

**IMPLEMENTASI *EXCELLENT SERVICE* GUNA MENINGKATKAN
MINAT NASABAH PADA KOPERASI SYARIAH
(Studi Kasus Pada BMT Al-Hijrah KAN Jabung *Syariah* Kantor Cabang
Wates, Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang)**

SKRIPSI



Oleh:

Mahendra Dwi Laksono

NIM 20181930731004

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM SUNAN KALIJOGO**

MALANG

2022

**IMPLEMENTASI *EXCELLENT SERVICE* GUNA MENINGKATKAN
MINAT NASABAH PADA KOPERASI SYARIAH
(Studi Kasus Pada BMT Al-Hijrah KAN Jabung *Syariah* Kantor Cabang
Wates, Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang)**

SKRIPSI

Diajukan
Untuk Memenuhi Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:
Mahendra Dwi Laksono
NIM 20181930731004

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM SUNAN KALIJOGO MALANG
MALANG
2022**

**IMPLEMENTASI *EXCELLENT SERVICE* GUNA MENINGKATKAN
MINAT NASABAH PADA KOPERASI SYARIAH
(Studi Kasus Pada BMT Al-Hijrah KAN Jabung *Syariah* Kantor Cabang
Wates, Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang)**

Oleh:

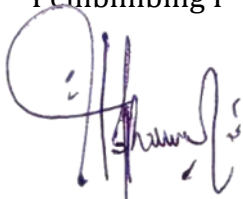
Mahendra Dwi Laksono

NIM 20181930731004

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diujikan dalam ujian skripsi

Malang, 15 Agustus 2022

Pembimbing I



Sri Mulyani, S.E., M.E.
NIDN : 2106098503

Pembimbing II



Saiful Muslim, S.E., M.M
NIDN : 2110048005

Mengetahui

Ketua Program Studi Perbankan Syariah



Meyla Nur Vita Sari, S.E., M.Ak.
NIDN : 2115058909

**IMPLEMENTASI *EXCELLENT SERVICE* GUNA MENINGKATKAN
MINAT NASABAH PADA KOPERASI SYARIAH
(Studi Kasus Pada BMT Al-Hijrah KAN Jabung *Syariah* Kantor Cabang
Wates, Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang)**

SKRIPSI

Oleh:

Mahendra Dwi Laksono

NIM 20181930731004

Telah diuji serta dapat dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan dinyatakan
lulus dalam ujian Sarjana
Pada Hari Senin Tanggal 22 Agustus 2022

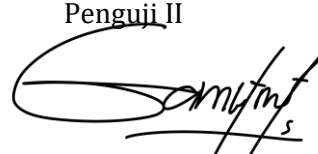
DEWAN PENGUJI

Penguji I



Dr. M. Sholihun, S.Pd.I., M.M.
NIDN: 0717087804

Penguji II



Gatut Setiadi, M.Pd
NIDN: 2113127902

Mengetahui

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Meyla Nur Vita Sari, S.E, M. Ak
NIDN: 2125109101

Dekan Fakultas
Ekonomi Dan Bisnis Islam



SRI MULYANI, S.E, M.E
NIDN: 210609850

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mahendra Dwi Laksono
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
NIM : 20181930731004

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul:

“IMPLEMENTASI *EXCELLENT SERVICE* GUNA MENINGKATKAN MINAT NASABAH PADA KOPERASI SYARIAH(Studi Kasus Pada BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah Kantor Cabang Wates, Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang)”

Adalah benar merupakan karya sendiri . Hal-hal yang bukan termasuk karya saya dalam skripsi tersebut telah diberi tanda sitasi dan dituliskan pada daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran (plagiasi diatas nilai yang ditetapkan) atas karya skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang telah saya peroleh dari skripsi tersebut.

Malang. . . Agustus 2022

Yang membuat pernyataan

Mahendra Dwi Laksono

NIM 20181930731004

MOTTO

Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras, tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan, dan tidak ada kemudahan tanpa doa.

(ridwan kamil)

Jangan lah kau takut melangkah untuk kebaikan diri sendiri, karena semakin takut, hal yang ditakutin akan mendekat dan kemungkinan besar yang kamu takuti akan terjadi kepadamu

(Mahendra Dwi Laksono)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr. wb

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atau berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar strata satu(S-1) pada Fakultas ekonomi dan bisnis islam IAI Sunan Kalijogo Malang. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan laporan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. KH. Muzzaki Nur Salim selaku pengasuh Yayasan Sunan Kalijogo Jabung Malang
2. Bapak H. Mohammad Yusuf Wijaya, LC,, MM., Ph.D Rektor Universitas IAI Sunan Kalijogo Malang, serta Wakil Rektor 1, Wakil Rektor 2, Wakil Rektor 3
3. Ibu Sri Mulyani ,S.E., M.E selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan selaku Dosen pembimbing I saya
4. Bapak Saiful Muslim, S.E., M.M
5. Ibu Meyla Nur Vita Sari, S.E., M.Ak selaku Ketua Program Studi S1 Ekonomi dan Bisnis Islam
6. Seluruh bapak/ ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis islam serta *staff* IAI Sunan Kalijogo Malang yang telah memberikan ilmunya selama masa perkuliahan dan skripsi.
7. Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih kepada orang tua tercinta, bapak Bunari, Ibu Sulistiani serta keluarga yang telah memberikan doa dan bantuan baik secara moral maupun materil.
8. Teman- teman seperjuangan Prodi Perbankan Syariah IAI Sunan Kalijogo Malang.
9. Keluarga besar Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Jabung Malang.
10. Pihak-pihak lain yang sudah membantu namun tidak bisa disebutkan satu persatu

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan semoga skripsi ini membawa manfaat.

Malang, Agustus 2022

Mahendra Dwi Laksono

ABSTRAK

Dwi, Mahendra Laksono. 2022. IMPLEMENTASI EXCELLENT SERVICE GUNA MENINGKATKAN MINAT NASABAH PADA KOPERASI SYARIAH(Studi Kasus Pada BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah Kantor Cabang Wates, Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang)”Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang
Pembimbing I Sri Mulyani S. E., M.E
Pembimbing II Saiful Muslim, S.E., M.M

Excellent Service adalah suatu upaya mempertahankan nasabah untuk selalu menggunakan jasa BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah Kantor Cabang Wates, *Excellent Service* diharap BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah Kantor Cabang Wates mampu untuk menguasai pangsa pasar agar bisa menjaring anggota baru untuk menggunakan jasa koperasi syariah dalam dunia persaingan pasar lembaga keuangan konvensional. Untuk menumbuhkan minat masyarakat terhadap BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah Kantor Cabang Wates, koperasi syariah dan memberikan kesan yang layak, secara spesifik dengan memberikan layanan multi kualitas dan kehandalan yang besar untuk daerah setempat. *Excellent Service* tidak hanya menawarkan dukungan, itu membutuhkan beberapa bantuan tambahan dan sesuai asumsi untuk nasabah yang mengharapkan layanan yang terbaik. Dengan ini asumsi kepercayaan nasabah meningkat, loyalitas nasabah akan terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan. Peneliti menggunakan metodologi kualitatif dengan pendekatan studi kasus, menggunakan informasi yang dibedah tidak dalam kerangka angka. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan data *collecting*, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi excellent service di BMT Al-Hijrah KAN Jabung Cabang Wates pada bagian Security, Customer Service, Teller dan AO telah sesuai dengan konsep excellent service pada lembaga keuangan secara umum.

Kata kunci : *Excellent Service*, Koperasi syariah, Kepuasan Nasabah

ABSTRAK

Dwi, Mahendra Laksono. 2022 . IMPLEMENTATION OF EXCELLENT SERVICE TO IMPROVE CUSTOMER'S INTEREST IN SHARIA COOPERATIVES (Case Study on BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah Wates Branch Office, Poncokusumo District, Malang Regency)" Thesis, Islamic Banking Study Program, Faculty of Economics and Islamic Business, Institute of Islamic Religion Sunan Kalijogo Poor
Supervisor I Sri Mulyani SE, ME
Supervisor II Saiful Muslim, SE, M.M

Excellent Service is an effort to maintain customers to always use the services of BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah Wates Branch Office, *Excellent Service* is expected to BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah Wates Branch Office is able to dominate market share in order to attract new members to use sharia cooperative services in the competitive world of conventional financial institution markets. To foster public interest in BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah Wates Branch Office, a sharia cooperative and give a decent impression, specifically by providing multi-quality and high-reliability services for the local area. *Excellent Service* doesn't just offer support, it requires some additional assistance and as per assumptions for customers who expect the best service. With this assumption that customer trust increases, customer loyalty will be satisfied by the services provided. The researcher uses a qualitative methodology with a case study approach, using dissected information not in a numerical framework. Data collection techniques are carried out by *collecting data* , reducing data, presenting data and drawing conclusions. The results of this study indicate that the implementation of excellent service at BMT Al-Hijrah KAN Jabung Wates Branch in the Security, Customer Service, Teller and AO sections has been in accordance with the concept of excellent service in financial institutions in general.

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

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	iii
PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORSINALITAS.....	iv
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I_PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II_KAJIAN PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 Pelayanan (<i>service</i>).....	15
2.1.2 Layanan Prima (<i>Excellent Service</i>).....	17
2.1.3 Konsep <i>Excellent Service</i>	22
2.1.4 Ciri-Ciri <i>Excellent Service</i>	23
2.2 Penerapan Implementasi Dan Konsep <i>Excellent Service</i>	25
2.2.1 Penerapan <i>Excellent Service</i>	25
2.2.2 Tujuan dan Manfaat <i>Excellent Service</i> (Pelayanan Prima).....	32
2.3 Konsep Koperasi <i>Syariah</i>	34
2.3.1 Definisi Koperasi <i>syariah</i>	34
2.3.1 Prinsip Koperasi <i>Syariah</i>	39
2.4 Penelitian Terdahulu	44
BAB III_METODE PENELITIAN	56
3.1 DESAIN PENELITIAN.....	56

3.1.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	56
3.2 Tahapan Penelitian.....	57
3.3 Fokus Penelitian dan Kehadiran Peneliti.....	58
3.4 Lokasi dan Obyek Penelitian.....	59
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.7 Teknik Analisis Data.....	61
3.8 Pengecekan Keabsahan Data.....	63
BAB IV_HASIL DAN PEMBAHASAN.....	66
4.1 Objek Dan Lokasi Penelitian.....	66
4.1.1 Biografi Dan Lokasi Penelitian.....	66
4.1.2 Visi dan Misi BMT Al-Hijrah Kan Jabung Syariah.....	68
4.2 Produk-Produk dan layanan BMT Al-Hijrah KAN Jabung <i>Syariah</i>	68
4.2.1 Macam-Macam Simpanan Dana BMT Al-Hijrah KAN Jabung <i>Syariah</i>	68
4.2.2 Penyaluran Dana.....	71
4.3 Data Fokus Penelitian.....	72
4.4 PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	73
a. Pelayanan Prima Yang Dilakukan Oleh <i>Security</i> BMT Al-Hijrah Kantor Cabang Wates.....	73
b. Konsep dan Implementasi <i>Excellent Service</i> Yang Di Lakukan CS (<i>customer Service</i>) di BMT Al-Hijrah Kantor Cabang Wates.....	76
c. Konsep dan Implementasi <i>Excellent Service</i> Pada <i>Teller</i> di BMT Al-Hijrah Kantor Cabang Wates.....	80
d. Konsep Dan Implementasi <i>Excellent Service</i> Yang Dilakukan Oleh <i>Accounting Office</i> Di BMT Al-Hijrah Kantor Cabang Wates.....	83
e. Pernyataan Nasabah Terhadap Konsep dan Implementasi <i>Excellent Service</i> Yang Di Berikan Oleh Para Pegawai kepada asabah BMT Al-Hijrah Kantor Cabang Wates.....	87
BAB V.....	92
KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Kesesuaian Excellent Service pada Security dengan teori	76
Tabel 4. 2 Kesesuaian Excellent Service pada Customer Service dengan teori.....	78
Tabel 4. 3 Kesesuaian Excellent Service pada Teller dengan teori	82
Tabel 4. 4 Kesesuaian Excellent Service pada Accounting Office dengan teori.....	85
Tabel 4. 5 Kesesuaian Excellent Service yang di berikan oleh pegawai kepada nasabah dengan teori.....	89
Tabel 4. 6 Kesesuaian Excellent Service yang di berikan oleh pegawai kepada nasabah dengan teori.....	91

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 Foto lokasi tempat penelitian pada tanggal 11 Januari 2022	97
GAMBAR 2 Foto Pada Saat Interview Kepada Security Pada Tanggal 11 Januari 2022	97
GAMBAR 3 Foto Pada Saat Security saat sedang melakukan pelayanan Kepada nasabah Pada Tanggal 11 Januari 2022.....	97
GAMBAR 4 Foto Pada Saat Melakukan Interview Kepada Pegawai Di Bagian CS Sekaligus Bagian Teller Pada Tanggal 25 Februari 2022	98
GAMBAR 5 Foto Pada Saat Pegawai Di Bagian CS melakukan Pelayanan kepada nasabah 25 Februari 2022.....	98
GAMBAR 6 Foto Pada Saat wawancara pada Pegawai Di Bagian Teller Pada 20 Maret 2022.....	98
GAMBAR 7 Foto Pada Saat Pegawai Di Bagian Teller melakukan Pelayanan kepada nasabah pada 20 Maret 2022	99
GAMBAR 8 Foto Pada Saat Interview Kepada Salah Satu Bagian AO (Accounting Office) Pada Tanggal 17 Mei 2022.....	99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SURAT KETERANAGAN PENELITIAN.....	100
lampiran 2 Informan Security	101
lampiran 3 Identitas Informan Customer Service	101
lampiran 4 Identitas Informan Teller	103
lampiran 5 Identitas Informan AO (Accounting Officer)	104
lampiran 6 Identitas Informan Nasabah 1	105
lampiran 7 Identitas Informan Nasabah 2	105

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Lembaga keuangan merupakan penghimpun dan penyalur dana. Di Indonesia terdapat dua sistem yakni lembaga konvensional dan lembaga *syariah*. Lembaga *syariah* adalah bank yang berlandaskan dengan hukum-hukum Islam yang menggunakan prinsip bagi hasil dan pembeda atau yang membedakan dengan bank konvensional yang menggunakan prinsip bunga.¹

Lembaga keuangan syariah dan lembaga keuangan konvensional pertumbuhannya dapat dilihat dari rasio masing-masing lembaga keuangan tersebut. Koperasi syariah yang mempunyai rata-rata 40%-60% tiap tahunnya, yang jauh lebih besar daripada koperasi konvensional.² Dengan data ini selanjutnya dapat di digunakan untuk pedoman peningkatan periode selanjutnya, untuk di buat cerminan untuk penambahan BUS dan untuk menambah jumlah kantor.³

Lembaga keuangan syariah adalah lembaga keuangan yang melakukan dengan melalui pengumpulan dan penyaluran dana, pengaturan penawaran dan obligasi dan struktur yang berbeda sesuai standar syariah. Dewan Syariah Nasional (DSN) menggambarkan lembaga keuangan syariah sebagai lembaga keuangan yang mengeluarkan produk ekonomi Islam dan memiliki izin fungsional sebagai lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan syariah di Indonesia menggabungkan

¹ Sri Mulyani, "Analisis Manajemen Pembiayaan Pada Bank Syariah," *An-Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah* 1, no. 2 (2020): 89-105.

² Syafii Antonio and Hilman F. Nugraha, "Peran Intermediasi Sosial Perbankan Syariah Bagi Masyarakat Miskin," *Tsaqafah* 9, no. 1 (2013): 123.

³ Ali Syukron, "Dinamika Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia," *Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam* 3, no. 2 (2013): 28-53.

perbankan syariah, perlindungan syariah, pasar modal syariah, aset bersama syariah, sekuritas syariah, toko barang bekas syariah dan *Baitul Maal Wat-Tamwil*.⁴

Dalam sepuluh tahun sebelumnya, kemajuan industri landasan lembaga keuangan syariah berkembang pesat. Hal ini dibedakan dengan berkembangnya berbagai bank syariah yang ditata oleh bank-bank konvensional, yang mana dimiliki pemerintah maupun yang bersifat perseorangan. Sejalan dengan itu semua, hadirnya berbagai perkumpulan lokal yang ikut ambil bagian dalam pembangunan untuk menghidupkan kembali ekonomi syariah tanpa riba telah membuat ormas-ormas Islam dan barang-barang yang mereka tawarkan lebih mudah masuk dan dikenal oleh bangsa Indonesia yang kini sudah tidak asing lagi. Dengan dilayani oleh lembaga keuangan masyarakat setempat. Saat ini orang-orang mulai memahami dan menggunakan sistem administrasi dan hasil lembaga keuangan Islam yang telah disesuaikan dengan kebutuhan budaya saat ini.⁵

Masa kini keberadaan budaya tidak dapat dipisahkan dari sudut pandang dan tujuan pemberian modal sebagai kerja nyata untuk meningkatkan bagian dari pengembangan modal dan minat dunia usaha di golongan visioner bisnis sebagai penghibur bisnis atau UMKM, baik yang secara langsung atau tidak langsung dapat mengurangi pengangguran. juga, membantu jalannya alokasi yang adil dari gaji daerah setempat. Sebagai aturan, untuk mendapatkan aset tambahan, UMKM harus mengelola bank. Bagaimanapun, sebenarnya, berdasarkan informasi terakhir yang didapat dari Kemenkop UMKM, sekitar 19-21% UMKM mendapatkan pendanaan dari perbankan. Lubang besar adalah kesempatan bagi lembaga keuangan lain untuk menarik perhatian nasabah. Lembaga keuangan ini sebagian besar ditetapkan

⁴ Muhammad Fahmi Fauzil Azhim, "Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Syariah," *Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syariah, Surabaya* (2018). Hlm 1-3

⁵ Ibid. Hlm 1-3

sebagai organisasi tanggung jawab terbatas atau membantu. Melihat fenomena tersebut, Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) bisa menjadi salah satu pilihan penunjang terbaik bagi UMKM. Dana Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) sendiri yakni berupa gerakan bermanfaat yang bisnisnya meliputi simpanan, pinjaman dan pembiayaan yang sesuai prinsip syariah, termasuk mengelola zakat, infaq atau sedekah, dan wakaf.⁶

Perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia adalah sebuah perwujudan dari pertumbuhan perusahaan lembaga keuangan di Indonesia yang semakin pesat dan yang di iringi oleh serangkaian menteri keuangan radius Prawiro dalam paket Oktober 1988. Inti dari paket Oktober 1988 bahwa perbankan memberikan regulasi dan memberikan kemudahan untuk mendirikan bank-bank baru. Sehingga dunia keuangan di Indonesia maju dengan pesat.⁷

Koperasi syariah sendiri di Indonesia berdiri pada tahun 1991 yang baru ber eksistensi pada tahun 1992 yakni berdiri dengan prinsip kehati-hatian dan berprinsip dan disebut dengan prinsip bagi hasil dengan di berlakukannya pada UU No 7 tahun 1992. Namun, UU tersebut masih belum kuat karena belum tegas mencantumkan “prinsip *syariah*” namun, dalam kegiatannya dengan menggunakan prinsip bagi hasil. Bank umum Indonesia baru bisa menggunakan prinsip syariah pada tahun 1999 yang di sahkan UU No. 23 tahun 1998 tentang bank Indonesia. Di dalam UU tersebut di jelaskan di dalam nya lembaga keuangan Indonesia dapat di tegas kan bahwasanya lembaga keuanagan Indonesia bisa menggunakan prinsip-prinsip *syariah*.⁸

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

⁶ Ibid. Hlm 1-3

⁷ Ibid hal 28

⁸ Ali syukron, Op.cit hlm 29

kompetensi dan profesional Dalam hal ini diperlukan yang namanya layanan prima (*excellent service*) yang benar-benar memahami standarisasi *excellent service* dan bisa memahami berbagai permasalahan yang ada dalam *Excellent Service*.⁹

Pelayanan ini dapat terwujud apabila kita seharusnya dapat memperlihatkan atau menonjolkan dari segi sikap, perhatian, perlakuan, penampilan yang syariah karena dalam tulisan ini berkaitan dengan *excellent service* bank syariah.¹⁰ Karena dengan upaya ini bisa ditonjolkan pada bank syariah agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan bank syariah dan bisa meningkatkan kualitas suatu bank syariah. Layanan prima (*excellent service*) adalah suatu tajuk pertama suatu komunikasi dalam suatu bank yang menunjang tindakan kepada nasabah. Hal ini digunakan agar terciptanya hubungan baik antara pihak bank syariah dengan nasabah untuk mencapai kesejahteraan bersama dan bisa memberikan kepuasan nasabah, kenyamanan nasabah dan nilai-nilai dari suatu bank syariah itu sendiri. Maka dari itu peneliti akan membahas tentang *Excellent Service* guna lebih di butuhkan oleh suatu bank syariah. Dengan ini di harapkan bisa membantu Koperasi syariah dari *marketing* dan pelayanan yang lain, hal ini agar dapat memperkuat masyarakat untuk memilih bank syariah.¹¹

Lembaga Keuangan Mikro (LKM) dianggap memainkan peran penting dalam mendukung program pemerintah untuk meringankan kebutuhan. LKM pada dasarnya dibingkai dalam terang jiwa yang terkandung dalam Pasal 27 ayat (2) dan Pasal 3 ayat (1) dan ayat (4) UUD 1945 tentang kesejahteraan masyarakat. LKM adalah lembaga keuangan yang menawarkan jenis bantuan jasa keuangan bisnis kecil dan mikro dan kelompok yang bergaji rendah, baik formal maupun semi formal. Pada akhirnya, sebuah LKM adalah sebuah organisasi yang menawarkan

⁹Danang Kurniawan, "Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam Di Bank Syariah," *TAWAZUN : Journal of Sharia Economic Law* 3, no. 1 (2020): 63.

¹⁰ Antonio and Nugraha, "Peran Intermediasi Sosial Perbankan Syariah Bagi Masyarakat Miskin."

¹¹Ibid. Kurniawan, "Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam Di Bank Syariah."

jenis jasa keuangan untuk modal bisnis kecil dan mikro individu yang bergaji rendah yang tidak dilayani oleh lembaga keuangan formal dan diatur pasar untuk tujuan bisnis. LKM memiliki item yang cukup selesai dan sesuai dengan kebutuhan individu bergaji rendah.¹²

Ada berbagai jenis LKM. Salah satunya adalah Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) yang merupakan LKM dengan standar syariah. Baitul Maal wat Tamwil adalah lembaga keuangan dengan ide syariah yang dibawa ke dunia sebagai pilihan yang menggabungkan ide-ide *Maal* dan *tamwil* dalam satu tindakan lembaga. Gagasan maal digagas dan ternyata menjadi dasar bagi keberadaan kelompok umat Islam dalam mengumpulkan dan menyalurkan harta zakat, infaq dan shadaqah (ZIS) secara menguntungkan. Untuk sementara, gagasan tamwil dibawa ke dunia untuk latihan bisnis yang bermanfaat hanya untuk kepentingan masyarakat menengah ke bawah (mikro).¹³

Koperasi syariah dapat dimanfaatkan oleh masyarakat setempat untuk memenuhi kebutuhan penunjangnya, misalnya untuk memenuhi kebutuhan pokok seperti kendaraan, alat elektronik, tempat suci, dan lain-lain. Lembaga keuangan syariah yang memiliki kegiatan, misalnya membaurkan ekonomi syariah, menghadirkan barang-barang bermanfaat syariah, membantu daerah setempat dalam menjalankan usahanya, menumbuhkan kecintaan menabung, memberikan dana dan dana cadangan administrasi kepada daerah dan perorangan.¹⁴

Kehadiran BMT adalah untuk mempertahankan keinginan kelompok umat Islam di tengah ketegangan melakukan kegiatan ekonomi dengan pedoman non riba, serta mendukung pembiayaan untuk membina latihan penguatan usaha kecil dan menengah. Kehadiran lembaga keuangan mikro syariah yang disebut BMT

¹² Nourma Fakultas Hukum UNIBA, "Regulasi Keberadaan Baitul Maal Wat Tamwil (Bmt) Dalam Sistem Perekonomian Di Indonesia," *Jurnal Serambi Hukum* 11, no. 01 (2017): 96-110. Hlm 96-98

¹³ Ibid. Hlm 96-98

¹⁴ Ibid. Azhim, "Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Syariah."

dirasakan telah membawa keuntungan ekonomi bagi daerah, terutama jaringan kecil yang tidak bankable dan menolak riba, karena terletak pada perekonomian individu. Kehadiran BMT dari satu sisi menjalankan misi masalah keuangan Islam dan sekali lagi melengkapi usaha ekonomi kelompok dengan mengembangkan ekonomi mikro lebih lanjut, yang menjadi alasan peningkatan BMT sangat cepat di tengah peningkatan lembaga keuangan mikro reguler lainnya.¹⁵

Secara praktis di Indonesia, BMT muncul sebagai Koperasi kelompok swadaya masyarakat (KSM) atau koperasi yang membawahi aset daerah yang dimiliki sebagai dana cadangan dan penunjang. Dari sinilah dana BMT berasal. Cadangan yang dibagikan oleh daerah dengan BMT sebagai dana cadangan kemudian diarahkan kembali ke individu yang dirampas sebagai kredit. Desain kerja yang diambil BMT ini pada akhirnya setara dengan contoh kerja bank syariah yang merupakan yayasan perantara. Mengumpulkan aset dari daerah setempat dan mengarahkannya kembali ke daerah setempat. Perkembangan BMT di Indonesia hingga saat ini telah sampai ke berbagai organisasi yang tersebar di seluruh Indonesia dan muncul sebagai penggerak intermediasi bisnis yang asli. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya BMT atau koperasi bantuan keuangan syariah yang telah didirikan hingga pelosok Indonesia.¹⁶

Dengan pesatnya perkembangan lembaga keuangan syariah, mulai bermunculan lembaga keuangan *Syariah* non bank, salah satunya adalah Baitul Maal wa Tamwil (BMT). Baitul Maal wa Tamwil terdiri dari Baitul Maal dan Baitul Tamwil dimana Baitul Maal di Indonesia memiliki kemampuan sebagai lembaga kemasyarakatan, khususnya penyebarluasan zakat, infaq, shodaqoh atau sebagai amil. Sementara itu, Baitul Tamwil dibawa ke dunia untuk latihan bisnis

¹⁵ Fakultas Hukum UNIBA, "Regulasi Keberadaan Baitul Maal Wat Tamwil (Bmt) Dalam Sistem Perekonomian Di Indonesia." Hlm 96-98

¹⁶ Ibid. Hlm 96-98

yang berguna untuk membantu masyarakat lokal kelas bawah. Jadi Baitul Maal wa Tamwil (BMT) adalah lembaga keuangan mikro syariah yang menawarkan bantuan keuangan kepada individu baik untuk jasa sosial dan bisnis.

Menurut Joelarso, pesatnya perkembangan BMT tidak lepas dari beberapa manfaat yang ditunjukkan, yaitu :¹⁷

1. BMT sebagai penolong yang dipercaya oleh daerah yang lebih luas untuk menyelamatkan asetnya
2. sebagai sarana yang mengajarkan masyarakat untuk dinamis dalam menabung dan mengatur dananya
3. BMT sebagai penolong yang telah memberikan dana sederhana dan sederhana kepada individu-individu yang sebagian besar merupakan miniatur organisasi.
4. Sebagai bisnis yang berjalan sesuai syariah, BMT mengajarkan kehidupan yang layak dalam Islam
5. BMT menghimbau agar individu memiliki perspektif yang bermanfaat dan kegiatan yang bermanfaat.

Meski demikian, perkembangan BMT di Indonesia sangat pesat di masyarakat yang layak tidak dibarengi dengan dengan hukum yang jelas. Pedoman saat ini umumnya akan menambah prinsip mengingat jumlah referensi administratif yang harus dipatuhi. Terlebih lagi, BMT adalah sebuah LKM yang sangat luar biasa karena memiliki sisi bisnis dan sosial. Pedoman terkait keberadaan BMT ini antara lain Peraturan Nomor 23 Tahun 2011 tentang Zakat Penyelenggara, Peraturan Nomor 25 Tahun 1992 tentang Badan Zakat.

Sebagai lembaga keuangan syariah non bank, BMT memiliki kualitas utama yang dikenali dari yayasan moneter bank, lebih spesifik:

¹⁷ Ibid. Hlm 96-98

1. Bisnis diatur, mencari keuntungan bersama, memperluas penggunaan keuangan, terutama untuk individu, dan sekitarnya juga,
2. Bukan lembaga sosial melainkan dapat dimanfaatkan untuk memberlakukan pemanfaatan aset-aset sosial untuk bantuan pemerintah perorangan dan dapat mengadakan kegiatan untuk melibatkan individu-individunya untuk membantu kegiatan ekonomi
3. Dikembangkan dari bawah berdasarkan kerjasama daerah sekitarnya.
4. Tanggung jawab bersama untuk wilayah kecil, bawah dan tengah, yang berada di dalam BMT itu sendiri, tidak memiliki tempat dengan beberapa individu dari luar wilayah setempat.

Sifat-sifat khusus BMT ini menimbulkan kekhawatiran tersendiri karena tidak ada pedoman khusus yang mengarahkannya sehingga banyak pedoman umum yang harus dipatuhi oleh BMT dengan mengandalkan jenis unsur halal yang dipetik.¹⁸

terutama mengingat dalam pelaksanaannya berfokus pada bisnis dan kualitas sosial. Demikian juga dengan jenis BMT yang sah yang dapat berbentuk Koperasi atau menyebabkan pedoman yang melandasi pelaksanaan BMT sangat berbeda, khususnya pada Peraturan UU tentang lembaga keuangan syariah pada No. 23 Tahun 2011 tentang Badan Zakat, Peraturan No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, Peraturan Nomor 1 Tahun 2013 tentang lembaga Keuangan Mikro, Peraturan Nomor 21 Tahun 2011 tentang Kewenangan Penatausahaan Moneter. Terlepas dari peraturan tersebut, terdapat pedoman berbeda yang membantu pelaksanaan BMT.¹⁹

Kemunculan lembaga *Baitul Maal Wattamwil* (BMT) aturan untuk melaksanakan kegiatan dengan menggunakan prinsip *syariah* dirasa betul bagi umat dapat memenuhi kebutuhan, tidak hanya karena sistemnya aturan *syariah* namun

¹⁸ Ibid. Hlm 96-98

¹⁹ Ibid. Hlm 96-98

juga fungsi dan manfaat sosial dan ekonomi. Secara Yuridis keberadaan BMT berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 1992 tentang perkoperasian pasal 44 ayat 3 yang berbunyi “Pelaksanaan kegiatan simpan pinjam oleh koperasi diatur lebih lanjut dengan peraturan pemerintah”.

Sedangkan peraturan pemerintah NO. 9 tahun 1995 tentang pelaksanaan kegiatan simpan pinjam oleh koperasi yakni bunyi “Pemberian imbalan dapat berupa bunga atau dalam bentuk lainnya berupa prinsip bagi hasil.”²⁰

Koperasi secara umum di Indonesia juga memiliki pedoman pokok yang diatur dalam Peraturan Nomor 25 Tahun 1992. Secara fungsional, pedoman yang disepakati juga diatur melalui Undang-undang Nomor 9 Tahun 1995 tentang Penyelenggaraan Dana Penanaman Modal dan Uang Muka Pelaksanaan Usaha. Sementara itu, secara tegas bagi Koperasi jasa keuangan Syariah (KJKS) diarahkan oleh Pengumuman kementerian Koperasi dan UKM Nomor 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang tata tertib koperasi jasa keuangan syariah (KJKS). Untuk alasan pemeriksaan KJKS, Pendeta Koperasi dan UKM diberikan Pedoman No. 39/Per/M.KUM/XII/2007 tentang tata tertib Pengawasan KJKS dan Unit jasa keuangan Syariah. Dengan cara ini, berbagai macam latihan dan semua konsekuensi hukum dapat diwakili baik untuk individu maupun daerah setempat. Regulasi tentang koperasi khususnya yang berwawasan syariah merupakan komitmen untuk menjawab permintaan daerah yang membutuhkan dana cadangan dan penukaran uang muka dengan kerangka syariah. Aturan syariah itu sendiri merupakan pedoman aturan Islam dalam menjalankan bisnis yang bermanfaat

²⁰ Dimas Fattih Asqory, “Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Baitul Maal Wat Tamwil Sebagai Lembaga Keuangan Mikro Syariah (Lkms) Terkait Peran Pengumpul Ziswaf Dan Pembiayaan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) SKRIPSI,” *skripsi* 1, no. 3 (2019): 01–86. HAL 23

sesuai dengan fatwa yang diberikan oleh kantor Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI).²¹

Dalam koperasi syariah di perlukan loyalitas kepada nasabah dan anggota koperasi yakni dengan adanya *excellent service*, guna membangun kesejahteraan anggota dan masyarakat sekitar, juga di perlukan kerja team yang baik antara anggota dan para staf koperasi. Hal ini bisa dijadikan untuk strategi pemasaran dan pelayanan. Betapa penting *excellent service* pada koperasi syariah untuk mencapai kepuasan nasabah dan anggota serta masyarakat sekitar.²²

Koperasi syariah dengan ini harus mampu dalam persaingan dengan koperasi konvensional, dikarenakan melihat pesatnya perkembangan lembaga keuangan baik itu dunia perbankan maupun koperasi. Dengan hal ini ada perbedaan yang mendasar antara koperasi syariah dan konvensional, perbedaan ini terletak pada operasional, demikian dengan koperasi syariah memiliki daya tarik tinggi nasabah dan anggota untuk memanfaatkan jasa koperasi syariah. Maka suatu koperasi syariah harus bisa menonjolkan layanan prima (*excellent service*) yang sungguh-sungguh sebagaimana dengan koperasi syariah yang identitasnya bukan bisnis yang orientasi pada *profit* saja. Melainkan dengan identitas fungsi dan tujuannya sebagai lembaga syariah yang berlandaskan pada Al-qur'an dan *As-Sunnah (maqosyid syariah)*. Sebagaimana fungsi koperasi sebagai penyalur sektor riil dengan kombinasi syariah dengan produk yang ditawarkan sesuai dengan *islamic*. Dengan ini *Excellent Service* koperasi syariah begitu penting untuk sebagai sarana pemasaran koperasi syariah, agar nasabah selalu memilih jasa koperasi syariah.²³

²¹Ibid. Azhim, "Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Syariah." Hlm 1-3

²² Firda Mariana Yunas, "Pengaruh Experiential Marketing, Service Quality Dan Reference Group Terhadap Kepuasan Anggota Dengan Loyalitas Sebagai Variabel Moderasi Pada Koperasi Syariah Benteng Mikro Indonesia Cabang Jember, Tangerang," *Skripsi* (2020). Hlm 4

²³ Putri Dwi Cahyani, "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta," *Esensi* 6, no. 2 (2016): 151-162. Hlm 152.

Excellent service adalah suatu upaya mempertahankan nasabah untuk selalu menggunakan jasa koperasi syariah, dan dengan *excellent service* diharap mampu untuk mencapai pangsa pasar agar bisa menjaring nasabah-nasabah baru untuk menggunakan jasa koperasi syariah dalam dunia persaingan pasar lembaga keuangan konvensional. Untuk menumbuhkan minat masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah, penting untuk berbaur koperasi syariah dan memberikan kesan yang layak, secara spesifik dengan memberikan administrasi multi kualitas dan kehandalan yang besar untuk daerah setempat. Layanan prima tidak hanya menawarkan dukungan, itu membutuhkan beberapa bantuan tambahan dan sesuai asumsi untuk klien yang mengharapkan bantuan terbaik. Ini berarti membuat perwakilan yang bekerja di organisasi menetapkan keputusan, langkah, mentalitas terbaik dalam mengelola nasabah. Mengingat landasan di atas, pencipta terkendala untuk menganalisis dampak bantuan yang fenomenal.²⁴

Excellent service di BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah yakni sangat penting, karena *Excellent Service* adalah suatu senjata dalam perusahaan. Dimana yang akan membentuk suatu kualitas kinerja perusahaan dan membentuk citra baik dalam perusahaan. Semakin baik perusahaan maka semakin cepat perusahaan untuk melangkah terus berkembang.

Dengan pesatnya perkembangan lembaga keuangan syariah saat ini, kualitasnya jasa adalah elemen kunci yang akan menjadi atas daya saing. Hal ini terjadi mengingat lembaga keuangan juga sebagai organisasi perusahaan di bidang jasa, memiliki kualitas yang tidak sulit untuk meniru suatu barang yang dipromosikan. Dengan demikian, lembaga keuangan syariah biasanya siap menawarkan kualitas dukungan yang luar biasa sehingga mereka dapat memperoleh keunggulan dari lembaga keuangan yang berbeda. Pondasi lembaga

²⁴ Muhammad Nizar and Badrus Soleh, "Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Nasabah," *Jurnal Ekonomi Islam* 8, no. 2 (2017): 257-276, <https://doi.org/10.24054/jei.v8i2.260>.

keuangan syariah yang semakin berkembang membuat persaingan antar lembaga keuangan syariah menjadi sangat erat, kemudian memunculkan isu-isu penting tentang bagaimana loyalitas nasabah lembaga keuangan syariah, kemudian, pada titik itu, elemen apa yang dapat memberikan efek terbaik pada loyalitas konsumen dan bagaimana nasabah pandangan pemenuhan di antara nasabah. Lembaga keuangan syariah yang saat ini sedang berkreasi. Nasabah merasakan perbedaan yang sangat besar sehingga secara mental mereka akan menyukai merek lembaga keuangan syariah atau nasabah merasa tidak ada perbedaan jasa antara lembaga keuangan syariah yang satu dengan yang lainnya.²⁵

Persaingan lembaga keuangan di wilayah Wates, Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang semakin pesat saat ini terjadi yang semakin meningkat kemajuan pesat lembaga keuangan di wilayah Wates, Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang. Pada dasarnya, persaingan utama dalam lembaga keuangan syariah dan lembaga konvensional yakni pada umumnya dengan *excellent service*. Selanjutnya, dengan oposisi ini mengharapkan pengiklan untuk terus mengembangkan sistem lembaga keuangan. Salah satu metode untuk mencapai ini adalah melalui *excellent service*.²⁶ *Excellent Service* juga dapat meningkatkan daya tarik nasabah agar bisa menjadi nasabah sebuah lembaga keuangan

Berdasarkan gambaran di atas, kemampuan pelayanan merupakan komponen penting yang erat kaitannya dengan kemajuan BMT Al-Hijrah Kantor Cabang Wates dalam meningkatkan daya saing antar *kompetitor* di wilayah tersebut dan mempertahankan nasabahnya dengan melayani sampai nasabah mencapai kepuasannya dan setia kepada BMT Al-Hijrah Kantor Cabang Wates. Selain itu,

²⁵ Cahyani, "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta."

²⁶ Edwin Prassetio, *Pengaruh Tingkat Nisabah Bagi Hasil, Penerapan Akad, Citra Merek, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Pada Lembaga Keuangan Perbankan Syariah (Studi Kasus Masyarakat Tanggerang Selatan)*, Skripsi, 2017.

kemampuan pelayanan yang harus menjadi hal yang esensial bagi cara hidup BMT yang tercermin dalam visi, misi dan tanggung jawab ini, BMT Al-Hijrah Kantor Cabang Wates harus memiliki pendirian untuk menerapkan pelayanan yang baik yang lebih baik daripada individu dan secara konsisten mengukur tingkat loyalitas nasabah, apakah administrasi telah memenuhi pedoman atau tetap harus dijaga, karena keinginan nasabah sering berubah maka BMT Al-Hijrah Kantor Cabang Wates harus selalu fokus pada kebutuhan dan keinginan nasabah agar nasabah tidak menahan diri untuk terus kembali ke BMT, mengingat faktanya. bahwa mereka selalu senang dengan pemberian pelayanannya.²⁷

Dari uraian di atas maka kajian *excellent service* pada koperasi syariah lebih penting untuk di kaji lebih dalam. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti “Implementasi Excellent Service Guna Meningkatkan Minat Nasabah Pada Koperasi Syariah (Studi Kasus Pada BMT Al-Hijrah Jabung Kantor Cabang Wates, Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang)

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah *Implementasi Excellent Service* Guna Meningkatkan Minat Nasabah Pada BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah, Kantor Cabang Wates, Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui implementasi *excellent service* guna meningkatkan minat nasabah BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah, Kantor Cabang Wates, Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang.

²⁷ Abesa Putrianingsih, “Implementasi *Service Excellence* Pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo,” *Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah* (2018): 1–97. Hlm 5

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini dapat diharapkan dapat memberi manfaat untuk berbagai pihak antara lain :

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan untuk memberikan informasi yang berguna dan masukan bagi para perkoperasian agar dapat meningkatkan kinerja dengan melihat kondisi dan perilaku anggota atau nasabahnya.

2. Manfaat Teoritis

a) Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran, pengetahuan, dan gambaran yang jelas mengenai pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap minat nasabah untuk menggunakan jasa di BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah. Serta peneliti dapat mengembangkan dan mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama belajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang.

b) Bagi Pihak Akademisi

Manfaat penelitian ini yaitu untuk menambah ilmu sebagai wujud kontribusi positif dan dedikasi yang dapat penulis berikan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan khususnya perbankan syariah

c) Bagi Penulis lain

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap minat nasabah untuk menabung.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pelayanan (*service*)

Menurut Hardiansyah dalam Suandi, Pelayanan adalah sebagai aturan aktivitas yang diberikan untuk membantu, berupa, dan mengurus baik barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.²⁸ Pelayanan pada hakikatnya adalah semua kegiatan, oleh karena itu berlangsung secara rutin dan berlangsungnya kegiatan-kegiatan dalam kehidupan organisasi. Proses yang dilakukan sehubungan dengan memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan kepada nasabah, yang tidak material dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan juga dapat diartikan sebagai kegiatan atau urutan yang terjadi dalam kerjasama langsung antara individu dan orang lain atau mesin yang sebenarnya. Pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh lembaga keuangan syariah. lembaga keuangan syariah harus mampu melakukan pelayanan dengan baik dan dapat diharapkan dengan tujuan agar kepercayaan nasabah akan meningkat. Dengan asumsi kepercayaan nasabah meningkat, loyalitas nasabah akan terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan. Loyalitas nasabah merupakan perhitungan penting suatu perusahaan karena merupakan salah satu bahan penilaian terkait dengan pengembangan lebih lanjut pelayanan yang diberikan kepada klien atau individu.²⁹

Penyedia jasa keuangan untuk jaringan mikro seringkali membutuhkan lebih banyak metodologi yang mudah dipahami oleh masyarakat umum dalam

²⁸Suandi Suandi, "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur," *Journal PPS UNISTI* 1, no. 2 (2019): 13-22. hlm 15.

²⁹ Ibid. Azhim, "Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Syariah." Hlm 7

mengarahkan intermediasi ekonomi mereka. Dengan demikian, pendanaan bagi masyarakat memerlukan proses membangun batas wilayah (misalnya: informasi, kemampuan, keberanian, dan inovasi data) sebagai lawan dari siklus spekulasi. Sejak saat itu, mereka melanjutkan ke arah perbaikan lembaga moneter terdekat sebagai perancah untuk mengurangi pengkhianatan sosial yang disebabkan oleh kemelaratan, ketidaktahuan, ketidakseimbangan orientasi, dan keterpencilan. Dalam penulisan keuangan mikro, cara paling umum untuk membangun batas orang miskin dikenal sebagai Intermediasi sosial.³⁰

Secara umum tujuan koperasi *syariah* demi memaksimalkan pangsa pasar sebuah koperasi dengan cara pelayanan prima (*Exellent Service*), demi mendorong kepuasan nasabah secara berulang-ulang, nasabah yang puas pelayanan sebuah koperasi secara terus-menerus akan menjadi senjata untuk menjaring nasabah, dari cerita nasabah yang lama kepada nasabah baru lainnya.³¹ Oleh karena itu dengan cerita dari nasabah yang lama sangat berpengaruh lebih besar pada kualitas layanan dalam suatu koperasi maupun lembaga keuangan, dan lebih cepat untuk membangun sebuah citra koperasi. Dalam kesempatan itu pihak lembaga dapat memperluas marketing buakn dari pegawai saja, melainkan dari nasabah yang sudah tergabung dalam ke anggotaan koperasi.

Dari definisi tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau kegiatan atau usaha yang dilakukan seseorang atau sekelompok yang melalui interaksi antara satu pihak ke pihak lain menggunakan peralatan berupa lembaga perusahaan yakni untuk mencapai sebuah kepuasan terhadap setiap penerima/pelangan/konsumen.³² Adapun salah satu pelayanan dalam perbankan

³⁰ Antonio and Nugraha, "Peran Intermediasi Sosial Perbankan Syariah Bagi Masyarakat Miskin."

³¹ Moh Maghfur, "Citra Lembaga Keuangan Dan Kualitas Terhadap Pemilihan Pembiayaan Rahn Di Koperasi," *Jurnal QIEMA (Qomaruddin Islamic Economy Magazine)* Vol 4 No 1, no. 2 (2018): 161-180. hal 165

³² Ibid.Suandi, hlm 15

maupun koperasi syariah maupun lembaga keuangan lainnya yakni layanan prima (*excellent service*).

2.1.2 Layanan Prima (*Excellent Service*)

Layanan prima terdiri dari kata layanan dan prima. layananan Secara etimologis, acuan dalam buku Besar Bahasa Indonesia menyatakan bahwa pelayanan adalah “pekerjaan untuk melayani keperluan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang diajukan kepada nasabah yang dilayani, yang tidak material atau tidak dapat wujud.³³

Pelayanan dan etika koperasi sangat penting karena pelayanan yang baik dan benar akan menimbulkan rasa simpati, baik dari daerah setempat maupun dari berbagai koperai lain. Dengan asumsi masyarakat umum mengidentifikasi, itu akan membuat kepercayaan sehingga pemasaran produk-produk layanan koperasi akan semakin mudah. Pelayanan dan etika juga menjadi daya tarik bagi nasabah yang akan segera menjadi nasabah, dan tidak menimbulkan persaingan yang tidak wajar antar lembaga keuangan masing-masing.³⁴

Excellent Service (layanan prima) juga dapat diartikan sebagai kekhawatiran oleh perusahaan kepada nasabah dengan mencoba memberikan layanan terbaik dalam mengumpulkan asumsi dan kebutuhan nasabah. Layanan prima adalah bantuan yang paling baik dalam mengumpulkan asumsi dan kebutuhan nasabah. Dengan demikian, layanana prima adalah bantuan yang memenuhi pedoman kualitas. Pelayanan yang memenuhi pedoman kualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan asumsi dan pemenuhan nasabah dan masyarakat. Layanan prima adalah

³³ Mochammad Adam Surya, “*Service Excellent* Pegawai Frontliner Dalam Perspektif Nasabah Bni Syariah Cabang Sidoarjo,” *Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah Surabaya* (2018): 1–80. Hlm 24

³⁴ Ibid.Hlm 24

layanan terbaik yang diberikan oleh lembaga keuangan untuk memenuhi kepuasan nasabah, baik di dalam lembaga maupun di luar lembaga.³⁵

Menurut Anorogo dalam Sakti, mengatakan layanan prima (*Excellent Service*) dalam perbankan syariah atau koperasi syariah maupun lembaga keuangan yang lain dapat di pahami sebagai sarana untuk memberikan pelayanan atau perhatian lebih kepada nasabah, dalam segi perhatian kepada waktu, ketepatan, keamanan, kenyamanan, kualitas, proses dengan memberikan kesan nasabah untuk mencapai kepuasan.³⁶ Pada teori ini adalah teori yang harus mementingkan nasabah, agar seorang nasabah yang datang agar merasa puas terhadap pelayanan atas kebutuhannya dan akan memberikan kesan yang baik terhadap nasabah agar untuk datang lagi pada saat lain hari. Sedangkan

Seperti yang ditunjukkan oleh Philip Kotler dalam Fitriani, *Administration* adalah suatu perpindahan yang berharga bagi satu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya dapat dipahami dan tidak menciptakan pemilik sesuatu atau tidak dapat diberikan suatu barang yang sebenarnya yang bermanfaat.³⁷

Sedangkan berdasarkan Atep Adya Barata, istilah “pelayanan prima” atau (*excellent service*) di pada dunia usaha kini dinyatakan menjadi istilah “*Service Excellent*” untuk menunjukkan pelayanan terhadap nasabah atau anggota serta program kepedulian terhadap nasabah atau sesuatu yang berurusan dengan nasabah.³⁸

³⁵ Ibid. Abesa Putrianingsih, “Implementasi *Service Excellence* Pada BMT Madani Sepanjang Sidoarjo.” Hlm 5

³⁶Shintesa Sastrawan Sakti, “Implementasi *Service Excelent* Pada Pt. Bank Brisyarlah Kcp Batu Di Tinjau Dari Kepuasan Pelanggan Tugas Akhir,” *Skripsi* (2018)., Hal 16

³⁷Imas Hasdarina Fitriani, “Implementasi *Service Excellence* Oleh Customer Service Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi Pada Saat Pandemi Covid 19,” *Skripsi Iain Ponorogo* (2021): 01–109, Hal 14.

³⁸ Barata, 2003, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima - Atep Adya Barata, (Jakarta: Pt. Elex Media Komputindo, 2004)*, 2003. Hal ,25

Pada dasarnya, pelayanan prima atau *excellent service* dimulai dengan upaya manajer keuangan atau lembaga keuangan untuk memberikan dukungan yang terbaik sebagai jenis perusahaan yang mengkhawatirkan nasabah atau anggota. Berikut adalah beberapa arti dari bantuan luar biasa yang sering dikomunikasikan oleh manajer keuangan atau organisasi:³⁹

- 1) *Excellent Service* adalah membuat nasabah merasa penting.
- 2) *Excellent Service* adalah melayani nasabah dengan ramah, tepat, dan cepat.
- 3) *Excellent Service* adalah meletakkan posisi nasabah sebagai mitra.
- 4) *Excellent Service* adalah pelayanan dengan mengutamakan kepentingan suatu kepuasan nasabah.
- 5) *Excellent Service* adalah perhatian kepada nasabah untuk memberikan rasa puas.
- 6) *Excellent Service* adalah upaya layanan terpadu untuk menuju suatu kepuasan nasabah.

Yang terpenting didalam artian layanan prima tersebut harus terdapat 3 hal utama, yaitu dengan adanya pendekatan perilaku yang bersangkutan menggunakan kepedulian pada pelanggan atau nasabah, berusaha melayani menggunakan tindakan yang terbaik, dan bertujuan untuk mencapai kepuasan nasabah dengan menggunakan berorientasi di standar layanan eksklusif. Jadi, keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyesuaian kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, serta tanggungjawab pada pelaksanaannya. sebagai akibatnya bisa disimpulkan bahwa pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan menggunakan menyampaikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan

³⁹ Ibid, Shintesa Sastrawan Sakti, halm 16.

pemenuhan kebutuhan serta mewujudkan kepuasan, supaya pelanggan selalu loyal kepada perusahaan.

Layanan prima dalam dunia lembaga keuangan sudah pasti jelas, baik untuk manfaat atau non manfaat. Jenis layanan prima termasuk ramah, menyeringai, ramah, cepat, tepat, terbuka, dan mampu. Semua tidak bisa dipisahkan dari bagian-bagian penting, khususnya sikap, keahlian dan informasi (informasi) yang berakhir dalam kontes yang solid sebagai alat administrasi.⁴⁰

Umumnya, layanan prima tergantung pada upaya yang dilakukan oleh lembaga keuangan untuk melayani nasabah dengan baik yang diharapkan, untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, baik sebagai jasa maupun produk. Bantuan layanan yang terbaik adalah layanan yang diberikan oleh organisasi untuk memenuhi asumsi dan kebutuhan nasabah.⁴¹

Excellent Service adalah tindakan untuk menawarkan manfaat tambahan untuk memenuhi atau melampaui asumsi klien. Bantuan luar biasa adalah interpretasi dari "Bantuan Fantastis" dan itu menyiratkan bantuan terbaik. Sebagai aturan umum, Lehtinen dalam buku Daryanto dan Ismanto Setyobudi mengusulkan bahwa bantuan adalah tindakan yang terjadi dalam hubungan langsung dengan orang atau mesin yang sebenarnya untuk memberikan loyalitas konsumen. Administrasi dalam bahasa Inggris disebut administrasi. Beberapa ahli di luar biasa membantu memproses administrasi kata yang lebih penting. Catherine Devrye menciptakan kata administrasi menjadi tujuh metodologi langsung untuk kemajuan, termasuk: Keyakinan (menghargai diri sendiri), Melampaui Asumsi (melampaui asumsi

⁴⁰ Nizar and Soleh, "Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Nasabah.", 2017, Hlm 261

⁴¹ Ibid. Hlm 261

pembeli), Memulihkan (merebut kembali), Visi (Visi), Meningkatkan (melakukan peningkatan), Perawatan (pertimbangan menawarkan), dan Aktifkan (penguatan).⁴²

Layanan prima adalah salah satu elemen penting dalam mempengaruhi loyalitas konsumen. Pelayanan jasa tergantung pada manajer keuangan untuk menawarkan pelayanan yang terbaik sebagai lembaga keuangan khawatir terhadap kepuasan nasabah. Pelayanan yang baik adalah kemampuan lembaga untuk memberikan pemenuhan kepada nasabah dengan prinsip-prinsip yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam ranah lembaga keuangan syariah, penggunaan gagasan untuk fokus pada kepentingan nasabah yang memerlukan pelayanan prima. Kapasitas ini dapat ditunjukkan oleh SDM dan kantor serta pelaksana yang dimiliki.⁴³

Excellent Service adalah setiap kegiatan atau pelayanan yang dapat diberikan oleh pihak lain yang pada dasarnya tidak material dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. *Excellent Service* (layanan prima) adalah kepedulian lembaga kepada nasabah dengan menawarkan pelayanan yang terbaik untuk fasilitas dengan kepuasan persyaratan nasabah dan memahami kebutuhannya sehingga mereka secara konsisten setia pada lembaga. *Excellent Service* (layanan prima) di BMT Al-Hijrah Kantor Cabang Wates, Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang menawarkan jenis layanan kepada semua orang dengan senang hati, berbicara dengan baik, bertindak sopan, serta informasi dan saling membantu kepada individu dan anggota untuk lebih mungkin memahami produk-produk Syariah dan memahami bagaimana BMT, dengan cara yang dapat memberikan keuntungan bagi hasil. Untuk memiliki pilihan untuk menawarkan pelayanan prima dan koneksi individu yang hebat dengan nasabah, cara untuk maju adalah individu, karena

⁴² Ibid. Hlm 261

⁴³ Ibid. Hlm 261

pelayanan dan membangun hubungan dengan nasabah adalah kerjasama antara perwakilan organisasi dan individu di luar organisasi yang disebut nasabah. Oleh karena itu, penting untuk menerapkan konsep diri dalam menawarkan produk-produk layanan dan menjalin hubungan dengan nasabah.⁴⁴

Pelayanan prima sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan memerlukan persyaratan bahwa setiap pemberi layanan yang memiliki kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi profesion akan menjadi sesuatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi.⁴⁵

Asal pemaparan yang di kaji dari definisi di atas bisa diketahui bahwa yang paling penting untuk memberikan pelayanan terbaik bagi koperasi atau lembaga keuangan wajib berorientasi pada kepentingan para nasabah, sehingga memungkinkan koperasi memberikan kepuasan yang optimal dan maksimal. Dan dalam semua definisi pelayanan prima paling tidak, kesamaanya terletak pada tujuan layanan, yaitu untuk memuaskan nasabah

2.1.3 Konsep Excellent Service

Berikut adalah konsep Excellent service yang sangat membantu dalam melayani nasabah di koperasi, yang meliputi:

- a. *Excellent Service* adalah pelayanan yang sangat baik dan untuk nasabah, terutama pada awalnya nasabah hanya memiliki harapan sederhana dengan prinsip-prinsip umum yang diberikan banyak lembaga keuangan berbeda, tetapi bantuan tambahan dari lembaga memberikan kesan baik kepada nasabah yang melakukan proses transaksi di dalamnya.

⁴⁴Ibid. Abesa Putrianingsih, "Implementasi *Service Excellence* Pada Bmt Madani Sepanjang Sidoarjo.". Hlm 5

⁴⁵ Dita Ayu Fadilla, "Analisis Pelayanan Prima Terhadap Nasabah Prioritas Pada Bank Syariah Mandiri Kc Jakarta Pondok Indah Jakarta Selatan" (2019): 30-31.

- b. *Excellent Service* adalah bantuan yang memiliki kualitas merek dan kualitas yang layak, yang artinya bahwa kualitas sifat pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan mencakup kenyamanan, ketepatan, kecepatan, ketergantungan dan simpati dari pegawai pelayanan yang menawarkan jenis bantuan kepada nasabah yang tertarik saat itu.
- c. *Excellent Service* adalah pelayanan dengan norma-norma kualitas tertinggi dan secara mengikuti kemauan kebutuhan nasabah secara konsisten, handal dan tepat dan dapat diandalkan, menyiratkan bahwa setiap layanan yang diberikan kepada nasabah harus memiliki pedoman yang bagus dan secara konsisten memahami kebutuhan nasabah secara tepat dan akurat untuk memberikan efek yang besar juga untuk kemajuan lembaga keuangan atau perusahaan.
- d. *Excellent Service* adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan nasabah yang berguna, yang dalam artian kebutuhan praktis meliputi nilai yang dirasakan dengan bentuk berwujud fisik (tangibel) dan kebutuhan emosional yang dirasakan kepada fisiologis para nasabah atau pelanggan.⁴⁶

2.1.4 Ciri-Ciri *Excellent Service*

Menurut kasmir Secara bertahap, bantuan yang luar biasa memiliki karakteristiknya sendiri dan hampir semua organisasi menggunakan langkah-langkah serupa. Berikut ini adalah bentuk kualitas *Excellent service*.⁴⁷

1. pegawai yang mahir harus fokus pada nasabah dengan alasan bahwa kenyamanan nasabah sangat bergantung pada pekerja yang melayani

⁴⁶ Ibid. Mochammad Adam Surya, "*Service Excellent Pegawai Frontliner Dalam Perspektif Nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo.*"

⁴⁷ Muhammad Heri Fahrezza, "*Implementasi Service Excellent Oleh Customer Service Di Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Uii Yogyakarta,*" *Laporan Magang* 1, No. 1 (2018): 1-46, Hlm 17

mereka, di mana pegawai diharapkan untuk selalu bersikap sopan, ramah, dan menarik.

2. Aksesibilitas kantor yang baik karena pada dasarnya nasabah umumnya perlu dilayani secara baik dan *maximal*, maka untuk mewujudkannya, selain SDM yang mumpuni, juga harus didukung oleh kantor yang baik dan berkualitas.
3. Dapat diandalkan untuk setiap pelayanan kepada nasabah dari awal hingga akhir. Hal ini dimaksudkan agar dalam melakukan latihan pendukung, pegawai harus memiliki pilihan untuk melayani dari awal sampai akhir.
4. Siap melayani dengan cepat dan tepat. Hal ini dimaksudkan agar dalam melayani nasabah, merupakan hal yang lumrah jika pegawai harus melakukan seperti cara-cara, dimana dalam setiap layanan yang telah ditetapkan standar jangka waktu yang harus diikuti oleh pegawai lembaga keuangan.
5. Mampu berkomunikasi dan Siap untuk memberikan pelayanan. Ini berarti bahwa pegawai harus dapat dengan cepat memahami keinginan nasabah dan pegawai dapat menyampaikan dalam bahasa yang jelas dan lugas.
6. Pastikan bahwa setiap pelayanan. Ini menyiratkan bahwa pekerja harus menjaga privasi nasabah, terutama untuk data pribadi nasabah.
7. Memiliki informasi dan kapasitas yang besar. Karena tugas administrasi selalu terhubung dengan orang-orang, strategi unik diharapkan untuk menangani klien dan informasi hebat akan benar-benar ingin mempercepat interaksi kerja.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah. Ini artinya bahwa perwakilan harus menerima dan memberikan pelayanan apa yang dibutuhkan nasabah.

9. Siap memberikan kepercayaan kepada nasabah. Ini artinya adalah bahwa pegawai diharapkan memiliki pilihan untuk menjaga kepercayaan nasabah di bank dengan terus berbicara dengan nasabah lama dan baru sehingga nasabah tidak berpindah ke bank yang berbeda.

2.2 Penerapan Implementasi Dan Konsep *Excellent Service*

2.2.1 Penerapan *Excellent Service*

Excellent Service ialah tajuk berharga sebuah perusahaan untuk meningkatkan kualitas untuk meningkatkan citra sebuah perusahaan. Yang demikian ialah sebagai lembaga keuangan atau sebuah koperasi yang sangat dibutuhkan oleh koperasi, agar setiap nasabah merasa senang, puas dan senang atas pelayanan yang diberikan oleh koperasi atau lembaga keuangan. Dengan demikian juga membentuk rasa nyaman nasabah dan untuk supaya nasabah setia terhadap koperasi. *Excellent service* yang pertama yakni di terapkan oleh security.

Dimana yang akan menyambut saat nasabah datang dan di saat nasabah akan merasa senang saat akan kedatangannya dan security harus menerapkan 3S(Senyum Sapa, Salam), tugas security merupakan satuan keamanan yang dimiliki dalam sebuah koperasi atau lembaga keuangan untuk dalam bertugas menjaga keamanan dan tak lupa security selain menjaga keamanan juga membuka kan pintu saat nasabah datang maupun hendak pergi setelah transaksi maupun konsultasi, dan selalu mengarahkan nasabah atau membantu pada pelayanan yang dibutuhkan, dan mengarahkan setiap nasabah dalam bidangnya security juga melakukan pelayanan guna untuk menunjang pelayanan yang baik security harus memiliki standart dalam meliputi kerapian dan sikap saat ada nasabah datang dan selesai transaksi keperluan.⁴⁸ Dalam lembaga keuangan security koperasi biasanya juga berperan

⁴⁸ Ibid.Heri Fahreza, Hlm 22

sebagai OSH (*Operation Service Head*) merupakan tugas dalam pengecekan operasional dan pelayanan guna untuk menunjang pelayanan pegawai yang baik di bidang lainya.⁴⁹

Nasabah pada dasarnya menginginkan pelayanan terbaik dari pihak koperasi, penerapan *excellent service* yang harus segera dapat dilakukan oleh pegawai koperasi syariah khususnya oleh *front linner* yakni meliputi dari *security, teller, dan customer service, accounting office* :⁵⁰ berikut ini yang kedua yakni pelayanan yang di terapkan oleh *customer cervice*

1. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Untuk melayani nasabah, koperasi harus fokus pada kantor dan lembaga yang mereka miliki. Perhatikan meja dan kursi yang nyaman, serta udara dalam ruangan yang sejuk dan tenang. Dengan asumsi nasabah merasa baik-baik saja dengan kantor dan kerangka kerja yang mereka miliki, mereka akan merasa nyaman mengelola koperasi syariah.

2. Tersedia Personel Yang Baik

Customer service harus diatur dengan baik, ramah, menerapkan 3S(Senyum, Sapa, Salam), bekerja cepat dan cekatan, pandai berbicara dengan ramah, cerdas, menarik, dan siap untuk menarik dan memenangkan hati nasabah, dengan tujuan agar nasabah lebih bersemangat dalam mengeksekusi.

3. Bertanggung Jawab Kepada Setiap Nasabah dari Awal sampai Selesai

Customer service harus memiliki pilihan untuk melayani nasabah dari awal sampai akhir. Dalam hal terjadi sesuatu, maka dengan cepat petugas

⁴⁹ Mochammad Adam Surya, "Service Excellent Pegawai Frontliner Dalam Perspektif Nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo," *Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah Surabaya* (2018): 1-80. Hlm 52

⁵⁰Fitriani, "Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi Pada Saat Pandemi Covid 19."hal 16

bantuan nasabah yang pada awalnya menanganinya mengambil alih kendali atas kewajiban tersebut serta.

4. Melayani nasabah Secara Cepat Dan Tepat

Dalam melayani nasabah, merupakan hal yang lumrah jika petugas *Customer service* harus melakukannya sesuai metode, dan administrasi yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

5. Mampu Berkomunikasi

Petugas *Customer Service* harus memiliki pilihan untuk menyampaikan dalam bahasa yang jelas dan lugas. Selain itu, dalam pelayanan nasabah juga harus memiliki kemampuan untuk memahami keinginan nasabah dengan cepat dan tepat.

6. Jaminan Rahasia

Petugas *customer service* juga harus menjaga rahasia setiap nasabah dan siapa saja atas pelayanan yang di berikan. Karena rahasia koperasi adalah suatu bentuk kepercayaan nasabah terhadap koperasi.

7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Costamer service harus memiliki informasi dan kapasitas khusus. Dengan demikian, administrasi *Costamer* harus diajarkan secara unik tentang kapasitas dan informasinya untuk mengelola klien dan kapasitas untuk bekerja.

8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Costamer service harus menerima apa yang dibutuhkan nasabah. Selain itu, manajemen *Costamer service* juga harus selalu mencari tahu keinginan dan kebutuhan nasabah.

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan nasabah yang direncanakan kepada koperasi sangat penting sehingga klien yang akan datang perlu menjadi klien bank. Dengan cara yang sama, untuk mencegah klien lama kabur, menjaga kepercayaan mereka sangat penting.⁵¹

Sesuai Hubungan Pialang Indonesia dalam buku Menghadapi Sifat Administrasi Perbankan, "*Teller* adalah pejabat bank yang bekerja di *front liner banking lobby* dan melakukan koordinasi pertukaran dengan nasabah sebagai penerimaan dan penarikan sebagai pertukaran uang dan non tunai dan pembukuan ke dalam kerangka kerja koperasi. Tugas *teller* di koperasi adalah memberikan administrasi koperasi kepada klien yang cukup untuk tidak hanya memenuhi nasabah atau sesuai asumsi nasabah, namun harus menawarkan jenis bantuan penting. Selanjutnya, *teller* diharapkan memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaannya sehingga dapat memberikan kesan positif bagi nasabah di koperasi. Dan berikut adalah konsep pelayanan yang diterapkan oleh seorang *teller* :⁵²

1. Seorang *teller* datang tepat waktu

Seorang *teller* terlatih harus tepat waktu seperti yang ditunjukkan oleh jam perjalanan dan diharapkan untuk menjamin semua peralatan bekerja dengan baik.

⁵¹ Rinda Quratul A'yun, "Pengaruh Variabel Makro Ekonomi Terhadap Likuiditas (Fdr) Perbankan Syariah (Bus Dan Uus) Di Indonesia Periode 2011- 2015," *Skripsi Institut Agama Islam Negeri Jember*, No. June (2016).

⁵² Mega Bella Malisa, "Pelaksanaan Service Excellent Oleh Teller Pada Pt Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya," *Artikel Ilmia, Sekolah Tinggi Ilmu Perbanas Surabaya* 4, No. 1 (2017): 1-15, Hlm 6

2. Harus bersikap ramah kepada nasabah

Seorang *teller* harus dengan memberikan greeting (selamat pagi, siang, dan sore) dan mengucapkan terima kasih setelah melakukan pelayanan. Melayani penarikan, transfer dan penyetoran dana dari nasabah.

3. Penampilan dari seorang teller

Penampilan seorang *teller* sebagai *banking hall* harus berpenampilan menarik saat melayani nasabah yang datang, dari segi berpakaian rapi dengan *Islamic* agar mencerminkan sebagai koperasi syariah, tata rias wajah, nama dada dengan *job desk* yang sesuai

4. Tempat teller

Tempat teller/meja harus rapi dan tidak berantakan dan berdebu dan ruangan wangi, harus ada juga meja untuk tempat nasabah untuk menulis brosur ataupun yang lain, serta tersedia alat tulis untuk nasabah.

5. *Skill* Seorang *teller*

Adapun yang harus dimiliki seorang *teller* adalah *skill* dengan konsep ini yakni meliputi waktu antri, ketelitian teller, ijin kepada nasabah menghitung uang, cara menghitung uang, konfirmasi jumlah uang dan validasi transaksi, waktu transaksi setor uang, dan mampu menerangkan produk-produk yang dimiliki sebuah lembaga keuangan atau koperasi.

Konsep diatas adalah konsep pelayanan yang harus dimiliki oleh seorang teller lembaga keuangan atau koperasi. Dan konsep yang selanjutnya adalah Konsep dimensi standar pelayanan prima (*excellent service*), menurut Riyanto, setidaknya ada lima kriteria pokok kualitas pelayanan yang di terapkan oleh *accounting office* sebagai berikut :⁵³

⁵³ Kurniawan, "Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam Di Bank Syariah.", hal 65

1. Berwujud Definisi atau penanda fungsional yang tidak salah lagi dibuat sebagai efek :

- a. sebuah lembaga Memiliki peralatan dan inovasi terbaru.
- b. Memiliki kantor yang menarik secara lahiriah
- c. Pekerja menarik dan memikat

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan untuk melakukan manfaat yang dijamin dengan tepat dan dapat diandalkan, luwes dalam melayani dan tidak lambat dalam bekerja.

- a. Pegawai memberikan salam yang layak ketika klien datang.
- b. Waktu pendampingan yang diberikan sesuai dengan jadwal yang telah diajarkan.
- c. Pekerja bijaksana dalam mengelola masalah nasabah.
- d. Tawarkan jenis bantuan yang dijamin.
- e. Menyimpan informasi secara akurat dan tepat.

3. Ketanggapan (*responsiveness*)

- a. Selalu memberi informasi mengenai akan jadwal pelayanan.
- b. Memberikan layanan bagi nasabah dengan cepat dan yang tepat waktu.
- c. Pegawai harus mau membantu nasabah didalam kelengkapan administrasi.
- d. Karyawan tidak boleh merasa sibuk dalam menanggapi permintaan nasabah.

4. Kompetensi (*Competency*)

Kapasitas setiap orang dalam suatu organisasi atau lembaga untuk memiliki barang dan informasi yang tepat seharusnya sudah siap untuk menawarkan jenis bantuan tertentu, termasuk: informasi pekerja tentang barang atau jasa yang ditawarkan, kemampuan pegawai dalam melayani nasabah dan kecepatan administrasi.

5. Kayakinan (*assurance*)

- a. Pegawai dapat memberikan kepercayaan pada nasabah.
- b. Pegawai memberikan rasa aman dalam menawarkan jenis bantuan kepada nasabah.
- c. Pegawai harus pada umumnya yang ramah dan menyenangkan.
- d. Pegawai memiliki informasi yang memadai untuk menjawab pertanyaan nasabah dan anggota dapat dipercaya dalam Keunggulan (Kesopanan)

6. Tatakrama (*Courtesy*)

Kesopanan di sini yakni meliputi sikap sopan santun, perhatian dan keramahan pegawai

7. Kredibilitas (*Credibility*)

Sifat yang harus jujur dan yang dapat dipercaya oleh nasabah dan anggota lainnya.

8. Keamanan (*Security*)

Terlindungi dari risiko, peluang, atau ketidakpastian.

9. Akses (*Access*)

Keberadaan gampang ditemukan dan di hubungi

10. Komunikasi (*Communication*)

Memberikan informasi kepada nasabah dalam bahasa yang dapat dipahami nasabah atau orang lain, dan secara konsisten memperhatikan ide dan protes dari nasabah atau anggota.

11. Perhatian Kepada Pelanggan (*Understanding The Customer*)

Upaya untuk mengatasi masalah nasabah yang meliputi: memberikan bimbingan dan sentimen sesuai kondisi nasabah, memahami kebutuhan nasabah dan perhatian khusus untuk nasabah.

12. Kepedulian (*empathy*)

- a. sebuah. Perwakilan fokus pada kepentingan klien (memberikan wawancara klien). Pekerja menerima kebutuhan klien yang ideal.
- b. Perwakilan secara konsisten siap untuk menjawab tuntutan klien.
- c. Perwakilan menangani klien dengan hati-hati dan ketekunan.
- d. Berikan tempat administrasi yang nyaman dan aman.

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

Terdapat beberapa tujuan *Excellent Service* (Pelayanan Prima) yaitu:⁵⁴

1. Membangun rasa puas dan kepercayaan terhadap nasabah dalam kualitas suatu koperasi dalam membangun dan menjalin silaturahmi yang erat dengan nasabah.
2. Dengan *excellent service* agar terkesan kepada nasabah dengan lebih di perhatikan setiap ada keperluan nasabah.
3. Guna untuk mempertahankan nasabah supaya tetap loyal dengan koperasi pada product dan jasa yang di berikan oleh koperasi

Adapun beberapa manfaat yang didapatkan atas diterapkannya pelayanan prima adalah sebagai berikut:⁵⁵

⁵⁴ Ibid. Danang Kurniawan, Hal 66

- 1) Membangun nama baik koperasi yaitu dengan citra atau nama koperasi dapat dilakukan dengan adanya *excellent service*. Koperasi yang memberikan layanan yang baik dan juga mendahulukan dan memprioritaskan nasabah adalah koperasi yang memiliki strategi marketing untuk bertahan dan berkembang. Semakin cepat dan tepat dilakukan pelayanan prima (*Excellent Service*) maka semakin hebat juga koperasi itu berkembang.
- 2) Memberi kesan yang layak, menjadi khusus dedikasi adalah kondisi yang dapat dibingkai. Pengabdian adalah dedikasi yang dapat dibentuk dari klien kepada organisasi. Hal ini dapat terjadi karena organisasi menawarkan jenis bantuan yang dapat memenuhi nasabah
- 3) loyalitas nasabah klien atau anggota, misalnya Setiap pertemuan antara nasabah dan lembaga *Frontliner* (CS) harus memberi kesan Ketika Kebersaran Administrasi selesai sesuai dengan sistem lembaga yang relevan, nasabah akan merasa sangat dihargai dan merasa nyaman fokus. Selanjutnya kesan yang layak akan didapat dan dirasakan oleh keuntungan organisasi dari klien. Terlebih lagi, dapatkan kritik yang sesuai, misalnya Semua perspektif yang diisi oleh CS, sebagai garda depan lembaga akan mendapatkan masukan yang sesuai dari nasabah. Seorang nasabah yang datang dan mengajukan protes dan kemudian dijawab dengan baik dan hati-hati oleh CS, maka nasabah akan menilai kualitas dan sifat administrasi kepada masyarakat umum.

kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dengan lembaga keuangan. Dari hasil tinjauan, ditemukan bahwa penilaian sifat jasa lembaga keuangan dan loyalitas nasabah pada koperasi syariah di junjung sangat tinggi. Faktor kualitas bantuan yang memberikan loyalitas konsumen terbesar sampai terkecil adalah daya tanggap,

⁵⁵ Ibid. Danang Kurniawan, Hal 67

konsistensi, kasih sayang, kewajiban, ketergantungan, dan penegasan. Memberikan kenyamanan dalam konseling moneter dan barang gratis premium sesuai syariah merupakan bagian penting dalam membentuk loyalitas konsumen dalam bertransaksi di bank syariah. Dalam pemeriksaan perbedaan, sangat baik dapat dianggap bahwa kesan nilai klien di keempat bank dipandang tidak material. Sifat masing-masing bank dipandang tidak ada perbedaan. Seperti halnya uji perbedaan loyalitas konsumen pada masing-masing bank syariah, cenderung diasumsikan bahwa pemenuhan yang dirasakan nasabah pada masing-masing bank syariah adalah sama.⁵⁶

Asumsi nasabah adalah peran utama dalam menentukan kualitas jasa yang diberikan lembaga keuangan. Pada dasarnya ada hubungan yang nyaman antara asumsi dan loyalitas nasabah dengan mengetahui kepentingan nasabah itu sendiri. Untuk mengetahui penilaian bagi nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai lembaga keuangan, yakni penting untuk mengetahui kepentingan nasabah yang sebenarnya, sehingga ketika mereka menggunakan jasa lembaga keuangan syariah, mereka akan merasa terpenuhi. Oleh karena itu, persepsi nasabah yakni mendasari berbagai wawasan.⁵⁷

2.3 Konsep Koperasi Syariah

2.3.1 Definisi Koperasi syariah

Secara etimologis, kata koperasi dalam bahasa Inggris dikenal dengan CO dan *activity* yang berarti partisipasi. Dalam bahasa Belanda sering disebut dengan

⁵⁶ Cahyani, "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta."

⁵⁷ Ikfi Akmalia, "Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang," *Manajemen Bisnis 2*, no. 1 (2013): 69–80.

istilah Participation *Veregening* yang memiliki arti bekerja sama dengan orang lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu.⁵⁸

Koperasi *syariah* adalah bentuk usaha sesuai dengan prinsip perekonomian Indonesia berdasarkan atas usaha bersama seperti kekeluargaan. Koperasi *syariah* sebagai salah satu badan usaha, yang menjalankan dan mengelola keuangan profesional dengan cara *syariah* atau prinsip bagi hasil, dengan secara kekeluargaan, sehingga mewujudkan prinsip koperasi syariah yang handal, profesional dan tetap berprofit untuk kesejahteraan anggota pada khususnya dan perekonomian nasional pada umumnya. Untuk itu perlu bagi koperasi *syariah* selalu menjaga eksistensinya dengan menjaga kinerja sebagai koperasi *syariah*. prinsip salah satu cara yang dilakukan Kementerian Koperasi dalam mendukung hal ini adalah kinerja koperasi yang secara berkala.⁵⁹

Dalam kamus Bahasa Indonesia, koperasi yakni yang berencana untuk memenuhi kebutuhan materi individu dengan menjual kebutuhan dengan biaya rendah (tidak mencari keuntungan).⁶⁰

Chaniago mendefinisikan koperasi adalah yang terdiri dari orang-orang atau unsur-unsur hukum yang memberikan kesempatan untuk kebebasan masuk dan keluar sebagai individu dengan bekerja sama secara kekeluargaan untuk melakukan upaya meningkatkan layanan pemerintah yang sebenarnya untuk menjunjung jasmaniah para anggotanya.⁶¹

⁵⁸ Moh. Musfiq Arifqi, "Konsep Ekonomi Kerakyatan Sebagai Pengembangan Koperasi Syariah Di INDONESIA (Telaah Pemikiran Muhammad Hatta)", Jurnal Manajemen Dan Keuangan, Vol 8, No 2, 2020, Hlm 102

⁵⁹ Antin Okfitasari and Agus Suyatno, "Analisis Kesehatan Koperasi Syariah Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Dan Pelayanan," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 4, no. 02 (2018): 91.

⁶⁰ Ibid. Moh. Musfiq Arifqi, "Konsep Ekonomi Kerakyatan Sebagai Pengembangan Koperasi Syariah Di Indonesia (Telaah Pemikiran Muhammad Hatta)," *SULTANIST: Jurnal Manajemen dan Keuangan* 8, no. 2 (2020): 96.Hlm 102

⁶¹ Ibid. Moh. Musfiq Arifki. Hlm 102

Erdman mengatakan bahwa koperasi adalah usaha bersama, merupakan badan hukum, individu adalah pemilik, yang menggunakan jasa pelayanannya, dan mengembalikan semua penerimaan atas tagihannya kepada individu, sesuai dengan pertukaran yang mereka lakukan dengan pihak yang membantu.

Rahardja mengatakan, dalam artian koperasi harus terlihat sebagai suatu afiliasi atau perkumpulan yang bertujuan untuk mengusahakan bantuan pemerintah terhadap individu-individunya atau seluruh penduduknya atas dasar kesengajaan atas dasar keluarga. UU No. 25 tahun 1992 tentang perkoperasian, dalam Bagian I pasal 1 ayat 1 dinyatakan bahwa "koperasi adalah badan usaha yang terdiri dari orang-orang atau unsur-unsur yang sah yang bermanfaat dalam pelaksanaannya menurut standar-standar kemanfaatan serta perkembangan keuangan kelompok dalam rangka pedoman hubungan keluarga.⁶²

Menurut Hatta dalam sakti menyatakan bahwasanya koperasi adalah hubungan untuk menggerakkan perekonomian daerah melalui kerangka kekeluargaan.⁶³ Koperasi adalah usaha bersama mengingat standar hubungan jiwa masyarakat Indonesia yang akan dibangkitkan melalui koperasi, menitikberatkan pada kerjasama dalam lingkungan kekeluargaan antar manusia, terbebas dari perlakuan salah dan paksaan. Koperasi yang berarti bekerja sama untuk melindungi kebutuhan bersama, dalam berbagai kesulitan. Manfaat Laba sama dipungut, rugi sama dipikul. Pedoman tersebut menjadi instruksi bagi individu yang menyenangkan. Standar itu saja dapat mencegah individu yang lemah menjadi individu. Jenis membantu adalah untuk mengatasi masalah normal, bukan untuk mencari manfaat, sehingga mengungkapkan dasar sangat penting. Koperasi, jika perlu berkembang, harus tetap

⁶² Ibid. Ibid.Hlm 102

⁶³ Ibid.Musfiq Arifki. Hlm 102

pada dua poin pendukung, khususnya ketabahan (berbakti kepada mitra) dan individualitet (perhatian pada kepercayaan).⁶⁴

Sementara itu menurut Buchori, bantuan syariah adalah kerangka kerja yang menyenangkan yang merupakan perubahan dari kerangka kerja amal biasa dengan cara menangani nilai-nilai syariah Islam dan latihan keuangan selama masa Rasulullah dan rekan-rekannya. Secara umum, koperasi dan koperasi syariah memiliki kepentingan yang sama, lebih spesifiknya:⁶⁵

- a. Badan usaha atau lembaga (untuk melakukan kerja sama)
- b. Terdiri dari anggota
- c. Mempunyai landasan hukum
- d. Tidak terdapat paksaan
- e. Modal dan pengelolaan bersama berdasarkan bagi hasil.

Koperasi sebagai suatu badan usaha memerlukan manajemen keuangan yang profesional, meskipun bergantung pada pedoman hubungan kekeluargaan, untuk menjadikan koperasi yang kokoh, ahli namun bermanfaat bagi bantuan pemerintah perorangan khususnya dan perekonomian masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi koperasi untuk terus mengikuti realitas mereka dengan mengikuti eksekusi yang bermanfaat. Salah satu tata krama yang dijunjung Dinas Koperasi adalah sesekali melakukan pemeriksaan terhadap koperasi.⁶⁶

Hasil pemaparan diatas yakni, Koperasi syariah sebagai salah satu badan usaha, yang menjalankan dan mengelola keuangan profesional dengan cara syariah atau prinsip bagi hasil, dengan secara kekeluargaan, sehingga mewujudkan prinsip

⁶⁴ Ibid. Ibid.Hlm 102

⁶⁵ Ibid. Ibid.Hlm 102

⁶⁶Ibid. Okfitasari and Suyatno, "Analisis Kesehatan Koperasi Syariah Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Dan Pelayanan." Hlm 102

koperasi syariah yang handal, profesional dan tetap berprofit untuk kesejahteraan anggota pada khususnya dan perekonomian masyarakat pada umumnya, yang terdiri dari orang-orang atau unsur-unsur hukum yang memberikan kesempatan untuk kebebasan masuk dan keluar sebagai individu dengan bekerja sama secara kekeluargaan untuk melakukan upaya meningkatkan layanan pemerintah yang sebenarnya untuk menjunjung jasmaniah para anggotanya. Koperasi juga bisa dikatakan usaha bersama, merupakan badan hukum, individu adalah pemilik, yang menggunakan jasa pelayanannya, dan mengembalikan semua penerimaan atas tagihannya kepada individu, sesuai dengan pertukaran yang mereka lakukan dengan pihak yang membantu. Koperasi sebagai suatu badan usaha memerlukan manajemen keuangan yang profesional, meskipun bergantung pada pedoman hubungan kekeluargaan, untuk menjadikan koperasi yang kokoh, ahli namun bermanfaat bagi bantuan pemerintah perorangan khususnya dan perekonomian masyarakat secara keseluruhan.

Kebangkitan *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) merupakan pencapaian dalam kemajuan koperasi syariah di Indonesia. Lembaga keuangan mikro di bawah departemen Koperasi dan UMK ini tidak hanya terletak pada bisnis tetapi juga terletak secara sosial, tidak ada pemusatan kelimpahan pada beberapa pemilik modal (penyelenggara), namun tersebar secara adil dan tidak memihak kepada semua individu. Ini adalah kualitas utama koperasi syariah, yang selain bantuan pemerintah dari individu mereka, juga memainkan peran sosial di mata masyarakat, khususnya dalam mengalahkan masalah riba. Mewajibkan kemajuan koperasi dalam hal dana cadangan dan perkreditan serta penunjang syariah

Hal ini sesuai dengan pembenahan unsur-unsur daerah yang menghendaki adanya kesamaan dalam pelaksanaan koperasi syariah mengingat standar syariah yang memiliki kualitas, struktur dan kerangka tersendiri.

2.3.1 Prinsip Koperasi Syariah

Koperasi syariah menurut fikri, setidaknya ada 7 nilai-nilai dalam menerapkan dalam koperasi syariah yaitu:

1. *Shiddiq*

Yakni yang berarti dan yang mencerminkan kejujuran, akurasi dan akuntabilitas. Dan sebuah pelayanan yang baik pegawai harus jujur dalam melakukan pelayanan seperti yang di jelaskan dalam al-qur'an surat Asy-Syu'ara ayat 181-183.

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْخَسِرِينَ (١٨١) وَزِنُوا بِالْقِسْطِ الْمُسْتَقِيمِ (١٨٢) وَلَا تَبْخَسُوا

النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْثَوْا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ (١٨٣)⁶⁷

Artinya : Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu Termasuk orang-orang yang merugikan (Q.S. Asy-Syu'ara ayat 181).dan timbanglah dengan timbangan yang lurus (Q.S. Asy-Syu'ara ayat 182). dan janganlah kamu merugikan manusia pada hakaknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan (Q.S. Asy-Syu'ara ayat 183)⁶⁸

2. *Istiqamah*

Yakni pegawai harus bersikap dan mencerminkan mencerminkan konsistensi, komitmen dan loyalitas terhadap nasabah atau orang lain di sekelilingnya.

⁶⁷ Al-qur'an, surat Asy-su'arah

⁶⁸ Patel, "Skripsi" (2019): 9-25.

3. *Tabligh*

Adalah sikap yang mencerminkan transparansi, kontrol, edukatif, dan komunikatif.

4. *Amanah*

Adalah sikap pegawai yang harus mencerminkan kepercayaan, integritas, reputasi, dan kredibilitas. Dan sudah dijelaskan dalam alqur'an surat Al-Anfal ayat 27 yang berbunyi :

يا ايها الذين آمنوا لا تخونوا الله والرسول وتخونوا ايمانكم وانتم تعلمون { ٢٧ }

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui. (Q.S. Al-Anfal ayat 27)⁶⁹

5. *Fathanah*

Pegawai yang baik harus mencerminkan etos profesional, kompeten, kreatif, inovatif.

6. *Ri'ayah*

Adalah pegawai yang baik juga harus untuk bias dituntut untuk mencerminkan semangat solidaritas kepada anggota dan nasabah ataupun kepada pegawai yang lain, empati, kepedulian, dan ke sesama yang lain

7. *Mas'uliyah*

Yakni pegawai yang harus mementingkan nasabah dan anggota mencerminkan tanggung jawab

⁶⁹ Ibid.Hlm 9-25

Sementara itu, menurut Muhammad Sebelum menawarkan jenis bantuan untuk pendanaan kepada peminjam yang akan datang, lembaga keuangan benar-benar dapat memiliki bagian dari rencana, tahapan, dan keputusan yang harus diselesaikan. Sebagaimana tergambar dalam Pasal 29 ayat (3) Peraturan Keuangan yang diharapkan dapat menyalurkan pembiayaan kredit atau penunjang lainnya sesuai dengan standar syariah dan untuk kegiatan usaha lainnya, koperasi diharapkan dapat menggunakan strategi yang terbaik agar tidak merugikan kedua pelaku, khusus untuk kepentingan bank. Selanjutnya, kepentingan nasabah yang telah memberikan aset kepada bank. Standar adalah perspektif yang dipandang hebat dan digunakan sebagai aturan dalam memutuskan.⁷⁰

Sementara itu, 5C adalah tindakan yang digunakan oleh bank untuk membedah dan menyaring aplikasi pendanaan dari nasabah dengan melihat sudut pandang (*character, capacity, capitel, collateral, dan condition of economic*). Hal ini cenderung beralasan bahwa standar 5C memiliki pemahaman sebagai aturan keuangan dalam menjalani pilihan terlepas dari apakah klien memenuhi syarat untuk mendapatkan dukungan dari bank. Dengan menggarisbawahi pedoman 5 C, direktur lembaga keuangan dapat dengan hati-hati mempertimbangkan kemampuan peminjam untuk membayar dalam waktu yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Ismail, untuk mendapatkan kepercayaan nantinya atas angsuran yang dilakukan oleh pemegang rekening, sudah sepatutnya menggunakan standar dasar yang telah diterapkan, khususnya menyangkut pedoman 5C

⁷⁰ Hamonangan, "Analisis Penerapan Prinsip 5C Dalam Penyaluran Pembiayaan Pada Bank Muamalat KCU Padangsidempuan," *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)* 4, no. 2 (2020): 454-466, Hlm 458.

dalam membedah kondisi pemegang pembiayaan.⁷¹ Prinsip 5C tersebut terdiri dari:

1. *Character*

Menjadi bahan penting bagi pihak koperasi syariah dalam melihat kepribadian dan watak calon debitur sebelum menerima pengajuan pembiayaan.

2. *Capacity*

Pihak AO koperasi harus mempunyai kemampuan dalam mengetahui sumber dana pemasukan calon debitur.

3. *Capital*

Modal diharapkan sebagai proporsi tingkat aset dari peminjam yang akan datang yang terlibat dengan pendukung yang dimiliki. Kepercayaan yang membantu, semakin menonjol aset yang dibutuhkan oleh pemegang pembiayaan yang direncanakan.

4. *Collateral*

Jaminan adalah yang digunakan sebagai pilihan berbeda dengan cicilan berikutnya dengan asumsi di kemudian hari terjadi sesuatu di luar pemahaman, seperti tidak membayar bagian. Kemudian, pada saat itu, asuransi akan digunakan untuk membayar pembiayaan yang diberikan.

5. *Condition of economy*

Bagian ini adalah pemeriksaan keadaan keuangan orang yang melakukan pengajuan yang direncanakan di kemudian hari. Koperasi memerlukan pemeriksaan yang berkaitan dengan bidang usaha pemegang

⁷¹ Op.cit, Hamonangan, Hlm 458

rekening yang direncanakan sebagai satu tim dengan keadaan keuangan di luar usaha orang yang akan melakukan pembiayaan.

Menurut basri ada beberapa pembagian koperasi berdasarkan pada fungsinya yaitu sebagai berikut: ⁷²

1. Koperasi sebagai pembelian, dan pengadaan manfaat adalah bantuan yang melengkapi kemampuan membeli atau mendapatkan tenaga dan produk untuk mengatasi masalah individu sebagai pembeli pasti. Di sini nasabah bertindak sebagai pemilik dan pembeli atau konsumen untuk koperasi.
2. Koperasi Deals atau *Advertising* adalah koperasi yang melakukan kemampuan mendistribusikan tenaga kerja dan produk yang dibuat oleh individu mereka untuk sampai pada pembeli. Di sini individu bertindak sebagai pemilik dan penyedia tenaga kerja dan produk untuk koperasi mereka.
3. Koperasi kreasi adalah koperasi yang menghasilkan tenaga kerja dan produk, dimana perseorangan berfungsi sebagai wakil atau pekerja koperasi. Di sini orang-orang bertindak sebagai pemilik dan pekerja dari yang menyenangkan.
4. Koperasi jasa adalah koperasi yang menawarkan jenis bantuan yang dibutuhkan oleh individu, misalnya: dana investasi dan kredit, perlindungan, transportasi, dan lain-lain. Di sini individu bertindak sebagai pemilik dan nasabah dari jasa yang membantu.

⁷² Op.cit, Moh. Musfiq Arifqi, hlm 103

2.4 Penelitian Terdahulu

NO	Nama, tahun, judul penelitian	Fokus penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian	Metode penelitian/ analisis	Hasil penelitian
1	Suandi, <i>Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat</i> , Jurnal, Vol 1 NO 2, 2019	Kepuasan layanan publik	Sama-sama membahas tentang pelayanan, dan teknik penelitian	Fokus Penelitian.	Kuantitatif Dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas	Meningat perhitungan Daftar Pemenuhan Masyarakat, yang mengacu pada Pengumuman Pendeta Penguatan Majelis Mekanik Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, maka pada saat itu, mendapat rekor angka 71,95 yang berada pada rentang 62,51 - 81,25 , sehingga sifat administrasi publik berada pada derajat "B (Hebat)". Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan bantuan Kantor Wilayah Belitang secara keseluruhan dikenang untuk kelas yang hebat. Mengingat, pertimbangan dan kebijaksanaan pejabat merupakan komponen dengan rekor penghargaan tertinggi dengan nilai IKM 75,17 dan berada pada level layak. Sedangkan komponen yang paling banyak mengalami penurunan harga berkas adalah komponen kapasitas aparatur tata usaha dengan nilai IKM sebesar 66,83 dan berada pada tingkat layak.

2	Muhammad Heri Fahrezza, "Implementasi Service Excellent Oleh Customer Service Di Bank Syariah Mandiri Kantor Kas Uii Yogyakarta," Laporan Magang 1, No. 1 (2018): 1-46	<i>Service Excellent</i> pada bank syariah	Meneliti tentang <i>Excellent Service</i> , dan metode penelitian sama-sama kualitatif deskriptif	Tujuan implementasi	Kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data, wawancara, dan dokumentasi	<p>1. Pengimplementasian service excellent oleh customer service di bank syariah mandiri Kantor Kas Uii Yogyakarta sudah sangat baik mulai dari penampilan dan sikap selama pelayanan kepada nasabah sudah memenuhi standar dan customer service menjalankan tugasnya dengan baik hanya saja dalam tabel tugas CS terdapat dua kriteria yang tidak dapat dipenuhi karena terkendala oleh sarana dan prasarana yang tidak memenuhi seperti penyediaan brosur yang hanya beberapa lembar sehingga nasabah jika ingin membawa brosur harus di foto copy terlebih dahulu dan kurangnya mesin pencetak buku tabungan yang hanya ada di meja Teller, padahal untuk mencetak buku tabungan termasuk ke dalam tugas CS.</p> <p>2. Kendala yang dihadapi dalam pengimplementasian service excellent oleh customer service di bank syariah mandiri Kantor Kas Uii Yogyakarta adalah terkendala di sarana dan prasarana yang masih kurang memadai seperti nomor antrian manual di mana nomor antrian tersebut sudah banyak yang</p>
---	--	--	---	---------------------	---	--

						hilang dan nomornya terbatas.
3	Satriawan Sakti, Shintesa," <i>Implementasi Service Excellent Di Tinjau Dari Kepuasan Pelanggan</i> ", Tugas Akhir, UIN Malik Ibrahim Malang, 2018,	Tinjauan nasabah terhadap Service Excellent	Persamaan dari peneliti yakni sama sama peningkatan minat nasabah dan metode penelitian	Peneliti ini berfokus pada hanya kepuasan nasabah saja, sedangkan penelitian saya berfokus pada kepuasan nasabah dan meningkatkan minat nasabah	Kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data, wawancara, dan dokumentasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seorang CS harus memiliki kemampuan mengatasi setiap keluhan nasabah, menguasai produk-produk BRI Syariah, berkomunikasi yaitu mampu mengerti harapan dan keinginan nasabah, berkemampuan menjelaskan informasi apa saja yang dibutuhkan nasabah 2. <i>Attitude</i> (Sikap) Seorang CS harus ramah, murah senyum, lemah lembut dalam bertutur kata, jujur dalam memberikan setiap informasi kepada nasabah, hormat selalu menganggukkan kepala dan membungkukkan badan saat bersapaan dengan nasabah, selalu antusias saat nasabah berbicara, pandai bergaul. 3. Penampilan yang ditunjukkan oleh CS BRI Syariah KCP Batu baik secara fisik (pakaian, sepatu, asesoris, tata rias muka) maupun non-fisik (kepribadian positif) yaitu rapi dan sederhana namun mampu merefleksikan kepercayaan, kredibilitas,

						<p>kehormatan diri dihadapan nasabah</p> <p>4. Perhatian atau kepedulian penuh kepada nasabah sudah di terapkan oleh CS BRI Syariah KCP Batu mulai dari memberi perhatian pada saat nasabah resah menunggu antrian dan memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah yang lain</p> <p>5. <i>Action</i> yang harus dilaksanakan meliputi ucapan (greeting), external indirect contact (pertelepon), internal call (telepon internal), oper panggilan telepon, etika bertelepon, etika saat berdiri, etika saat duduk, etika jabat tangan, etika saat berbicara semuanya harus dilakukan dengan benar agar apa yang di lakukan oleh CS dapat membuat nasabah merasa dilayani dengan baik. Tindakan atau ucapan yang ditunjukkan oleh CS BRI Syariah KCP Batu hampir sudah memenuhi standar walaupun ada beberapa yang terkadang belum dilaksanakan oleh CS. Tindakan atau kegiatan nyata yang harus dilakukan</p>
--	--	--	--	--	--	---

						<p>dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.</p> <p>6. Tanggung Jawab CS meliputi bila melakukan kesalahan, bila mengecewakan nasabah, bila membuat nasabah lama menunggu, bila tidak bisa menepati janji, bila mendapat komplain nasabah, bila mendapat kritik dan saran dari nasabah. Kesalahan-kesalahan tersebut memang tidak dapat dihindari namun sebagai CS harus dapat mengambil hati nasabah dengan menangani langsung masalah yang timbul</p>
4	Hasdarina Fitriani, Imas, "Implementasi <i>Service Excellence</i> Oleh <i>Customer Service</i> Bank Syariah Indonesia", Skripsi, IAIN Ponorogo, 2021.	Implementasi <i>Excellent Service</i> pada customer service bank Syariah	Sama-sama meneliti tentang excellent service pada lembaga keuangan, dan metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni	Peneliti ini lebih fokus pada pelayanan pada <i>Customer Service</i> , sedangkan penelitian saya yakni pelayanan yang dilakukan	Kualitatif dengan metode ekspresif sebagai kata-kata yang disusun atau diungkapkan secara lisan dari sumber atau perilaku	Bahwa kemampuan (Ability), sikap (Attitude), penampilan (Appearance), perhatian (Attention), tindakan (Action), dan tanggung (Accountability) tidak jauh berbeda dengan keadaan normal ketika tidak terjadi pandemi covid 19 dan telah dijalankan dengan sebaiknya. Namun pada segi penampilan (Appearance) mengalami sedikit perbedaan karena di haruskan menggunakan protokol kesehatan pencegahan covid 19, dan pada segi sikap (Attitude) belum

			sama menggunakan metode kualitatif	oleh <i>bankink hall</i>	yang diperhatikan tanpa kendala	sesuai dengan teori sikap menghargai nasabah hal tersebut dikarenakan tidak lengkapnya sarana prasaran untuk menunjang kinerja customer service.
5	Moh. Musfiq Arifqi, "Konsep Ekonomi Kerakyatan Sebagai Pengembangan Koperasi Syariah Di Indonesia (Telaah Pemikiran Muhammad Hatta)", Jurnal Menejemen Dan Keuangan, Vol 8, No 2, 2020.	Konsep Ekonomi Kerakyatan Sebagai Pengembangan Koperasi Syariah Di Indonesia (Telaah Pemikiran Muhammad Hatta)	Sama-sama meneliti tentang konsep koperasi syariah	Perbedaan peneliti ini dengan penelitian saya yakni dari segi metode	Kuantitatif dengan menggunakan berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dalam penelitian tersebut	Koperasi merupakan salah satu bentuk dari demokrasi ekonomi yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat dan negara secara umum. Kesejahteraan adalah aspek yang sangat berpengaruh dalam lajunya roda perekonomian maupun pemerintahan, karena dalam suatu negara hal yang melandasi pemerintahan berhasil salah satunya dapat dilihat dari kesejahteraan masyarakatnya Di samping itu, Hatta juga menjelaskan bahwa dalam kegiatan koperasi terdapat asas kolektivisme
6	Mega Bella Malisa, "Pelaksanaan Service Excellent Oleh Teller Pada Pt Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya," Artikel Ilmia, Sekolah Tinggi Ilmu Perbanas	Pelaksanaan <i>Service Excellent</i> pada teller Bank <i>Syariah</i>	Sama-sama meneliti tentang excellent service, dan metode penulisan yang sama	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya yakni dimana penelitian ini berfokus	Kualitatif dengan metode turun langsung ke lapangan dan melakukan	Persyaratan untuk menjadi Teller pada PT Bank Tabungan Negara Kantor (Persero) Kas Klampis Jaya Surabaya adalah WNI yang belum menikah dengan usia maksimal 24 tahun yang memiliki tinggi badan minimal 160 cm untuk laki - laki dan minimal 155 cm untuk perempuan.

	Surabaya 4, No. 1 (2017): 1-15		menggunakan metode kualitatif	pada bagian Teller saja, dan implementasinya di bank syariah, sedangkan penelitian saya yakni pelayanan yang diberikan oleh pegawai bagian yang berhubungan langsung kepada nasabah	observasi, wawancara, dan dokumentasi	Memiliki penampilan menarik dengan berat badan proporsional dengan pendidikan minimal D3 semua IPK minimal 2.75 dalam skala 4.00, dapat mengoperasikan komputer sesuai yang dibutuhkan bank dan dapat menguasai Microsoft Office. Bersedia menjalani ikatan dinas selama 3 tahun dan tidak memiliki hubungan keluarga dengan pegawai Bank BTN serta tidak memiliki catatan merah dalam hukum.
7	Dimas Fattih Asqory, Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Baitul Maal Wat Tamwil Sebagai Lembaga Keuangan Mikro Syariah (Lkms) Terkait Peran Pengumpul Ziswaf Dan Pembiayaan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Umk) Skripsi, 2019.	Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Baitul Maal Wat Tamwil Sebagai Lembaga Keuangan Mikro Syariah (Lkms)	Implementasi sama pada BMT, dan metodologi penulisan yang sama menggunakan metodologi penulisan kualitatif	Perbedaan peneliti ini yakni, dimana peneliti yang implementasinya dari tinjauan yuridis kemunculan <i>Baitul Maal</i>	Kualitatif Dengan menggunakan teknis analisis deduktif dan komperatif	1. Pertumbuhan BMT sangat signifikan walau sayang tidak diikuti dengan pengaturan hukum yang mumpuni. Ketiadaan regulasi yang jelas ini mengakibatkan BMT dalam menempatkan dirinya sebagai badan hukum menghadapi kebingungan, terlihat dari bentuk badan hukum yang beragam di kalangan BMT sendiri (ada yang

		Terkait Peran Pengumpul Ziswaf Dan Pembiayaan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Umkm)		<p><i>Watt Tamwil</i>, sedangkan peneliian saya hanya pada excellent service yang ada di BMT Al-Hijrah KAN jabung syariah</p>		<p>berbentuk koperasi, yayasan, tidak berbentuk badan hukum, bahkan ada yang bentuk badan hukumnya tidak diketahui). Bentuk badan hukum yang berbeda-beda ini secara langsung mempengaruhi perbedaan hak, kewajiban, pengawasan, dan payung hukum yang dimiliki oleh masing-masing BMT yang ada di Indonesia. Undang-Undang No. 1 Tahun 2013 tentang Lembaga Keuangan Mikro telah menyatakan bahwa Lembaga Keuangan Mikro di Indonesia dapat berbentuk Koperasi atau Perseroan Terbatas yang pengawasannya dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan. Jika ditelaah berdasarkan pelaksanaan operasionalnya, BMT lebih sesuai bila berbadan hukum Koperasi daripada berbadan hukum Perseroan Terbatas. Akan tetapi, eksistensi kelembagaan atas status badan hukum BMT sebagai Koperasi yang tunduk kepada Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 masih belum terakomodir dengan baik.</p>
--	--	---	--	---	--	--

						<p>Undang-Undang Perkoperasian tidak mampu mengakomodir keberadaan BMT sebagai salah satu lembaga keuangan yang melayani kebutuhan masyarakat dengan prinsip syariah. Perbedaan jenis dan prinsip antara koperasi syariah dan koperasi konvensional, termasuk fungsi Baitul Maal BMT yang tidak dimiliki koperasi konvensional menyebabkan BMT tidak bisa dipaksakan tunduk sepenuhnya pada undang-undang koperasi yang tidak memiliki pengaturan rinci mengenai hal-hal tersebut</p> <p>2. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu tulang punggung perekonomian di Indonesia, hal ini terlihat dari sumbangan UMKM terhadap PDB yang mencapai 60,34 persen. Adapun dalam perkembangannya, UMKM disokong oleh berbagai lembaga keuangan yang salah satunya adalah BMT. Sebagai salah satu lembaga keuangan mikro, Baitul Maal wat Tamwil (BMT) telah banyak berperan dalam</p>
--	--	--	--	--	--	---

						<p>perekonomian nasional Indonesia, termasuk ketika Indonesia mengalami masa-masa sulit yang disebabkan oleh krisis ekonomi dan moneter. BMT melakukan pendekatan dan bantuan terhadap kalangan usaha kecil yang mendorong kemajuan usaha. BMT yang memiliki beberapa peran dalam berbagai hal seperti menyimpan dana, memberikan edukasi kepada masyarakat agar giat menabung dan merencanakan keuangan, memberikan pembiayaan mudah dan murah, menanamkan syariat Islam. Namun dalam pelaksanaan kegiatan operasionalnya, BMT menghadapi beberapa permasalahan diantaranya adalah skeptical thinking akan kredibilitas BMT dalam hal pembiayaan UMKM dan kurangnya kualitas sumber daya manusia pengelola BMT yang terkadang tidak terlalu paham mengenai produk fiqh dan prinsip ekonomi syariah Islam secara mendalam. Padahal BMT sebagai lembaga keuangan yang</p>
--	--	--	--	--	--	--

						<p>berbentuk Koperasi Simpan Pinjam/Unit Simpan Pinjam memiliki peran strategis bagi pemberdayaan permodalan UMKM yaitu, mendorong pertumbuhan sektor riil khususnya UMKM, memberikan berbagai jenis pembiayaan kepada UMKM sehingga memudahkan para pelaku UMKM, mampu menciptakan keterkaitan jalinan usaha antar BMT serta memiliki peran strategis dalam menjalankan fungsi intermediasi yaitu mobilisasi dana masyarakat dan menyalurkan pada sektor riil khususnya UMKM</p> <p>3. Tanggung jawab dari BMT yang tidak pasti dari pihak pengurus maupun dari pihak pengelola mengakibatkan semakin menyulitkan permasalahan dapat selesai dan semakin sulit untuk mendapatkan tabungan nasabah kembali. Dengan cara kabur, yang dilakukan oleh pihak pengurus maupun pengelola dengan tidak memperdulikan tagihan anggota yang akan diberikan janji pembayaran yang tidak dipenuhi.</p>
--	--	--	--	--	--	---

--	--	--	--	--	--	--

Sumber: sumber di olah dari beberapa sumber

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama meneliti *exelent service* lembaga keuangan syariah, sedangkan perbedaan penelitian ini dan sebelumnya adalah teletak pada penelitian sebelumnya di *excellent service* pada bank syariah, sedangkan penelitian ini pada koperasi syariah , yang sekaligus menjadi kebararuan pada penelitian ini

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 DESAIN PENELITIAN

3.1.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan pemeriksaan yang digunakan dalam eksplorasi ini bersifat kualitatif. Teknik ini berarti mengumpulkan, mempresentasikan, dan memecah jawaban dari pertemuan dan informasi berdasarkan hasil dokumentasi yang dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan tepat dari item yang diteliti, untuk dibedah dan diperkenalkan untuk membuat keputusan.

Peneliti menggunakan metodologi kualitatif dengan strategi yang jelas, di mana informasi yang dibedah tidak dalam kerangka angka. Menurut Bogdan dan Biklen dkk dalam Hermawan. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang memaknai kekhasan sebagai kata-kata dan tidak menggunakan angka serta tidak menggunakan perkiraan yang berbeda. Pemeriksaan subyektif dapat digunakan dalam metodologi yang berbeda, termasuk: *etnografi*, dan itu berarti menggambarkan masyarakat dan sudut pandang yang berbeda, dan kemudian menggunakan penyelidikan naturalistik, khususnya dengan mengungkap peristiwa atau keanehan yang terjadi dalam wawancara yang diperoleh dari cerita lisan dan cerita yang disusun oleh ilmuwan masa lalu, analisis kontekstual, studi lapangan, pekerjaan khusus, dan persepsi langsung. Pendekatan ini menggunakan berbagai prosedur yang normal untuk eksplorasi subjektif.⁷³ Creswell mengatakan pemeriksaan kualitatif sebagai metodologi atau melihat untuk menyelidiki dan memahami kekhasan fokus. Untuk memahami kekhasan fokus, ilmuwan berbicara dengan anggota ke anggota lainnya.

⁷³ Sigit Hermawan and Amirullah, "Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif," *Metode Penelitian Bisnis Bandung* (2016): 264.

penelitian dengan mengajukan pertanyaan umum dan agak luas. Data yang disajikan oleh anggota kemudian dikumpulkan, data tersebut biasanya berupa kata-kata atau pesan. Metodologi kualitatif dalam penelitian ini adalah tentang kualitas layanan dan perluasan minat nasabah.⁷⁴ Adapun yang menjadi pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah mengenai kualitas pelayanan dan meningkatkan minat nasabah.

3.2 Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara bertahap dan dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi pada pihak BMT Al-Hijrah Kan Jabung Syariah Kcp Wates, Poncokusumo, Kabupaten Malang.

Metodologi yang menjadi landasan eksplorasi subyektif atau kualitatif pada dasarnya memiliki atribut yang beragam bila dikontraskan dengan metodologi dan spekulasi yang menjadi landasan dasar pemeriksaan kuantitatif. Dengan cara ini, sistem dan tahapan yang harus dilalui untuk eksplorasi subjektif langsung juga unik dalam kaitannya dengan metodologi dan tahapan pemeriksaan kuantitatif. Berikut adalah tahapan yang dilakukan di dalam penelitian ini:⁷⁵

a) Menetapkan fokus penelitian

Sistem eksplorasi subyektif atau kualitatif bergantung pada dasar pemikiran induktif dengan tujuan agar susunan ujian benar-benar dapat disesuaikan. Terlepas dari kenyataan bahwa itu dapat disesuaikan, pemeriksaan subjektif harus melalui tahap-tahap yang telah ditentukan sebelumnya dan metode eksplorasi.

⁷⁴ Ibid. Sigit Hermawan, Hal 63

⁷⁵ Bagong Suyanto & Sutinah. Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan . Kencana Prenada Media Group. Jakarta. 2005. Halaman 170-173

b) Menentukan setting dan subjek penelitian

Sebagai strategi pemeriksaan yang mencakup semua, pengaturan eksplorasi dalam eksplorasi subjektif sangat penting dan telah diselesaikan saat pengaturan pusat pemeriksaan. Subyek setting dan eksplorasi adalah satu kesatuan yang tidak sepenuhnya kaku mulai dari awal review.

c) Pengumpulan Data, pengolahan data, dan analisis data.

Penelitian kualitatif atau subyektif adalah proses eksplorasi yang konstan dengan tujuan agar tahap pengumpulan informasi, dalam eksplorasi subyektif, penanganan informasi tidak menangani informasi, dan pemeriksaan informasi dilakukan selama siklus eksplorasi. Dalam penelitian kualitatif atau subjektif, penanganan informasi tidak perlu selesai setelah informasi dikumpulkan, atau pemeriksaan informasi sebenarnya tidak selesai setelah penanganan informasi selesai.

d) Penyajian data.

Standar dasar dalam memperkenalkan informasi adalah untuk memberikan bagaimana kita dapat menafsirkan sesuatu kepada orang lain. Karena ada informasi yang diperoleh dalam pemeriksaan subjektif berupa kata-kata dan bukan dalam kerangka berpikir angka-angka itu, maka tayangan tersebut biasanya berupa penggambaran kata-kata dan bukan dalam kerangka berpikir tabel-tabel dengan perkiraan-perkiraan faktual.

3.3 Fokus Penelitian dan Kehadiran Peneliti

Penelitian ini di fokuskan pada implementasi *Exellent Service* pada koperasi BMT Al-Hijrah Kan Jabung Syariah, Kantor Cabang Wates, Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang. Salah satu dari penelitian kualitatif adalah bahwa peneliti bertindak sebagai instrumen serta pengumpulan informasi. Instrumen sendiri yakni bukan dari manusia saja, misalnya, survei, panduan wawancara, aturan persepsi,

dan lain sebagainya juga dapat digunakan, namun kemampuannya terbatas untuk mendukung tugas peneliti. Oleh karena itu, dalam penelitian kualitatif, kehadiran peneliti secara langsung, dengan alasan bahwa peneliti harus terhubung dengan lingkungan, baik manusia maupun non-manusia di kadaan saat penelitian penelitian. Kehadirannya di lapangan pemeriksaan harus dimaklumi, terlepas dari apakah kehadirannya diketahui oleh subjek penelitian. Hal ini terkait dengan keterlibatan para peneliti di bidang penelitian, baik yang terlibat secara aktif atau pasif.⁷⁶

3.4 Lokasi dan Obyek Penelitian

Lokasi dan objek penelitian ini di BMT Al-Hijrah Jabung Kantor Cabang Wates yang beralamat di Jl. Subandi No.19 Wates, Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Januari 2022 sampai Juli 2022 yang berlangsung. Subjek dalam penelitian ini adalah beberapa informan yang dipercaya meliputi pegawai bagian *Security, Teller, Customer Service, Accounting Office* dan Nasabah dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dengan akurat di BMT Al-Hijrah Jabung Kantor Cabang Wates, Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang.

3.5 Sumber Data Dan Jenis Data

Tahapan selanjutnya adalah strategi pemilahan informasi yang merupakan metode untuk mencapai tujuan. Strategi pertama ini digunakan setelah peneliti mempertimbangkan kemajuan sehubungan dengan tujuan dan keadaan eksplorasi. Berikut adalah data yang di gunakan penelelitian ini adalah:

⁷⁶ Muhammad Farhan Faizi et al., "PEMAPARAN METODE PENELITIAN KUALITATIF," *Jurnal UIN Maulana Malik Ibrahim*, no. 1 (2017). Hlm 5

- Data Primer

Data primer ini dilakukan dengan wawancara kepada pihak pegawai bagian *Security, Teller, Customer Service, Accounting Office* dan nasabah BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah, Kantor Cabang Wates Poncokusumo, Kabupaten Malang. Mengenai strategi yang dilakukan oleh pegawai untuk kualitas produk dan pelayanan kantor tersebut.

- Data sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini digunakan sebagai pelengkap data primer. Data sekunder dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan data tentang profile BMT Al-Hijrah, struktur organisasi dan produk-produk BMT Al-Hijrah

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Sedangkan untuk mengelola data yang baik dan akurat maka dipergunakan beberapa metode, yaitu :

a) Pengamatan (*Observation*)

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

b) Wawancara

Teknik wawancara ini digunakan untuk mengetahui hubungan dengan sumber informasi, melalui tanggap untuk mendapatkan data informasi. Wawancara ini diarahkan dari atas ke bawah namun dapat disesuaikan, ungkapan dalam setiap pertanyaan dapat diubah pada jam pertemuan, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi selama pertemuan sehubungan dengan teknik menciptakan jasa yang berkualitas dan

pelayanan yang baik untuk meningkatkan minat nasabah kepada BMT Al-Hijrah Kantor Cabang Wates, Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang. Wawancara dilakukan kepada *Security, Customer Service, Teller,* dan *Accounting Office*. Selanjutnya ada kisi-kisi yang dibuat bahan wawancara yakni meliputi : kerapihan, sikap, dan tugas-tugas pelayanan pegawai di bagian masing-masing

c) Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang telah berlalu. Dengan cara ini, laporan terdiri dari materi yang berhubungan dengan peristiwa atau tindakan tertentu. Laporan-laporan yang digunakan dalam penelitian ini adalah data-data yang disimpan atau direkam, misalnya laporan-laporan, dokumen-dokumen foto, informasi yang *autentic* dan berbagai file yang berhubungan dengan SDM yang dapat digunakan sebagai pelengkap informasi yang didapat dalam rapat-rapat dan pertemuan-pertemuan.⁷⁷

d) Studi Pustaka

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

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah Untuk memberikan gambaran tentang penyusunan prosedur pemeriksaan informasi dalam penelitian kualitatif, berikut adalah contoh penyusunan metode penelitian kualitatif selama pengumpulan informasi di lapangan sesuai dengan Miles dan Huberman yang dikutip dari Hermawan. "Pemeriksaan informasi dalam penelitian ini mengikuti strategi pemeriksaan informasi"

⁷⁷ Hermawan and Amirullah, "Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif."

Metodologi kualitatif dari Miles dan Huberman, yaitu mengarahkan penyelidikan selama proses pemilahan informasi. Pemeriksaan informasi dilakukan secara teliti dan diselesaikan secara terus-menerus selama siklus dan sampai penelitian selesai sehingga keadaan atau setting dalam suatu keganjilan tidak ditinggalkan dalam pemeriksaan. Pemeriksaan informasi tersebut telah dilakukan oleh Muawanah. Berikut adalah data proses saat pengumpulan data sebagai berikut :⁷⁸

1. Pengumpulan data (*Data Collection*)

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

2. Reduksi data (*Data reduction*)

Informasi yang didapat di lapangan cukup banyak, untuk itu penting untuk mencatatnya secara cermat dan mendalam. Akibatnya, memecah informasi melalui reduksi informasi adalah penting. Seperti yang ditunjukkan buku Sugiyono, informasi yang semakin berkurang berarti menyimpulkan, memilih hal-hal utama, memusatkan perhatian pada hal-hal penting, mencari topik dan contoh.⁷⁹ Karena data yang terkumpul sangat banyak, maka dalam tahap ini penelitmelakukan reduksi data dengan memilah dan memilih data yang sesuai dengan pelayanan prima yang ada di BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah Cabang Wates.

⁷⁸ Ibid.

⁷⁹ Ibid. hermawan dkk.

3. Data Informasi (*Data Display*)

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

4. Penarikan kesimpulan (*Conclusion*)

Langkah yang terakhir penelitian informasi kualitatif menurut Miles dan Huberman, adalah membuat penentuan dan pemeriksaan. Tujuan dasar yang diajukan masih bersifat sementara, dan akan berubah jika tidak ada bukti kuat yang ditemukan untuk membantu proses pengumpulan informasi berikutnya. Namun, jika tujuan yang diangkat pada tahap awal didukung oleh bukti yang sah dan dapat diprediksi ketika spesialis kembali ke lapangan untuk mengumpulkan informasi, maka, pada saat itu, tujuan yang diajukan adalah tujuan yang kuat.

Dari penjelasan di atas, penelitian dikoordinasikan untuk mencoba mengungkap bagaimana pelaksanaan *excellent service* pendanaan pembiayaan yang diterapkan di BMT Al-Hijrah Kan Jabung Syariah Kantor Cabang Wates, Poncokusumo, Kabupaten Malang yang akan dipahami secara sederhana namun mendalam dan langsung dari sudut pandang yang dipertimbangkan. .

Strategi penelitian ini juga dimanfaatkan untuk mendapatkan gambaran yang wajar terkait dengan terjaganya kualitas di BMT Al-Hijrah Kan Jabung Syariah Kantor Cabang Wates, Poncokusumo, Kabupaten Malang

3.8 Pengecekan Keabsahan Data

Pengaturan untuk menguji keabsahan informasi dalam tinjauan ini menggunakan prosedur triangulasi. Triangulasi adalah strategi pemeriksaan informasi yang menggunakan beberapa pilihan yang berbeda dari informasi untuk tujuan pengecekan atau sebagai pemeriksaan terhadap informasi

tersebut. Prosedur triangulasi yang akan digunakan dalam penelitian ini meliputi: triangulasi dengan sumber, triangulasi dengan metode, triangulasi dengan waktu.⁸⁰

1. Trianggulasi sumber wawancara dengan nasabah dengan pihak menejemen

Trianggulasi sumber dalam penelitian ini dengan cara melakukan interview kepada pimpinan dalam hal ini dalam hal ini SPV BMT Al-Hijrah Cabang Wates Poncokusumo Kabupaten Malang. Untuk mendapatkan keabsahan hasil interview tersebut maka peneliti melakukan interview kepada sumber lain diantaranya kepada pimpinan, kepada *staff* dan anggota. Dengan demikian hasil wawancara dari berbagai sumber tersebut dapat digunakan untuk mengecek keabsahan data penelitian ini. BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah, KC. Wates

2. Trianggulasi Metode

Trianggulasi metode adalah cara yang paling umum untuk menguji keabsahan informasi dengan memanfaatkan petunjuk langkah demi langkah untuk menegaskan informasi penelitian yang telah diperoleh dengan berbagai teknik. Maksudnya adalah untuk memberikan kepastian kepada ilmuwan bahwa informasi yang diperoleh itu substansial dan memungkinkan untuk dijadikan sebagai informasi pemeriksaan yang akan dibedah. Cara melakukannya adalah dengan menegaskan informasi yang diperoleh pertama kali dengan strategi yang berbeda

3. Trianggulasi Waktu

Pada saat pertama kali intervie dilakukan pada Januari 2022 kemudian untuk mengecek keabsahan data peneliti melakukan interview

⁸⁰MUCHAMAD TAUFIK K, "Iai Bunga Bangsa Cirebon Tahun 2019," *IMPLEMENTASI PROGRAM PEMBIAYAAN SYARIAH TERHADAP KESEJAHTERAAN EKONOMI MASYARAKAT (BAZMA ASSET 3 PT. PERTAMINA EP. CIREBON)* (2018): 1-125.

kembali pada tanggal Juli 2022. Selanjutnya peneliti mengecek apakah ada persamaan dan perbedaan dari interview pertama, kedua dan yang terakhir ke ketiga. Dalam hal ini peneliti mengecek keabsahan data dengan melakukan wawancara kembali kepada BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah Kantor Cabang Wates Poncokusumo Kabupaten Malang pada hari dan waktu yang lain

DAFTAR PUSTAKA

- ABESA PUTRIANINGSIH. "IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENCE PADA BMT MADANI SEPANJANG SIDOARJO." *SKRIPSI, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH* (2018): 1-97.
- Akmalia, Ikfi. "Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang." *Manajemen Bisnis* 2, no. 1 (2013): 69-80.
- Antonio, Syafii, and Hilman F. Nugraha. "Peran Intermediasi Sosial Perbankan Syariah Bagi Masyarakat Miskin." *Tsaqafah* 9, no. 1 (2013): 123.
- Arifqi, Moh. Musfiq. "Konsep Ekonomi Kerakyatan Sebagai Pengembangan Koperasi Syariah Di Indonesia (Telaah Pemikiran Muhammad Hatta)." *SULTANIST: Jurnal Manajemen dan Keuangan* 8, no. 2 (2020): 96.
- ASQORY, DIMAS FATTIH. "TINJAUAN YURIDIS TANGGUNG JAWAB BAITUL MAAL WAT TAMWIL SEBAGAI LEMBAGA KEUANGAN MIKRO SYARIAH (LKMS) TERKAIT PERAN PENGUMPUL ZISWAF DAN PEMBIAYAAN USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM) SKRIPSI." *skripsi* 1, no. 3 (2019): 01-86.
- Azhim, Muhammad Fahmi Fauzil. "Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Syariah." *Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syariah, Surabaya* (2018).
- Barata, 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima - Atep Adya Barata. (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2004)*, 2003.
- Bonita, Silvia Dora, and Aan Zainul Anwar. "Implementasi Syariah Compliance Pada Akad Murabahah Dan Ijarah (Studi Kasus Pada KSPPS BMT Fastabiq Jepara)." *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)* 7, no. 2 (2018): 88.
- Cahyani, Putri Dwi. "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta." *Esensi* 6, no. 2 (2016): 151-162.
- Fadilla, Dita Ayu. "Analisis Pelayanan Prima Terhadap Nasabah Prioritas Pada Bank Syariah Mandiri Kc Jakarta Pondok Indah Jakarta Selatan" (2019): 30-31.
- Faizi, Muhammad Farhan, PNP DIRSECIU, J. R. Robinson, PNP DIRSECIU, H Freund, V B B Bergbau-, PNP DIRSECIU, et al. "PEMAPARAN METODE PENELITIAN KUALITATIF." *Jurnal UIN Maulana Malik Ibrahim*, no. 1 (2017): 43.
- Fakultas Hukum UNIBA, Nourma. "Regulasi Keberadaan Baitul Maal Wat Tamwil (Bmt) Dalam Sistem Perekonomian Di Indonesia." *Jurnal Serambi Hukum* 11, no. 01 (2017): 96-110.
- Fitriani, imas Hasdarina. "Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Bank Syariah Indonesia Kcp Ngawi Pada Saat Pandemi Covid 19." *SKRIPSI IAIN PONOROGO* (2021): 01-109. <http://etheses.iainponorogo.ac.id/13233/>.
- Hamonangan. "Analisis Penerapan Prinsip 5C Dalam Penyaluran Pembiayaan Pada Bank Muamalat KCU Padangsidempuan." *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen,*

- Ekonomi, & Akuntansi*) 4, no. 2 (2020): 454–466.
- Hermawan, Sigit, and Amirullah. "Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif." *Metode Penelitian Bisnis Bandung* (2016): 264.
- Kurniawan, Danang. "Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam Di Bank Syariah." *TAWAZUN : Journal of Sharia Economic Law* 3, no. 1 (2020): 63.
- Maghfur, Moh. "Citra Lembaga Keuangan Dan Kualitas Terhadap Pemilihan Pembiayaan Rahn Di Koperasi." *Jurnal QIEMA (Qomaruddin Islamic Economy Magazine)* Vol 4 No 1, no. 2 (2018): 161–180.
- MEGA BELLA MALISA. "PELAKSANAAN SERVICE EXCELLENT OLEH TELLER PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) KANTOR KAS KLAMPIS JAYA SURABAYA." *Artikel Ilmia, sekolah tinggi ilmu perbanas surabaya* 4, no. 1 (2017): 1–15. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/en/mdl->
- Mochammad Adam Surya. "SERVICE EXCELLENT PEGAWAI FRONTLINER DALAM PERSPEKTIF NASABAH BNI SYARIAH CABANG SIDOARJO." *skripsi, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH SURABAYA* (2018): 1–80.
- MUCHAMAD TAUFIK K. "Iai Bunga Bangsa Cirebon Tahun 2019." *IMPLEMENTASI PROGRAM PEMBIAYAAN SYARIAH TERHADAP KESEJAHTERAAN EKONOMI MASYARAKAT (BAZMA ASSET 3 PT. PERTAMINA EP. CIREBON)* (2018): 1–125.
- Muhammad Heri Fahrezza. "IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENT OLEH CUSTOMER SERVICE DI BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR KAS UII YOGYAKARTA." *Laporan Magang* 1, no. 1 (2018): 1–46.
- Nizar, Muhammad, and Badrus Soleh. "Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Nasabah." *Jurnal Ekonomi Islam* 8, no. 2 (2017): 257–276. <https://jurnal.yudharta.ac.id/v2/index.php/malia/article/view/600>.
- Okfitasari, Antin, and Agus Suyatno. "Analisis Kesehatan Koperasi Syariah Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Dan Pelayanan." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 4, no. 02 (2018): 91.
- Patel. "Skripsi" (2019): 9–25.
- Prassetio, Edwin. *Pengaruh Tingkat Nisabah Bagi Hasil, Penerapan Akad, Citra Merek, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Pada Lembaga Keuangan Perbankan Syariah (Studi Kasus Masyarakat Tanggerang Selatan)*. Skripsi, 2017.
- QURATUL A'YUN, RINDA. "PENGARUH VARIABEL MAKRO EKONOMI TERHADAP LIKUIDITAS (FDR) PERBANKAN SYARIAH (BUS DAN UUS) DI INDONESIA PERIODE 2011- 2015." *Skripsi Institut Agama Islam Negeri Jember*, no. June (2016).
- SAKTI, SHINTESA SASTRAWAN. "Implementasi Service Excelent Pada Pt. Bank Brisyariah Kcp Batu Di Tinjau Dari Kepuasan Pelanggan Tugas Akhir." *skripsi* (2018).
- Sri Mulyani. "Analisis Manajemen Pembiayaan Pada Bank Syariah." *An-Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah* 1, no. 2 (2020): 89–105.

Suandi, Suandi. "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur." *Journal PPS UNISTI* 1, no. 2 (2019): 13-22.

Syukron, Ali. "Dinamika Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia." *Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam* 3, no. 2 (2013): 28-53.

Yunas, Firda mariana. "Pengaruh Experiential Marketing, Service Quality Dan Reference Group Terhadap Kepuasan Anggota Dengan Loyalitas Sebagai Variabel Moderasi Pada Koperasi Syariah Benteng Mikro Indonesia Cabang Jambe, Tangerang." *Skripsi* (2020).

<https://www.kanjabung.com/divisi-bmt-al-hijrah/>

Nasabah BMT Al-Hijrah KAN jabung Syariah KC wates, Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang

GAMBAR

GAMBAR 1 Foto lokasi tempat penelitian pada tanggal 11 Januari 2022



GAMBAR 2 Foto Pada Saat Interview Kepada *Security* Pada Tanggal 11 Januari 2022



GAMBAR 3 Foto Pada Saat *Security* saat sedang melakukan pelayanan kepada nasabah Pada Tanggal 11 Januari 2022



GAMBAR 4 Foto Pada Saat Melakukan Interview Kepada Pegawai Di Bagian CS Sekaligus Bagian Teller Pada Tanggal 25 Februari 2022



GAMBAR 5 Foto Pada Saat Pegawai Di Bagian CS melakukan pelayanan kepada nasabah 25 Februari 2022



GAMBAR 6 Foto Pada Saat wawancara pada Pegawai Di Bagian Teller pada 20 Maret 2022



GAMBAR 7 Foto Pada Saat Pegawai Di Bagian Teller melakukan pelayanan kepada nasabah pada 20 Maret 2022



GAMBAR 8 Foto Pada Saat Interview Kepada Salah Satu Bagian AO (Accounting Office) Pada Tanggal 17 Mei 2022



LAMPIRAN-LAMPIRAN



lampiran 1

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Mahendra Dwi Laksono
NIM/ NIP : 20181930731004
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas / Asal Instansi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama
Islam Sunan Kalijogo Malang

Dengan sesungguhnya menyatakan bahwa saudara yang diatas adalah benar-benar melakukan penelitian guna untuk mnyelesaikan tugas akhir di kantor BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah Kantor Cabang Wates yang berjudul **IMPLEMENTASI *EXCELLENT SERVICE* GUNA MENINGKATKAN MINAT NASABAH PADA KOPERASI SYARIAH(Studi Kasus Pada BMT Al-Hijrah KAN Jabung Syariah Kantor Cabang Wates, Kecamatan Poncokusumo, Kabupaten Malang)** Pada Januari 2022 - Juli 2022

Demikian surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. BMT Al-Hijrah tidak bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul dari penggunaan surat keterangan ini dan menjadi tanggung jawab sepenuhnya dari nama di atas tersebut.
Wasslamu'alaikum Wr. Wb

BMT al-hijrah KAN Jabung Syariah
KC. Wates, Poncokusumo, Malang

M. Rizal Zurkanain
Kepala Cabang

lampiran 2 Informan Security

Nama : Choirun A>S
Jenis Kelamin : Laki-laki
Jabatan : Security
Lama bergabung : 4 Tahun

Bentuk interviuw kesesuaian dan pernyataan *Excellent Service Security* dengan teori yang di berikan oleh pegawai bagian Security dan mengukur *Excellent Service* dari sisi nasabah

NO	Pertanyaan Pada Saat Wawancara	Pernyataan
1	Bagaimana ketentuan Seragam dan Kelengkapan supaya terlihat terkesan?	
2	Apa saja bentuk kerapihan dan meliputi apa saja di bidang <i>securyti</i> ?	
3	Bagaimana sikap <i>securyti</i> saat ada nasabah datang ke koperasi?	
4	Bagaimana sikap <i>securyti</i> saat ada nasabah keluar dari koperasi?	

lampiran 3 Identitas Informan Customer Service

Nama : Jeanita Revianti
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Customer Service
Lama bergabung : 4 Tahun

Bentuk interviuw kesesuaian dan pernyataan *Excellent Service Customer Service* dengan teori yang di berikan oleh pegawai bagian Customer Service dan mengukur *Excellent Service* dari sisi nasabah

NO	Pertanyaan Pada Saat Wawancara	Pernyataan
1.	Apa keterampilan yang harus dimiliki <i>Customer Service</i> dalam melayani nasabah ?	
2.	Bagaimana cara memberikan perhatian kepada pelanggan berkaitan dengan kebutuhan atau keinginannya ?	

3.	Bagaimana <i>Customer Service</i> menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada Koperasi ?	
4.	Apakah Pelayanan Prima yang anda dilakukan sebagai <i>Customer Service</i> pada BMT Al-Hijrah Cabang Poncokusumo, Kabupaten Malang sudah melakukan pelayanan yang optimal?	
5.	Apa yang membuat anda merasa optimal dalam melakukan terhadap pelayanan yang anda berikan?	
6.	Peran apa saja yang dilakukan <i>customer service</i> dalam meningkatkan pelayanan prima ?	
7.	Strategi apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan <i>exellent service</i> ?	
8.	Seberapa efektif strategi <i>exellent service</i> yang digunakan ?	
9.	Apa saja faktor untuk pendukung <i>exellent service</i> pada <i>customer service</i> dalam meningkatkan kepuasan nasabah	
10.	Mengapa Koperasi BMT Al-hijrah Cabang Poncokusumo, Kabupaten Malang perlu melakukan <i>Exellent Service</i> ?	
11.	Apa saja kendala atau permasalahan <i>Customer Service</i> dalam memberikan pelayanan kepada nasabah ?	
12.	Bagaimana <i>Customer Service</i> melakukan <i>Exellent service</i> dalam konteks sikap terhadap nasabah ?	
13.	Bagaimana <i>Customer Service</i> melakukan pelayanan prima dalam konteks perhatian terhadap nasabah ?	

lampiran 4 Identitas Informan Teller

Nama : Jeanita Revianti

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Teller

Lama bergabung : 4 Tahun

Lampiran bentuk interviuw kesesuaian dan pernyataan *Excellent Service Teller* dengan teori yang di berikan oleh pegawai bagian teller dan mengukur *Excellent Service* dari sisi nasabah

NO	Pertanyaan Pada Saat Wawancara	Pernyataan
1.	Seberapa pentingnya excellent service pada teller koperasi BMT Al-Hijrah?	
2.	Ada beberapa hal yang menyangkut etika seorang teller, bagaimana seorang teller berpenampilan dalam membentuk ketertarikan nasabah?	
3.	Ada beberapa hal yang menyangkut etika seorang teller. Apa saja bentuk kepribadian seorang teller ?	
4.	Ada beberapa hal yang menyangkut etika seorang teller. Mengapa seorang teller berusaha melayani nasabah dengan cepat dan tepat?	
5.	Ada beberapa hal yang menyangkut etika seorang teller. Apa tujuan teller menjaga kerahasiaan nasabah?	
6.	Ada beberapa hal yang menyangkut etika seorang teller. Apa tujuan seorang teller untuk menjelaskan tentang jasa-jasa yang di miliki sebuah koperasi BMT Al-Hijrah KCP. Poncokusumo?	

7.	Ada beberapa sikap seorang teller untuk melayani nasabah.	1. Bagaimana sikap teller saat mengawali nasabah 2. Bagaimana sikap selama berinteraksi dengan nasabah 3. Dan bagaimana teller Setelah transaksi dilakukan, sikap yang dilakukan Teller pada saat mengakhiri?	
8.	Mengapa seorang teller harus bisa mengenal nasabah?		
9.	Bagaimana seorang teller mengetahui kemauan nasabah?		
10.	Apa tujuan seorang teller menginformasikan dan memperkenalkan produk produk yang dimiliki koperasi?		
11.	Mengapa seorang teller harus bersikap luwes terhadap nasabah		

lampiran 5 Identitas Informan AO (*Accounting Officer*)

Nama : Muhammad Rizki Amirudin

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Accounting Office

Lama bergabung : 4 Tahun

Tabel bentuk interviuw kesesuaian dan pernyataan *Excellent Service* AO dengan teori yang di berikan oleh pegawai dan mengukur *Excellent Service* dari sisi nasabah

NO	Bentuk penelitian konsep <i>Excellent Service</i> di lapangan	Bentuk penelitian Implementasi <i>Excellent Service</i> di lapangan	Kesesuaian dengan teori
1.	<i>Character</i>	Cara melihat kepribadian dan debitur	
2.	<i>Capacity</i>	Cara mengetahui sumber dana pemasukan calon	

		debitur	
3.	<i>Capital</i>	Cara melihat kepercayaan calon debitur	
4.	<i>Collateral</i>	Cara debitur mengelola jaminan calon debitur	
5.	<i>Condition of ekonomi</i>	Cara melihat kondisi calon debitur	

lampiran 6 Identitas Informan Nasabah 1

Nama : Mariati
 Umur : 45 Tahun
 Jenis kelamin : Perempuan
 Pekerjaan : Petani
 Lama menjadi nasabah : 4 Tahun

lampiran 7 Identitas Informan Nasabah 2

Nama : Suratin
 Umur : 40 Tahun
 Jenis kelamin : Perempuan
 Pekerjaan : Pedagang
 Lama menjadi nasabah : 4 Tahun

lampiran kesesuaian *Excellent Service* yang di berikan oleh pegawai kepada *nasabah* dengan teori

NO	Bentuk wawancara	Kesesuaian dengan Pernyataan
1.	Pengetahuan nasabah tentang BMT	
2.	Alasan menggunakan jasa BMT	
3.	Layanan yang di gunakan nasabah	
4.	Layanan <i>Security</i>	
5.	Layanan <i>Customer Service</i>	
6.	Layanan <i>Teller</i>	
7.	Layanan <i>Accounting Office</i>	