *Attention* (Perhatian) hal pertama yang dilihat oleh para nasabah, karena nasabah 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. Sedangkan pada BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah *Service Excellence* yang diberikan yaitu memberikan perhatian yang lebih kepada nasabahnya dengan menanyakan kabar apabila cukup lama nasabah tidak terlihat datang di BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah, sehingga dapat terjalin hubungan yang baik antara nasabah dengan pihak BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah.
- e. *Action* (Tindakan) merupakan kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada nasabah dengan tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu meliputi mencatat setiap pesanan/kebutuhan para nasabah, menegaskan kembali kebutuhan nasabah yang telah dicatat agar tidak terjadi kesalahan pelayanan. Sedangkan Tindakan (*Action*), dalam memberikan *Service Excellence* yang dilakukan BMT dalam melayani nasabah dengan secepatnya, nasabah tidak menunggu lama saat melakukan transaksi, proses yang diberikan juga cepat, dan saat ada kesalahan langsung diatasi.
- f. *Accountability* (Tanggung jawab) merupakan hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan, nasabah akan mempercayai perusahaan apabila perusahaan mempunyai tanggung jawab yang baik. Sedangkan BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah dalam memberikan *Service Excellence* yakni bertanggung jawab dengan tugas yang di berikan BMT kepada karyawan saat melayani nasabah harus sampai selesai dan tidak di tinggalkan begitu saja serta tanggung jawab menjaga semua privasi nasabahnya.

## 2. Standar Penerapan *Service Excellence* BMT Al-Fithrah

Penulis bekerja di BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah akan mendeskripsikan Standar Penerapan *Service*

*Excellence* yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan sebaik-baiknya dengan melakukan pelayanan yang maksimal sehingga terciptanya kepuasan dan loyalitas nasabah dalam perspektif Islam. BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah merupakan lembaga keuangan syariah nonbank yang bergerak pada bidang jasa keuangan yakni Bait al-Mal dan Bait al-Tamwil yang bertujuan untuk menyelamatkan masyarakat dari riba dengan memberikan produk-produk halal dengan cara akad dan proses sesuai dengan syariah Islam. Usaha untuk mewujudkan tujuan tersebut maka diperlukan pelayanan terbaik sehingga menarik minat masyarakat untuk bertransaksi dengan BMT al-Fithrah Mandiri Syariah. Penerapan *Service Excellence* karyawan mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan, berikut Standar pelayanan BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah dan hasil penerapannya sesuai konsep A6:

- a. *Ability*. Karyawan BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Karyawan juga telah memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan kebutuhan nasabah serta sesuai dengan prosedur yang berlaku. Seluruh karyawan faham akan *job* deskripsi masing-masing dan faham akan produk-produk syariah yang ditawarkan, sehingga mampu menjawab kebutuhan nasabah dengan tepat.
- b. *Attitude*. Ketika melakukan pelayanan karyawan selalu menerapkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun). Ketika akan memulai maupun mengakhiri pelayanan dengan nasabah tidak lupa untuk selalu mengucapkan salam, baik karyawan yang ada di kantor maupun karyawan yang mengcollect di pasar maupun dirumah nasabah. Karyawan juga selalu menebarkan sapa dan senyum kepada nasabah, tidak lupa untuk selalu menjaga sopan santun dalam memberikan pelayanan.
- c. *Attetion*. Khususnya pada karyawan AO BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah dituntut untuk dekat dan akrab dengan nasabah sehingga mengetahui karakteristik masing-masing nasabah. Selain untuk mengetahui karakteristik masing-masing nasabah hal tersebut dilakukan agar AO dapat memberikan pelayanan sesuai dengan karakteristik setiap nasabahnya. apabila AO telah mampu menyesuaikan diri dan pelayanan sesuai dengan karakteristik dan sifat nasabah maka nasabah akan lebih mudah untuk menyampaikan kebutuhan dan keinginannya sehingga pelayanan yang diberikan nantinya tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masing-masing nasabah.
- d. *Appearance*. Unit manajer cabang selalu menekankan pada karyawan BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah untuk selalu menjaga kebersihan diri dan kerapian seragam yang digunakan. Sebelum bertemu dengan nasabah karyawan harus memastikan dirinya telah bersih, wangi dan rapi sehingga nasabah nyaman ketika bertemu dan berkomunikasi dengan karyawan.

- e. *Accountibility*. Karyawan BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah dalam memberikan pelayanan dituntut untuk selalu bertanggung jawab dan menjaga keamanan nasabah yakni sesuai dengan prosedur yang ada dan menjaga kesyariahan produk agar transaksi yang dilakukan terjaga kehalalannya. yang dimaksud adalah karyawan akan menjaga kerahasiaan transaksi antara nasabah dengan BMT sehingga tidak diketahui oleh nasabah yang lain. Karyawan juga menjamin kemananan berkas-berkas milik nasabah yang diajukan untuk persyaratan transaksi dengan BMT baik pembiayaan atau yang lainnya.
- f. *Action*. Seorang karyawan harus mampu memberikan berbagai aksi nyata ketika memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan standar dan janji-janji yang telah ditetapkan perusahaan, sehingga dapat terwujudnya *Service Excellence* atau pelayanan prima.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penulisan yang telah dilakukan penulis maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Konsep *Service Excellence* adalah kepedulian Perusahaan kepada nasabah dengan mengembangkan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada perusahaan. Konsep *Service Excellence* di BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah, diantaranya adalah yang terdiri dari Kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Penampilan (*Appearance*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), dan Tanggung jawab (*Accountability*) yang mana konsep itu meliputi konsep A6.
- b. Analisis penerapan *Service Excellence* di BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah telah sesuai dengan konsep A6 yaitu pada konsep pertama, kemampuan berkomunikasi yang mempermudah nasabah BMT dalam memahami produk atau saat bertransaksi. Konsep kedua, sikap sopan serta ramah juga diberikan kepada para nasabah. Konsep ketiga, penampilan karyawan yang berseragam rapi dan bersih serta penampilan ruang kantor yang nyaman dan bersih. Konsep keempat, perhatian yang diberikan kepada nasabah yaitu rasa kekeluargaan. Konsep kelima tindakannya yaitu dengan proses pelayanan yang cepat. Konsep keenam, tanggung jawab tugas yang di berikan kepada karyawan saat melayani nasabah harus sampai selesai serta tanggung jawab BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah menjaga semua privasi nasabahnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- A Perwataatmadja. 2017. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenamedia Group.
- A Salim. 2016. *Etika Coustomer Service* Jakarta: Raja Wali Pers.
- Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima* Jakarta: PT Alex Media Komputindo.

- Boediono, Pardede. 2003. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta:Graha Ilmu
- D Saputra. 2017 *Pengelolaan Lembaga Keuangan Syariah*. Malang:Empat Dua.
- Dr. Kasmir, S.E., M.M. 2017. “Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada BPR Syariah Way Kanan”, dalam Khozana, Vol. 1, No. 1, 2017.
- Dr.H.Ahmad Hasan Ridwan,M.Ag. 2003. *Bank Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Handini Khaerunnisa. 2013. “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah”, dalam Jurnal Studia Akuntansi Dan Bisnis, Vol. 1, No. 1.
- Rizal Badudu. 2017. “Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan terhadap loyalitas anggota pembiayaan di BMT Al-Falah sumber cirebon”, dalam Al-Amwal, Vol. 9, No. 2.
- RP Agustin.2016. *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- SR Guruddin. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Standar Operasional Prosedur (SOP) BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah.
- Sumarsono, Sonny. 2003. *Bauran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.