

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Baitul Maal Wa Tamwil atau BMT merupakan lembaga keuangan mikro yang kini telah berkembang di Indonesia dan mengalami persaingan yang ketat, dibandingkan dengan lembaga keuangan yang lebih besar yang akan menambah kompleksnya permasalahan persaingan, sehingga menuntut lembaga keuangan untuk meningkatkan profesionalitas dan daya saing agar tidak kalah saing dengan lembaga keuangan lainnya.

Saat ini persaingan lembaga keuangan tidak hanya bertumpu pada produk saja, melainkan kepada pelayanan yang disediakan. Hal ini dikarenakan dalam lembaga keuangan syariah maupun konvensional berusaha mengemas sedemikian rupa dalam menjual produk maupun jasanya agar dapat menarik nasabah, maka dalam lembaga keuangan, pelayanan prima menjadi prioritas utama dalam kegiatan operasionalnya, sehingga mampu bertahan dalam persaingan yang ketat.

Baitul Maal Wa Tamwil atau BMT adalah salah satu lembaga keuangan yang lebih mengedepankan kepentingan nasabah, tolak ukur kepuasan nasabah disini dapat dinilai dari bagaimana pelayanan yang baik dari *front office*. Selain *front office*, karyawan di bagian lain juga harus bekerja sama agar terbentuknya pelayanan prima yang sempurna.

Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan nasabah yang mempunyai tujuan memberikan informasi kepada nasabah tentang produk atau jasa yang dimiliki suatu lembaga keuangan. Bagi *Baitul Maal Wa Tamwil* atau BMT sendiri, pelayanan nasabah mencerminkan bagaimana sikap keseluruhan karyawan *Baitul Maal Wa Tamwil* atau BMT kepada nasabah. Pelayanan nasabah adalah sikap menolong, bersahabat dan profesional yang memuaskan nasabah dan menyebabkan nasabah datang kembali untuk berbisnis dengan *Baitul Maal Wa Tamwil* atau BMT.

Berdasarkan pengamatan penulis selama melaksanakan magang di BMT Mitra Reksa Bakti, diketahui bahwa peranan *customer service* adalah melayani dan menanggapi keluhan nasabah, memberikan solusi jika nasabah menemukan kendala, sampai dengan memenuhi kebutuhan yang diperlukan nasabah salah satunya adalah dalam prosedur pembukaan rekening.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka penulis memandang perlu untuk mengadakan penelitian dengan judul **“PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA PEMBUKAAN REKENING OLEH *CUSTOMER SERVICE* DI BMT MITRA REKSA BAKTI”**.

1.2 TUJUAN MAGANG

Tujuan penulis magang di BMT Mitra Reksa Bakti adalah untuk mengetahui penerapan pelayanan prima pada pembukaan rekening oleh *customer service* di BMT Mitra Reksa Bakti.

1.3 TARGET MAGANG

Target penulis melakukan penelitian di BMT Mitra Reksa Bakti adalah mampu memahami penerapan pelayanan prima pada pembukaan rekening oleh *customer service* BMT Mitra Reksa Bakti

1.4 BIDANG MAGANG

Bidang magang dilakukan di BMT Mitra Reksa Bakti pada bagian *Customer Service*.

1.5 LOKASI MAGANG

Adapun lokasi magang, yaitu :

Nama Instansi : BMT Mitra Reksa Bakti

Alamat : Jl.Pakem-Turi Km.3 (Pulowatu) Purwobinangun,Pakem, Sleman,
Yogyakarta

No. Telepon : (0274) 7830396

Kode Pos : 55582

E-mail : jndrahaes@yahoo.com

1.6 JADWAL MAGANG

Pelaksanaan magang berlangsung pada tanggal 18 Januari 2016 sampai dengan 13 Februari 2016. Magang dilaksanakan selama 1 bulan dengan jam magang disesuaikan dengan kebijakan dari BMT Mitra Reksa Bakti. Adapun kegiatan magang dapat dilihat pada Tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jadwal Magang

Kegiatan	Waktu
Persiapan magang	Januari 2016
Pelaksanaan magang	Januari 2016-Februari 2016
Bimbingan laporan magang	April 2017
Penyusunan laporan magang	April 2017

1.7 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan tugas akhir ini dilakukan guna lebih teratur dan urut pembahasan, maka penulis menggunakan sistematika sebagai berikut :

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan yang materinya sebagian besar menyempurnakan usulan penelitian yang berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, bidang magang, lokasi magang, waktu magang dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan teori yang mendasar tentang pembahasan secara terperinci yang memuat antara lain pengertian penerapan, pengertian pelayanan prima, tugas, fungsi *Customer Service* dan penerapan pembukaan rekening oleh *Customer Service*.

BAB III: ANALISIS DESKRIPTIF

Bab ini terdiri dari data umum dan data khusus. Data umum mendeskripsikan gambaran umum tempat magang terkait dengan bidang magang, seperti gambaran umum perusahaan yakni sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan. Data khusus mendeskripsikan data hasil temuan di lapangan yang sesuai dengan topik yang diangkat.

BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini dijabarkan kesimpulan dari hasil analisis dari bab sebelumnya. Kesimpulan ini menghasilkan rekomendasi kebijakan terhadap perusahaan dengan berdasarkan pada landasan teori.

DAFTAR PUSTAKA

Bab ini memuat berbagai berbagai sumber yang digunakan menjadi referensi dalam penyusunan laporan magang.

LAMPIRAN

Lampiran memuat semua dokumen atau bahan penunjang yang dibutuhkan dalam penulisan laporan magang.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 BMT (*Baitul Maal Wat Tamwil*)

2.1.1 Pengertian BMT

Pengertian BMT menurut para ahli antara lain dikemukakan oleh Karnaen A. Perwataatmadja, *Baitul Mal wal Tamwil* merupakan pengembangan ekonomi berbasis masjid sebagai sarana untuk memakmurkan masjid. Sedangkan menurut Abdul Aziz dan Mariyah Ulfah *Baitul Mal wa Tamwil* (BMT) adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil, menumbuh kembangkan bisnis usaha mikro dan kecil dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin sebagai berikut :

“*Baitul Maal Wat Tamwil* adalah balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan *bayt al-maal wa al-tamwil* dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha kecil antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya”.

Sedangkan menurut Muhammad (2002;136) bahwa pengertian Baitul Maal Wat Tamwil adalah sebagai berikut :

“*Baitul Maal Wat Tamwil* adalah lembaga pendukung peningkatan kualitas usaha ekonomi mikro dan pengusaha kecil berlandaskan sistem syariah”.

Jadi, *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) merupakan lembaga keuangan mikro yang kegiatannya menghimpun dana dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam

hal ini adalah anggotanya dengan berlandaskan pada prinsip syariah. Secara prinsip BMT memiliki sistem operasi yang tidak jauh berbeda dengan sistem operasi BPR syariah. Namun, ruang lingkup dan produk yang dihasilkan yang berbeda.

2.1.2 Asas dan Prinsip Dasar BMT

BMT didirikan dengan berasaskan pada masyarakat yang *salaam*, yaitu penuh keselamatan, kedamaian, dan kesejahteraan, prinsip dasar BMT adalah:

- 1) *Ahsan* (mutu, hasil kerja terbaik), *thayyiban* (terindah), *ahsanu*, *amala* (memuaskan semua pihak), dan sesuai dengan nilai-nilai *salaam*, (keselamatan, kedamaian dan kesejahteraan).
- 2) *Barokah*, artinya berdaya guna, berhasil guna, adanya penguatan jaringan, transparan, keterbukaan, dan bertanggung jawab sepenuhnya kepada masyarakat.
- 3) *Spiritual communication* (penguatan nilai ruhiyah).
- 4) *Demokratis*, partisipatif, dan inklusif.
- 5) Keadilan *sisoal* dan kesetaraan jender, non-diskriminatif.
- 6) Ramah lingkungan.
- 7) Peka dan bijak terhadap pengetahuan dan budaya lokal serta keanekaragaman budaya.
- 8) Keberlanjutan, memberdayakan masyarakat dengan meningkatkan kemampuan diri dan lembaga msyarakat lokal.

2.1.3 Sifat, Peran dan Fungsi BMT

BMT bersifat terbuka, independen, tidak partisan, berorientasi pada pengembangan tabungan dan pembiayaan untuk mendukung bisnis ekonomi yang produktif bagi anggota dan kesejahteraan sosial masyarakat sekitar, terutama usaha mikro dan fakir miskin.

Peran BMT di masyarakat adalah sebagai:

- 1) Motor penggerak ekonomi dan sosial masyarakat banyak.
- 2) Ujung tombak pelaksanaan sistem ekonomi syariah.
- 3) Penghubung antara kaum *aghnia* (kaya) dan kaum *dhu'afa* (miskin).
- 4) Sarana pendidikan informal untuk mewujudkan prinsip hidup yang *barakah*, *ahsanu amaka*, dan *salaam* melalui *spiritual communication* dengan *dzikir qalbiyag ilahiah*.

Fungsi BMT di masyarakat adalah:

- 1) Meningkatkan kualitas SDM anggota, pengurus, dan pengelola menjadi lebih profesional, *salaam*, dan amanah sehingga semakin utuh dan tangguh dalam berjuang dan berusaha (beribadah) menghadapi tantangan global.
- 2) Mengorganisasi dan memobilisasi dana sehingga dana yang dimiliki oleh masyarakat dapat termanfaatkan secara optimal di dalam dan di luar organisasi untuk kepentingan rakyat banyak.
- 3) Mengembangkan kesempatan kerja.
- 4) Mengukuhkan dan meningkatkan kualitas usaha dan pasar produk-produk anggota.

- 5) Memperkuat dan meningkatkan kualitas lembaga-lembaga ekonomi dan sosial masyarakat banyak.

2.1.4 Ciri-ciri BMT

Adapun ciri-ciri BMT menurut Muhammad (2002;136) adalah sebagai berikut:

- a. Modal awal lebih kurang Rp. 5 juta sampai dengan Rp. 10 juta.
- b. Memberikan pembiayaan kepada anggota relatif lebih kecil tergantung perkembangan besarnya modal.
- c. Menerima titipan zakat, infaq dan shadaqah dari BAZIS.
- d. Calon pengelola/manajer dipilih yang beraqidah, komitmen tinggi pada pengembangan ekonomi ummat, amanah dan jujur. Jika mungkin minimal lulusan D3 atau S1.
- e. Dalam operasi menggiatkan dan menjemput berbagai jenis simpanan mudharabah. Demikian pula terhadap nasabah pembiayaan tidak hanya menunggu.
- f. Manajernya professional dan islami.
- g. Administrasi pembukuan dan prosedur perbankan.
- h. Aktif menjemput, berangjaksana, berprakarsa.
- i. Berprilaku *ahsanu 'amala : service excellence*.

Pada awal perkembangannya, BMT memang tidak memiliki badan hukum resmi. BMT berkembang sebagai kelompok swadaya masyarakat (KSM) atau kelompok simpan pinjam (KSP). Namun, untuk mengantisipasi perkembangan

kedepan, status hukum menjadi suatu kebutuhan yang mendesak. BMT dapat didirikan dalam bentuk KSM (kelompok swadaya masyarakat) atau koperasi. Sebelum menjalankan usahanya, Kelompok swadaya masyarakat mesti mendapatkan sertifikat operasi dari PINBUK (pusat inkubasi bisnis usaha kecil). Sementara PINBUK itu sendiri mesti mendapat pengakuan dari Bank Indonesia (BI) sebagai lembaga pengembang swadaya masyarakat (LPSM) yang mendukung program proyek hubungan bank dengan kelompok swadaya masyarakat yang dikelola oleh Bank Indonesia (PHBK-BI). Sebagai kelompok swadaya masyarakat, BMT bisa didirikan dengan menggunakan badan hukum koperasi, baik koperasi serba usaha di perkotaan, koperasi unit desa (KUD) dipedesaan maupun koperasi pondok pesantren (KOPONTREN) di lingkungan pesantren.

Penggunaan badan hukum koperasi untuk BMT ini disebabkan karena BMT tidak termasuk kepada lembaga keuangan formal yang dijelaskan undang-undang No.10 tahun 1998 tentang perubahan undang-undang No.7 tahun 1992 tentang perbankan. Dalam kegiatannya *Baitul Maal Wat Tamwil* terdiri dari dua bagian, yaitu: (1) *Baitul Maal* dan *Baitut Tamwil*.

2.1.5 Produk BMT

Produk BMT secara umum menurut Syarifudin Arif (2011) adalah:

1. Produk Pengumpulan Dana

Adapun akad yang mendasari berlakunya simpanan di BMT adalah akad Wadiah dan Mudharabah.

- a) Simpanan Wadiah, adalah titipan dana yang tiap waktu dapat ditarik pemilik atau anggota dengan cara mengeluarkan semacam surat berharga pemindah bukuan/transfer dan perintah membayar lainnya. Simpanan wadiah dikenakan biaya administrasi namun oleh karena dana dititipkan diperkenankan untuk diputar maka oleh BMT kepada penyimpan dana dapat diberikan semacam bagi hasil sesuai dengan jumlah dana yang ikut berperan di dalam pembentukan laba bagi BMT . Simpanan yang berakad wadi'ah ada dua:
- (1) Wadi'ah Amanah
 - (2) Wadi'ah Yadhomanah
- b) Simpanan Mudharabah, adalah simpanan pemilik dana yang penyetorannya dan penarikannya dapat dilakukan sesuai dengan perjanjian yang telah di sepakati sebelumnya. Pada simpanan mudharabah tidak diberikan bunga sebagai pembentukan laba bagi BMT tetapi diberikan semacam bagi hasil. Variasi jenis simpan yang berakad mudharabah dapat dikembangkan kedalam berbagai variasi simpanan, seperti:
- (1) Simpanan Idul Fitri
 - (2) Simpanan Idul Qurban
 - (3) Simpanan Haji
 - (4) Simpanan Pendidikan
 - (5) Simpanan Kesehatan, dll.

Selain kedua jenis simpanan tersebut, BMT juga mengelola dana ibadah seperti Zakat, Infaq dan Shodaqoh (ZIS), yang dalam hal ini BMT dapat berfungsi sebagai amil.

2. Produk Penyaluran Dana

Menurut Muhammd (2007), BMT bukan sekedar lembaga keuangan non bank yang bersifat sosial. Namun, BMT juga sebagai lembaga bisnis dalam rangka memperbaiki perekonomian umat. Sesuai dengan itu, maka dana yang dikumpulkan dari anggota harus disalurkan dalam bentuk pinjaman kepada anggotanya. Pinjaman dana kepada anggota disebut juga pembiayaan. Pembiayaan adalah suatu fasilitas yang diberikan BMT kepada anggotanya untuk menggunakan dana yang telah dikumpulkan oleh BMT dari anggotanya. Orientasi pembiayaan yang di berikan BMT adalah untuk mengembangkan dan meningkatkan pendapatan anggota dan BMT. Sasaran pembiayaan ini adalah semua sektor ekonomi seperti pertanian, industri rumah tangga, perdagangan dan jasa. Ada berbagai jenis pembiayaan yang dikembangkan oleh BMT, yang kesemuanya itu mengacu pada dua jenis akad, yaitu:

- (1) Akad syirkah
- (2) Akad jual beli

Dari kedua akad ini dikembangkan sesuai dengan kebutuhan yang dikehendaki oleh BMT dan anggota. Diantara pembiayaan yang sudah umum dikembangkan oleh BMT maupun lembaga keuangan islami lainnya adalah:

- a) Pembiayaan Bai' bitsaman ajil (BBA). Pembiayaan berakad jual beli adalah suatu perjanjian pembiayaan yang disepakati antara BMT dengan anggotanya,

dimana BMT menyediakan dananya untuk sebuah investasi atau pembelian barang modal dan usaha anggotanya yang kemudian proses pembayarannya dilakukan secara mencicil atau angsuran. Jumlah kewajiban yang harus dibayarkan oleh pinjaman adalah jumlah atas harga barang modal dan mark-up yang disepakati.

- b) Pembiayaan Murabahah (MBA), pembiayaan berakad jual beli. Pembiayaan murabahah pada dasarnya merupakan kesepakatan antara BMT sebagai pemberi modal dan anggota sebagai peminjam. Prinsip yang digunakan adalah sama seperti pembiayaan bai' bithaman ajil, hanya saja proses pengembaliannya dibayarkan pada saat jatuh tempo pengembaliannya.
- c) Pembiayaan Mudharabah (MDA). Pembiayaan mudharabah adalah suatu perjanjian pembiayaan antara BMT dan anggota dimana BMT menyediakan dana untuk penyediaan modal kerja sedangkan peminjam berupaya mengelola dana tersebut untuk pengembangan usahanya. Jenis usaha yang dimungkinkan untuk diberikan pembiayaan adalah usaha-usaha kecil seperti pertanian, industri rumah tangga, dan perdagangan.
- d) Pembiayaan Musyarakah (MSA). Pembiayaan dengan akad syirkah adalah penyertaan BMT sebagai pemilik modal dalam suatu usaha yang mana antara resiko dan keuntungan ditanggung bersama secara berimbang dengan porsi penyertaan.
- e) Pembiayaan al-Qordhul Hasan. Pembiayaan dengan akad ibadah. Pembiayaan Qordhul Hasan adalah perjanjian pembiayaan antara BMT dengan anggotanya.

Hanya anggota yang dianggap layak yang dapat diberi pinjaman ini. Kegiatan yang dimungkinkan untuk diberikan pembiayaan ini adalah anggota yang terdesak dalam melakukan kewajiban-kewajiban non usaha atau pengusaha yang menginginkan usahanya bangkit kembali yang oleh karena tidak mempunya untuk melunasi kewajiban usahanya.

2.2 Pengertian Penerapan

Menurut Usman (2002), penerapan (implementasi) adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Menurut Setiawan (2004) penerapan (*implementasi*) adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif. Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa penerapan atau *implementasi* adalah sesuatu tindakan yang tersusun dan terencana agar terlaksananya kegiatan sesuai dengan tujuan.

2.3 Pelayanan Prima

2.3.1 Pengertian Pelayanan Prima

Menurut *Educational Top Studies Files* (2104), Pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan sehingga dapat menimbulkan rasa puas pada nasabah. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang

berorientasi pada pemenuhan tuntutan nasabah mengenai kualitas produk (barang atau jasa) sebaik-baiknya.

Pelayanan prima merupakan kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Menurut Swithi (1999) pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan prosedur pelayanan. Sedangkan menurut Sulistio (2009) mendefinisikan tiga aspek pelayanan prima

- a. Kemampuan profesional.
- b. Kemauan yang teguh sikap yang ikhlas, tulus senang membantu menyelesaikan keluhan.
- c. Kemampuan yang profesional, tercermin dalam pemikirannya yang berlainan, perencanaan yang tepat, kerja yang berkualitas, sentuhan yang menyenangkan.

Pelayanan yang profesional diartikan juga lebih profesional dalam menanggapi keluhan permasalahan pelanggan (*responsive to public service*), menyelesaikan pekerjaan dengan cepat (*quick service*) melayani dan memuaskan kebutuhan masyarakat.

Sedangkan menurut M. Nur Rianto Al Arif (2010) menjelaskan bahwa pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan. Instansi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran

dalam memuaskan pelanggan. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan).

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan bentuk pelayanan terbaik kepada pelanggan yang diberikan oleh karyawan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, yang dilakukan sesuai dengan prosedur pelayanan. Harapannya, dengan pelayanan prima, perusahaan dapat menarik nasabah baru dan perusahaan dapat mempertahankan nasabah lama.

2.3.2 Ciri-ciri Pelayanan Prima

Menurut Rosady Ruslan (2012) ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan/nasabah, antara lain:

1) Tersedianya Karyawan yang Baik

Kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu, karyawan harus cepat, tanggap, pandai bicara menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat, dan cekatan.

2) Tersedianya Sarana dan Prasarana yang Baik

Pada dasarnya nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan, disamping kualitas dan

kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan.

- 3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan oleh nasabah.

- 4) Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat.

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan nasabah.

- 5) Mampu Berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah.

- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

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

7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

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

8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah

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

9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

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

2.3.3 Langkah-langkah dalam Pelayanan Prima

Menurut Sarah (2004), beberapa langkah dalam Pelayanan Prima adalah sebagai berikut :

1. Sampaikan Sikap Positif

Sikap adalah suatu keadaan pikiran yang dipengaruhi oleh kecenderungan perasaan, pikiran, dan tindakan. Sikap yang kita sampaikan biasanya akan

sama dengan sikap yang kita akan terima kembali. Kebanyakan kegagalan pelaksanaan pelayanan nasabah biasanya disebabkan oleh sikap, jika kita tidak menciptakan kesan awal yang baik pada nasabah, maka nasabah enggan melanjutkan transaksi lebih jauh, maka dari itu, menyampaikan sikap positif terhadap nasabah yang berkomunikasi dengan kita sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan prima.

2. Kenali Kebutuhan Nasabah

Cara terbaik untuk mengenali kebutuhan pelanggan adalah dengan mencoba meletakkan diri kita pada posisi mereka. Selain itu, wajib bagi kita untuk memahami secara gamblang apa saja produk yang disediakan oleh lembaga keuangan kita dan dapat menjelaskan dengan baik sesuai porsi kebutuhan nasabah. Jika sudah memahami seluruh produk yang ada di lembaga keuangan kita, maka setiap kebutuhan nasabah kita dapat memberikan rekomendasi produk sesuai kebutuhan nasabah.

3. Penuhi Kebutuhan Pelanggan

Ada beberapa aspek pemenuhan kebutuhan pelanggan yang harus kita ketahui dan kita aplikasikan, yaitu :

- a. Kebutuhan untuk Dipahami
- b. Kebutuhan untuk Merasa Diterima
- c. Kebutuhan untuk Merasa Penting
- d. Kebutuhan akan Kenyamanan

Dari aspek-aspek diatas dapat dipahami bahwa selain kebutuhan transaksi, kebutuhan nasabah yang tidak kalah penting adalah bagaimana kita memperlakukan nasabah agar nasabah merasa bahwa mereka diperlakukan dengan sebaik-baiknya diluar konteks transaksi mereka.

4. Pastikan Pelanggan Kembali Lagi

Jika semua aspek diatas sudah terpenuhi, maka tugas kita adalah mempengaruhi nasabah agar nantinya menjadi nasabah tetap di lembaga keuangan kita. Yakinkan bahwa lembaga keuangan yang kita miliki adalah yang terbaik dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, menjadikan nasabah sebagai mitra dalam bertransaksi agar rasa nyaman itu di tularkan kepada nasabah lain yang secara tidak langsung itu akan mempengaruhi *marketing* di lembaga keuangan kita.

2.4 Customer Service

2.4.1 Tugas dan Fungsi *Customer Service*

Menurut Bitar (2016), dalam menjalankan suatu fungsi dan tugasnya, seorang *Customer Service* harus benar-benar memahami tugas dan fungsi *CustomerService* dengan baik sehingga mampu menjalankan tugasnya dengan baik.

Tugas dan Fungsi *Customer Service* yang harus dijalankan adalah sebagai berikut:

1. Sebagai resepsionis

Sebagai resepsionis, *Customer Service* mempunyai fungsi sebagai penerima nasabah yang datang ke perusahaan, dalam hal ini *Customer Service* harus bersikap ramah, sopan dan menyenangkan.

2. Sebagai *deskman*

Sebagai *deskman*, fungsi *Customer Service* yaitu sebagai orang yang melayani berbagai macam permohonan yang diajukan oleh nasabah.

3. Sebagai *salesman*

Sebagai *salesman*, *Customer Service* adalah seorang yang menjual produk kepada nasabah. Dalam hal ini, *Customer Service* harus bisa menjelaskan segala sesuatu yang berkaitan dengan produk tujuannya yaitu supaya nasabah tertarik hingga akhirnya memakai jasa dan produk lembaga keuangan kita. Dalam fungsi ini, *Customer Service* juga sekaligus sebagai pelaksana *cross selling* atau seni menjual produk terhadap nasabah.

4. Sebagai *customer relation officer*

Sebagai *customer relation officer*, tugas *customer service* sebagai orang yang bisa membina hubungan baik dengan semua pelanggan, termasuk untuk membujuk atau merayu supaya pelanggan bertahan, tidak lari dari perusahaan yang bersangkutan jika menghadapi masalah.

5. Sebagai komunikator

Sebagai komunikator, *customer service* adalah sebuah penghubung antara perusahaan dengan nasabah atau pihak lain yang berkepentingan terhadap

perusahaan. Dalam hal ini, fungsi *customer service* yaitu untuk menghubungi pelanggan dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara perusahaan dengan nasabah.

2.4.2 Etika Seorang *Customer Service* dalam Melayani Nasabah

Menurut William (2004), dalam melayani nasabah, seorang *customer service* wajib mentaati etika atau ketentuan yang dibuat agar dapat menunjang pelayanan prima, ketentuan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Sikap perilaku dan ekspresi wajah

Dalam bersikap dan berperilaku harus memberikan kualitas yang sama, tidak boleh membeda-bedakan, yang perlu diperhatikan adalah

- Jujur, menjelaskan apapun yang dibutuhkan nasabah dengan apa adanya.
- Rajin, tepat waktu dan tidak pemalas
- Pandai bergaul, harus dapat menjadikan suasana komunikasi dengan nasabah secair mungkin
- Simpatik, memberikan perhatian sepenuhnya kepada nasabah
- Serius, melayani apapun kebutuhan nasabah dengan serius jangan mengecewakan nasabah
- Rasa tanggung jawab, harus bertanggung jawab dengan apa saja yang dijelaskan agar nasabah dapat menerima dengan baik

- Suka menolong, bersedia memberikan pertolongan kepada nasabah yang membutuhkan pertolongan
- Sopan, tindakan dan perkataan harus sesuai dengan standar yang baik
- Tenang, melayani dengan sepenuh hati maka akan menimbulkan ketenangan dan tidak tegang
- Tabah, terkadang ada nasabah yang datang untuk mengkomplain dan menyatakan ketidak puasannya, maka kita wajib mempunyai sikap tersebut
- Loyal, setia pada nasabah dan fokus hanya kepada nasabah dan segala kebutuhannya

2. Penampilan

Seorang *customer service* dituntut dapat melayani nasabah dengan baik dan sesuai dengan standar pelayanan, tidak hanya itu seorang *customer service* juga harus memperhatikan penampilannya, berikut adalah standar penampilan yang wajib dimiliki *customer service* :

Standar Penampilan *Customer Service* Wanita

1. Rambut :

- Rapi, bersih dan tidak berminyak
- Rambut yang panjangnya menyentuh atau melewati pundak

harus dicepol

- Warna rambut natural

2. *Make up*/wajah :

- Bedak disesuaikan dengan warna kulit, rata dan tidak tebal
- Warna *eye shadow* dan *blush on* harus sesuai dengan warna kulit atau baju dan warnanya tidak mencolok
- Warna *lipstick* tidak terlalu pucat namun juga tidak terlalu Mencolok
- Jika menggunakan cat kuku maka harus dengan warna natural dan tidak mencolok.

3. *Name Tag* :

- Penjepit bulat
- Tidak bertali
- Warna tempat transparan

4. Aksesoris :

- Menggunakan aksesoris sederhana dan tidak mencolok
- Tidak melebihi 5 titik (1 titik 1 aksesoris)
- Telinga (giwang/anting)
- Dada (bros)
- Tangan kanan/kiri (jam tangan, warna coklat/hitam/silver)
- Jari tangan kanan/kiri (cincin)
- Hiasan Jilbab, jika sudah menggunakan hiasan jilbab maka tidak memakai bros lagi.

5. Seragam Kerja :

- Sesuai dengan ketentuan
- Rapi, bersih dan tidak kusut
- *Blouse* harus dimasukkan kedalam celana /rok
- Lengan blazer tidak digulung

Untuk yang berbusana muslim

- Warna jilbab harus sesuai dengan ketentuan
- Jilbab rapi dan dimasukkan ke dalam blouse
- Bawahan celana panjang

6. Sepatu :

- Sepatu pantofel
- Warna hitam
- Tinggi hak sepatu minimal 3cm dan maksimal 7cm
- Jika menggunakan *stocking* disesuaikan dengan warna kulit

Standar Penampilan *Customer Service* Pria

1. Rambut :

- Pendek, rapi dan bersih
- Tidak mengganggu mata
- Panjang rambut tidak boleh melebihi kerah kemeja
- Warna rambut natural

2. Wajah :

- Kumis dan bulu hidung dicukur rapi
- Tidak memanjangkan jambang
- Untuk memelihara janggut dipotong rapi

3. Dasi :

- Sesuai dengan ketentuan
- Simpul dasi berbentuk segitiga
- Panjang dasi 2 jari dibawah ikat kepala pinggang atau tepat di

ikat pinggang

- Lebar dasi disesuaikan dengan lebar bidang dada

4. Ikat Pinggang :

- Ukuran standar
- Warna hitam
- Kepala ikat pinggang disesuaikan dengan tali ikat pinggang dan

tidak mencolok

5. *Name Tag* :

- Penjepit bulat
- Tidak bertali
- Warna tempat transparan

6. Aksesoris :

- Gunakan aksesoris yang sederhana dan tidak mencolok

- Tidak melebihi 2 titik (1 titik 1 aksesoris)
- Tangan kanan/kiri (jam tangan, warna coklat/hitam/silver)
- Jari tangan kanan/kiri (cincin)

7. Seragam Kerja :

- Sesuai dengan ketentuan
- Rapi, bersih dan tidak kusut
- Kemeja harus di masukkan ke dalam celana panjang
- Lengan kemeja tidak digulung

8. Sepatu :

- Sepatu model formal
- Tanpa tali
- Warna hitam *dove*/tidak glossy
- Tidak menggunakan sepatu berbahan kanvas, kets, model Loafer
- Kaos kaki sewarna dengan celana panjang/sepatu.

2.5 Penerapan Pembukaan Rekening Oleh *Customer Service*

Menurut Yadi (2013), untuk membuka rekening bank dalam bentuk tabungan di wilayah Negara Indonesia sebaiknya kita mempersiapkan persyaratan yang biasanya diperlukan untuk membuka rekening baru. Syarat-syarat umum yang diperlukan adalah :

- KTP / SIM / Kartu Pelajar / bukti identitas lainnya

- Membawa uang setoran awal sesuai aturan yang ditetapkan bank
 - Membayar biaya yang telah ditentukan oleh pihak bank
 - Tanda tangan sesuai kartu identitas
1. Setelah kita mempersiapkan persyaratan yang secara umum nantinya akan dicek oleh pegawai bank, pada saat anda membuat rekening baru biasanya akan dimintai KTP asli dan diwajibkan mengisi berbagai beberapa lembar formulir yang wajib diisi. Selanjutnya akan diminta tanda tangan di depan petugas bank. Usahakan jangan berbeda sekali dengan yang ada di kartu identitas, karena bisa dicurigai melakukan tindakan kriminal. Jika berbeda biasanya akan diminta tanda tangan lagi sampai mirip.
 2. Setelah semua urusan formulir dan kartu identitas selesai, maka kita akan mendapatkan buku tabungan dan diharuskan menyetor uang setoran awal secara tunai di kasir bank. Beberapa bank akan mungkin membebani dengan biaya lain seperti biaya materai dan sebagainya.
 3. Beberapa bank bisa membuat kartu ATM di hari itu juga, namun ada juga yang mengharuskan kita menunggu beberapa hari untuk menunggu kartu ATM selesai di proses. Kelebihan yang beberapa hari proses adalah pada kartu ATM bisa terpampang nama kita pada kartu tersebut. Jika bank tersebut bisa membuat kartu atm di hari yang sama, uruslah. Tetapi jika harus ditunggu beberapa hari kerja, sebaiknya menunggu sesuai anjuran dan datang kembali di lain waktu.

4. Ketika kartu ATM dari bank anda terima sebaiknya periksalah dan coba dahulu agar tidak ada masalah dikemudian hari. Segera ganti PIN pada kartu ATM dari PIN *default* awal yang diberikan bank secara tertulis dan rahasia. Ganti dengan PIN yang mudah anda ingat tetapi sulit ditebak orang lain. Setelah semua selesai kini sudah memiliki rekening bank baru yang siap kita gunakan untuk berbagai keperluan anda.

BAB III

ANALISIS DISKRIPITIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Profil BMT Mitra Reksa Bakti

BMT Mitra Reksa Bakti merupakan salah satu dari 5 BMT yang pertama kali berdiri di Kabupaten Sleman, dirintis sejak Oktober 1995, bermula dari inisiatif program pemberdayaan masyarakat Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) Universitas Islam Indonesia yang ditawarkan Pimpinan Cabang Muhammadiyah Pakem. Menindaklanjuti program tersebut Pimpinan Cabang Muhammadiyah Pakem mengirim 4 orang aktifis Angkatan Muda Muhammadiyah untuk mengikuti proses pelatihan. Keempat aktifis tersebut adalah :

1. Pranawa
2. Agus Sukriska
3. Erni Kusdiyati
4. Drs. Sumadi

Berbekal materi pelatihan tersebut, kemudian dilakukan studi kelayakan dan akhirnya disepakati untuk mendirikan Lembaga Keuangan Mikro *Syari'ah* dengan nama *Baitul Maal Wat-Tamwil* (BMT) Mitra Reksa Bakti oleh 40 tokoh Muhammadiyah Pakem. *Launching* dilakukan di kompleks Kampus Universitas Islam Indonesia terpadu Jl. Kaliurang KM 13 pada tanggal 27 *Rajab* 1415 H bertepatan pada tanggal 15 Desember 1995 Pengajian Akbar bersama KH. Zainuddin

MZ, dilanjutkan *soft opening* operasional pada 20 Desember 1995. Setelah berjalan kurang lebih 3 tahun, akhirnya BMT Mitra Reksa Bakti mendapat legititas Badan Hukum Koperasi dengan Nomor: 05/BH/DK/VIII/1998, sehingga menjadi Koperasi Serba Usaha (KSU) *Syari'ah* BMT Mitra Reksa Bakti.

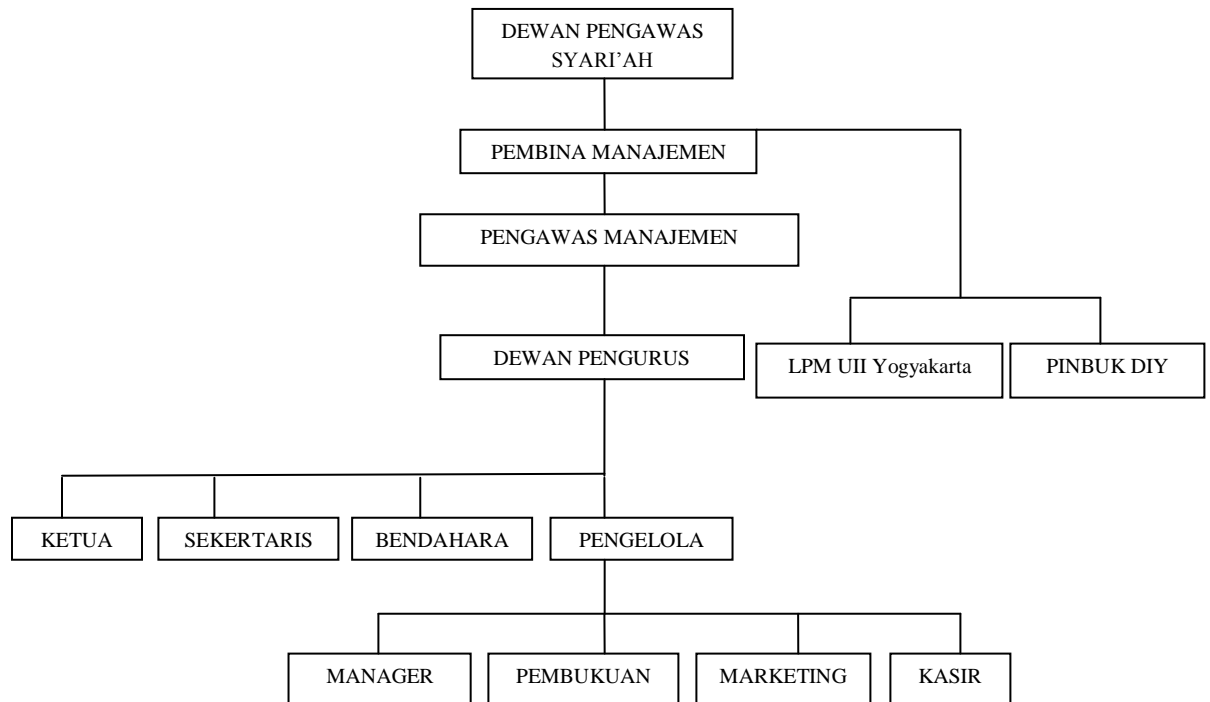
3.1.2 Visi BMT Mitra Reksa Bakti

Menjadi lembaga keuangan yang aman, professional dan menguntungkan dengan mengedepankan prinsip-prinsip *syari'ah* Islam dalam membangun umat menuju masyarakat utama yang adil, makmur dan sejahtera.

3.1.3 Misi BMT Mitra Reksa Bakti

Memberikan pelayanan jasa keuangan dengan menggunakan prinsip *syari'ah* Islam, melakukan kegiatan bisnis dan atau usaha sektor riil untuk meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat. Serta menghimpun dan menyalurkan zakat, infaq, dan shodaqoh untuk pemberdayaan umat.

3.1.4 Struktur Organisasi BMT Mitra Reksa Bakti



Sumber : Dokumen BMT MRB

Gambar 3.1 Struktur Organisasi BMT Mitra Reksa Bakti

Tingkat tertinggi dalam struktur organisasi BMT Mitra Reksa Bakti, yaitu DPS. DPS merupakan Dewan Pengawas Syariah. Dewan Pengawas Syariah adalah badan yang ada di lembaga keuangan syariah dan bertugas mengawasi pelaksanaan lembaga keuangan syariah tersebut. DPS membawahi pembina manajemen, pengawas manajemen dan dewan pengurus. Pembina manajemen di BMT Mitra Reksa Bakti terdiri dari Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) UII Yogyakarta dan PINBUK DIY. Pengawas manajemen bertugas mengawasi secara langsung kinerja dewan pengurus di BMT Mitra Reksa Bakti. Dewan pengurus di BMT Mitra

Reksa Bakti terdiri atas ketua, sekretaris, bendahara dan pengelola. Selanjutnya, di dalam pengelola terdiri atas manajemer, pembukuan, marketing dan kasir.

3.1.5 Produk-produk di BMT Mitra Reksa Bakti

Produk-produk yang ada di BMT Mitra Reksa Bakti adalah :

1. Produk penghimpunan dana

Adapun produk-produk penghimpunan dana di BMT Mitra Reksa Bakti antara lain:

1) Simpanan amanah

Simpanan amanah merupakan titipan anggota khusus digunakan untuk persiapan membayar *zakat/infaq/shadaqah* yang bertujuan agar anggota dapat membiasakan berzakat dan mewujudkan konsep *ta'awun* (tolong menolong). Simpanan ini dapat diambil setelah mencapai *nishab*, *haul* atau sesuai kesepakatan.

2) Simpanan pendidikan

Simpanan pendidikan yaitu sarana anggota untuk mempersiapkan biaya pendidikan anak secara terencana. Simpanan ini menggunakan prinsip *mudharabah*, dan mendapatkan bagi hasil 30 persen dari pendapatan BMT. Simpanan ini dapat diambil sesuai kesepakatan anggota dan pihak BMT.

3) Simpanan lembaga

Simpanan lembaga merupakan simpanan khusus untuk lembaga seperti masjid, *ta'lim*, TPA, sekolah/*madrrasah*, poliklinik/rumah sakit, dan lain lain. Simpanan ini dapat digunakan sebagai jaminan pembiayaan lembaga tersebut. Simpanan ini menggunakan prinsip *mudharabah* dan mendapatkan bagi hasil dari pendapatan BMT sebesar 30 persen.

4) Simpanan *Aqiqah, Qurban dan Walimah* (AQWA)

Simpanan AQWA ini membantu anggota agar dapat merencanakan *aqiqah, qurban* ataupun *walimah*. Setoran dapat dilakukan dirumah/tempat usaha. Simpanan ini menggunakan prinsip *mudharabah* dan mendapatkan bagi hasil sebesar 40 persen dari pendapatan BMT. Penarikan dilakukan menjelang pelaksanaan *aqiqah, qurban, atau walimah*.

5) Simpanan *Mudharabah*

Simpanan *mudharabah* dapat digunakan sebagai jaminan pembiayaan, dapat diambil setiap saat, setoran dan penarikan dapat dilayani ditempat usaha. Simpanan ini menggunakan prinsip *mudharabah* dan mendapatkan bagi hasil dari pendapatan BMT sebesar 35 persen. Simpanan ini sangat cocok bagi mereka yang memiliki usaha perdagangan di pasar maupun sentra usaha lain.

6) Simpanan *ijabah* (investasi berjangka *Mudharabah*)

Simpanan *ijabah* sangat tepat untuk berinvestasi sesuai *syari'ah*, menggunakan konsep deposito *mudharabah*. Setoran minimal Rp 1.000.000 dan dapat diperpanjang secara otomatis. Bagi hasil dapat diambil setiap bulan

dengan hitungan 36 persen per 1 bulan, 37,5 persen per 3 bulan, 40 persen per 6 bulan dan 45 persen per 1 tahun.

7) Simpanan *Taharah*

Simpanan *taharah* ini membantu persiapan biaya perjalanan Haji dan Umroh secara terencana, membantu mewujudkan niat berhaji semakin pasti dan sangat cocok untuk umat Islam yang serius ingin menunaikan ibadah Haji. Dalam simpanan ini anggota mendapatkan bagi hasil sebesar 35 persen dari pendapatan BMT.

8) Simpanan dana jaminan kelangsungan pendidikan (asuransi pendidikan)

Simpanan ini diadakan untuk mempersiapkan biaya pendidikan anak secara terencana, simpanan ini menggunakan sistem asuransi *syari'ah* dan prinsip *mudharabah*. Dapat diambil sesuai kesepakatan dan secara periodik mendapatkan bantuan beasiswa dan mendapatkan bagi hasil sebesar 35 persen dari pendapatan BMT.

2. Produk penyaluran dana

Adapun produk-produk penyaluran dana di BMT Mitra Reksa Bakti antara lain:

1) Pembiayaan *mudharabah*

Pembiayaan *mudharabah* ini menggunakan prinsip bagi hasil, kerja sama dilakukan antara BMT dengan anggota/pihak kedua, BMT menyediakan dana dan anggota melakukan usaha, keuntungan dibagi secara proporsional.

BMT berperan sebagai pendamping dan *supervisor*. Apabila terjadi kerugian, bukan karena kesengajaan anggota hanya berkewajiban mengembalikan sisa pokok penyertaan modal.

2) Pembiayaan *musyarakah*

Pembiayaan *musyarakah* ini menggunakan prinsip bagi hasil, kerjasama dilakukan antara pihak BMT dengan anggota. Dalam pembiayaan ini BMT dan anggota sama-sama menyediakan dana, usaha dilakukan bersama. Keuntungan dibagi secara proporsional, BMT terlibat langsung dalam pengelolaan.

3) Pembiayaan *ba'i bitsaman 'ajil* (BBA) dan *ba'i murabahah* (MBA)

Pembiayaan ini menggunakan prinsip jual beli, harus ada barang/obyek jual beli, BMT akan membelikan barang-barang kebutuhan anggota yang bersangkutan kemudian dijual kepada anggota yang bersangkutan dengan mengambil keuntungan/*markup*. Pembayaran dilakukan secara cicilan/angsuran. Bentuknya fleksibel dapat berupa barang elektronik, alat-alat produksi, barang dagangan, dan lain-lain.

4) Pembiayaan modal kerja

Diperuntukan bagi pengusaha yang memiliki usaha produktif dengan tingkat keuntungan yang baik dan membutuhkan tambahan modal kerja, pembiayaan ini menggunakan prinsip *mudharabah*, yaitu BMT menyetorkan tambahan modal kerja untuk usaha, pengusaha harus membuat rencana kerja atau menyetujui rencana kerja yang ditetapkan, usaha yang dibiayai minimal

sudah berjalan minimal 1 tahun. Dari keuntungan usaha tersebut BMT mendapatkan bagian sesuai dengan porsi keuntungan yang sudah disepakati, jika usaha yang dibiayai mengalami kerugian tanpa adanya penyelewengan/kesengajaan dan bias dibuktikan dengan bukti yang jelas, maka BMT hanya mengambil pokok/modal yang disetorkan. Pembiayaan ini biasanya dimanfaatkan untuk perdagangan umum dan agribisnis.

5) Pembiayaan kendaraan bermotor

BMT membantu anggota yang membutuhkan kendaraan bermotor, tetapi tidak memiliki dana yang cukup untuk membeli secara tunai. Pembiayaan ini menggunakan prinsip *Al ba'i bitsaman a'ajil*, dimana BMT akan membeli kendaraan bermotor untuk kemudian dijual kepada anggota dengan mengambil keuntungan, anggota membayarnya dengan cara diangsur. Jenis dan merk kendaraan bermotor bebas sesuai permintaan anggota. Uang muka minimal 30 persen dari harga taksiran.

6) Sewa beli

Dipergunakan untuk kepemilikan alat produksi atau kendaraan. Menggunakan prinsip *al ba'i takjiri*, dimana BMT akan membeli alat produksi atau kendaraan, untuk kemudian disewakan kepada anggota, dimana jumlah biaya sewa sudah termasuk angsuran. Jika lancar sampai waktu yang ditetapkan, maka alat produksi atau kendaraan yang disewa secara otomatis dibeli penyewa.

7) Pembiayaan proyek

Pembiayaan ini digunakan untuk pembiayaan proyek atau kegiatan ekonomi yang produktif. Pembiayaan ini menggunakan prinsip *mudharabah*, dimana BMT sebagai *shohibul maal* menyediakan dana untuk melaksanakan proyek tersebut, sedangkan pengusaha bertindak sebagai *mudharib* (pelaksana) proyek. Keuntungan proyek yang dibiayai dibagi antara BMT dan pengusaha sesuai dengan porsi yang telah ditetapkan, BMT memberikan bantuan menejemen.

3.2 Data Khusus

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh *customer service* selama melaksanakan magang di BMT Mitra Reksa Bakti, proses pembukaan rekening di BMT Mitra Reksa Bakti telah menerapkan pelayanan prima.

Bentuk pelayanan prima yang diberikan antara lain:

- 1) *Customer service* mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan. Dengan seragam yang rapi, menunjukkan kesan professional pada calon nasabah.
- 2) *Customer service* tersenyum, memberi salam dan menyapa pada setiap calon nasabah yang datang.
- 3) *Customer service* dengan sabar dan detail menjelaskan kepada calon nasabah mengenai persyaratan pembukaan rekening. Penjelasan disertai dengan ilustrasi dan alat bantu *leaflet*.

- 4) *Customer service* membantu jika calon nasabah mengalami kesulitan dalam mengisi formulir.
- 5) *Customer service* dengan sopan meminta kartu pengenalan atau identitas calon nasabah sebagai kelengkapan pembukaan rekening.
- 6) *Customer service* dengan sopan dan ramah berkomunikasi dengan calon nasabah dalam melengkapi berkas pembukaan rekening.
- 7) *Customer service* dengan sopan dan ramah meminta nasabah menunggu, sementara mereka menyelesaikan input data rekening pada komputer dan meminta supervisor.
- 8) *Customer service* menjelaskan dan meminta nasabah untuk melakukan setoran awal ke *counter teller*, dan mengucapkan terima kasih.
- 9) *Teller* tersenyum, memberi salam dan menyapa pada setiap calon nasabah yang akan melakukan setoran, dan menanyakan apakah ada hal lain yang bisa dibantu. *Teller* mengucapkan terima kasih dan salam setelah proses transaksi selesai.
- 10) *Security* membukakan pintu ketika nasabah akan keluar gedung dan *security* mengucapkan salam.
- 11) Proses pembukaan rekening sejak nasabah tiba sampai selesai memakan waktu rata-rata 15 menit.

Pelayanan prima telah diberikan oleh BMT Mitra Reksa Bakti pada nasabah yang akan melakukan pembukaan rekening. Waktu pelayanan yang diberikan dalam

pembukaan rekening sejak nasabah tiba sampai selesai memakan waktu rata-rata 15 menit. Durasi waktu ini terhitung cepat, sehingga menyenangkan bagi nasabah.

Pelayanan diberikan sejak nasabah datang ke BMT Mitra Reksa Bakti. Selain menggunakan seragam, *Customer service* tersenyum, memberi salam dan menyapa pada setiap calon nasabah yang datang. Hal ini memberikan kenyamanan bagi calon nasabah yang datang. *Customer service* juga memberikan penjelasan dengan sabar kepada setiap calon nasabah yang membutuhkan informasi.

Pelayanan di tempat setoran juga telah dilakukan dengan baik oleh *teller*. *Teller* tersenyum, memberi salam dan menyapa pada setiap calon nasabah yang akan melakukan setoran. *Teller* mengucapkan terima kasih dan salam setelah proses transaksi selesai. Hal ini memberikan rasa nyaman pada nasabah.

Pelayanan prima yang diberikan di BMT Mitra Reksa Bakti telah sesuai dengan konsep pelayanan prima yang dikemukakan oleh Rosady Ruslan (2012), yaitu adanya karyawan yang baik, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, dan memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. Selain itu, karyawan BMT Mitra Reksa Bakti juga memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik untuk melaksanakan tugasnya.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh *customer service* selama melaksanakan magang di BMT Mitra Reksa Bakti, maka dapat diambil kesimpulan bahwa BMT Mitra Reksa Bakti telah memberikan pelayanan prima terhadap nasabah yang akan membuka rekening di BMT Mitra Reksa Bakti. Bentuk pelayanan prima antara lain durasi pelayanan yang cepat dan sikap profesional yang langsung diberikan oleh *customer service* dan *teller* dan *security*.

4.2. Saran

Guna meningkatkan pelayanan prima pada nasabah yang akan membuka rekening di BMT Mitra Reksa Bakti, maka disarankan agar *customer service* dapat memberikan contoh pengisian sebagai panduan nasabah dalam mengisi formulir, sehingga akan mengefektifkan waktu kerja *customer service*.

DAFTAR PUSTAKA

- B. Martin William, Ph.D. 2004. *Quality Customer Service*. Jakarta: PPM.
- Cook, Sarah. 2004. *Customer Care Excellent*. Jakarta: PPM.
- Grup Pendidikan. 2016. *Pengertian, Fungsi dan Tugas Customer Service*, diperoleh pada 2 Maret 2016 di: <http://www.gurupendidikan.com/pengertianfungsiandan-tugascustomerservice>
- Kasmir. 2000. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Grafindo.
- Muhammad. 2000. *Lembaga-Lembaga Keuangan Umat Kontemporer eds. 1 Cet. I*, Yogyakarta: UII Press.
- Nifsia. 2016. *Materi Kewirausahaan Kelas X*, diperoleh pada 12 Februari 2016 di: <https://nifsia.wordpress.com/kewirausahaan/materikewirausahaankelasx/>
- Nurwakhid, Amin. 2010. *Laporan Akhir Praktik Kuliah Lapangan*. Yogyakarta: UIN.
- Setiawan, Guntur. 2004. *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset
- Syarifudin Arif. 2011. *Manajemen Keuangan Syariah*, Tulungagung: STAIN
- Top Studies. 2016. *Pengertian Pelayanan Prima*, diperoleh pada 12 Februari 2016 di: <http://top-studies.blogspot.co.id/2014/11/pengertianpelayananprima.html>
- Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Yadi. 2016. *Prosedur Pembukaan Rekening*, diperoleh pada 3 Maret 2016 di: <http://yadi93.blogspot.co.id/2013/02/prosedurpembukaanrekening.html>