

**PENERAPAN PROSEDUR PELAYANAN PRIMA PADA UNIT
CUSTOMER SERVICE DI BMT BANGUN RAKYAT SEJAHTERA**

Laporan Magang



DISUSUN OLEH

MUHAMAD IKHWAN SETIAWAN

17213037

Program Studi Perbankan dan Keuangan

Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Islam Indonesia

2020

HALAMAN JUDUL

**PENERAPAN PROSEDUR PELAYANAN PRIMA PADA UNIT
CUSTOMER SERVICE DI BMT BANGUN RAKYAT SEJAHTERA**

LAPORAN MAGANG

**Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat
menyelesaikan**

**Jenjang Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam
Indonesia**

Disusun oleh:

Muhamad Ikhwan Setiawan

17213037

Program Studi Perbankan dan Keuangan

Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Islam Indonesia

2020

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN MAGANG

**PENERAPAN PROSEDUR PELAYANAN PRIMA PADA UNIT
CUSTOMER SERVICE DI BMT BANGUN RAKYAT
SEJAHTERA**



Disusun Oleh:

Nama : Muhamad Ikhwan Setiawan
No. Mahasiswa : 17213037
Jurusan : Perbankan dan Keuangan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Pada tanggal 05 Juli 2020,
Dosen Pembimbing



(Rizqi Adhyka Kusumawati, SE., MBA.)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Magang	3
1.3 Target Magang.....	3
1.4 Bidang Magang	3
1.5 Lokasi Magang.....	4
1.6 Jadwal Magang	4
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Lembaga Keuangan.....	6
2.2 Jenis Lembaga Keuangan	6
2.2.1 Lembaga Keuangan Bank	7
2.3 <i>Customer Service</i>	8
2.3.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	8
2.3.2 Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	9
2.3.3 Syarat atau Kriteria Seorang <i>Customer Service</i>	10
2.3.4 Peranan <i>Customer Service</i>	11
2.4 Pelayanan Prima.....	13
2.4.1 Fungsi Pelayanan Prima	14
2.4.2 Konsep Pelayanan Prima.....	14
2.4.3 Dimensi Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>)	16
2.4.4 Proses dan Tahapan Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>).....	17
2.4.5 Pentingnya Pelayanan Prima.....	17
BAB III ANALISIS DESKRIPTIF.....	20
3.1 Data Umum	20

3.1.1	Sejarah BMT Bangun Rakyat Sejahtera.....	20
3.1.2	Visi Misi BMT Bangun Rakyat Sejahtera	21
3.1.3	Misi	22
3.1.4	Struktur Organisasi BMT Bangun Rakyat Sejahtera.....	22
3.1.5	Landasan Hukum BMT Bangun Rakyat Sejahtera	23
3.1.6	Tujuan BMT Bangun Rakyat Sejahtera	23
3.1.7	Kegiatan Usaha BMT Bangun Rakyat Sejahtera	24
3.2	Data Khusus	26
3.2.1	Prosedur Pelayanan Prima Pada Unit <i>Customer Service</i> di BMT Bangun Rakyat Sejahtera.....	26
3.2.2	Kendala <i>Customer Service</i> Dalam Menerapkan Prosedur Layanan Prima di BMT Bangun Rakyat Sejahtera	30
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		31
4.1	Kesimpulan.....	31
4.2	Saran	32

DAFTAR PUSTAKA.

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jadwal Magang	4
--------------------------------	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi BMT Rakyat Sejahtera.....	22
Gambar 3. 2 Alur Prosedur Pelayanan Prima BMT Bangun Rakyat Sejahtera ..	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Surat Penarikan Magang

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain, apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 04 Agustus 2020

Penulis



Muhamad Ikhwan Setiawan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan laporan magang yang berjudul **PENERAPAN PROSEDUR PELAYANAN PRIMA PADA UNIT *CUSTOMER SERVICE* DI BMT BANGUN RAKYAT SEJAHTERA**, ini tepat pada waktunya.

Tujuan dalam penulisan laporan magang ini adalah untuk memenuhi laporan magang pada bidang Diploma III Perbankan dan Keuangan. Laporan magang ini bertujuan untuk menambah wawasan tentang **PENERAPAN PROSEDUR PELAYANAN PRIMA PADA UNIT *CUSTOMER SERVICE* DI BMT BANGUN RAKYAT SEJAHTERA**, sebagai syarat kelulusan.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang sudah membantu segala pembuatan dalam laporan ini, khususnya :

1. Allah SWT dan junjungan nabi Muhammad SAW yang telah memberikan rahmat dan syafaatnya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Orangtua dan keluarga yang telah memberikan dukungan baik moral dan materil demi kelancaran pembuatan tugas akhir ini.
3. Ketua prodi Diploma III Perbankan dan Keuangan Ibu Dra. Diana Wijayanti, M.Si. yang telah memberikan segala dukungannya kepada para mahasiswanya termasuk penulis.
4. Rizqi Adhyka Kusumawati, SE., MBA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingannya dengan sangat baik sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan sangat baik.

5. Bapak Wawan Wikasno, SE.Sy selaku manager dari BMT Bangun Rakyat Sejahtera yang telah membimbing dengan baik, dan memberikan pengalaman yang berharga.
6. Seluruh staff dan karyawan BMT Bangun Rakyat Sejahtera yang telah membantu penulisan Tugas Akhir ini dengan memberikan pembelajaran yang sangat baik dan menjadi mentor yang ramah bagi penulis.
7. Seluruh teman serta sahabat yang sudah mendukung penulisan laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini, oleh karena itu penulis sangat senang jika adanya kritik dan saran yang bersifat membangun. Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat.

Yogyakarta, 6 Juni 2020

Penulis



Muhamad Ikhwan S

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank syariah dan perkembangannya pada sektor keuangan saat ini khususnya di Indonesia kurang mempunyai minat yang tinggi, masyarakat Indonesia pada saat ini yang mayoritasnya adalah muslim lebih memilih menggunakan bank konvensional. Bank syariah adalah bank yang sejatinya mempunyai aturan tanpa adanya bunga atau disebut juga riba. Bank syariah sendiri adalah bank yang sesuai dengan syariat Islam khususnya Al'Quran dan hadist dan sesuai dengan anjuran Baginda Nabi Muhammad SAW, namun bank syariah tidak kalah dengan bank konvensional atau bank pada umumnya, bank syariah juga menyediakan pembiayaan dan jasa pada sektor keuangan namun mempunyai perbedaan dengan bank konvensional yang lebih mudah peraturannya dibandingkan dengan bank syariah yang rumit bagi sebagian orang karena menggunakan akad syariah.

Konsep dari bank syariah sendiri sangat berbeda dengan bank umum atau konvensional dikarenakan bank syariah sendiri selalu mengutamakan kepentingan umat, berbeda dengan bank konvensional yang hanya mementingkan keuntungan. Bank konvensional yang mementingkan riba dalam alur perbankan, tidak sesuai dengan aturan islam, padahal bank konvensional di Indonesia sendiri adalah bank yang paling diminati oleh masyarakat. Sekarang mayoritas bank konvensional yang menguasai

khasanah di tanah air, namun bank syariah sedikit demi sedikit bergerak maju dengan memberikan pelayanan yang baik sehingga nasabah mulai mengenal bank syariah.

Service excellent adalah sesuatu yang wajib dimiliki oleh sebuah bank atau perusahaan jasa lainnya tujuannya sendiri adalah untuk memberikan reputasi yang baik, mempunyai reputasi baik dimata masyarakat sendiri maupun dimata nasabah dan seluruh penduduk tanah air.

Ayat yang menerangkan mengenai pelayan prima, isi dari Surat An-Nisa' Ayat 86 yang Artinya: *“Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu”*.

Gambaran dari ayat yang telah ada di atas adalah suatu perusahaan mendapatkan penilaian yang sangat baik dari nasabah dan bisa di hormati oleh nasabah karena kinerjanya yang sangat bagus dan sangat memuaskan dimata para nasabah dan. Pelayanan yang sangat memuaskan membuat para nasabah bahagia dan gembira merasa menjadi prioritas utama dan membuat bank tersebut dicintai oleh banyak orang.

BMT Bangun Rakyat Sejahtera hadir dalam memberikan layanan prima yang tidak kalah dengan lembaga keuangan mikro yang lain dengan payung hukum koperasi. BMT Rakyat Sejahtera memberikan layanan Prima yang sesuai aturan syariah yang sesuai al Quran dan hadist.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka judul yang saya ambil pada tugas akhir ini adalah **“PENERAPAN PROSEDUR PELAYANAN PRIMA PADA UNIT *CUSTOMER SERVICE* DI BMT BANGUN RAKYAT SEJAHTERA”**

1.2 Tujuan Magang

Tujuan dari pelaksanaan kegiatan magang di BMT BANGUN RAKYAT SEJAHTERA :

1. Untuk mengetahui penerapan prosedur pelayanan prima pada unit *Customer service* di BMT BANGUN RAKYAT SEJAHTERA.
2. Untuk mengetahui kendala yang ditemui oleh unit *Customer service* dalam menerapkan pelayanan prima dengan syariat Islam.

1.3 Target Magang

Adapun target yang yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Dapat menjelaskan penerapan prosedur pelayanan prima yang diterapkan oleh unit *customer service* di BMT BANGUN RAKYAT SEJAHTERA.
2. Dapat menjelaskan tentang kendala dari unit *Customer service* dalam penerapan pelayanan prima dengan syariat Islam di BMT BANGUN RAKYAT SEJAHTERA.

1.4 Bidang Magang

Kegiatan magang yang dilaksanakan sebagai *frontliner* atau *Customer service* tentang pemahaman penerapan layanan prima pada BMT Bangun Rakyat

sejahtera, mengerti akan proses dan kendala yang dihadapi ketika melakukan magang.

Customer Service adalah pekerja utama atau sebagai ujung tombak yang sangat dibutuhkan oleh bank karena *Customer Service* sendiri adalah orang yang langsung menghadapi nasabah dan langsung bersinggungan dengan nasabah membuat mereka adalah sebuah kunci dari bank. *Customer Service* adalah pekerjaan yang sangat beresiko tinggi dikarenakan nama baik serta reputasi bank dipertaruhkan disini menjadi *Customer Service* adalah bukan hal yang mudah dan bahkan menjadi pekerjaan yang bertanggung jawab besar dalam nama baik bank.

1.5 Lokasi Magang

Lokasi magang bertempat di BMT Bangun Rakyat Sejahtera, yang beralamatkan di no 2 miliran, Gg. Delima, Muja Muju, Kec, Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55165.

1.6 Jadwal Magang

Program magang yang dilaksanakan di BMT Bangun Rakyat Sejahtera ini dimulai pada bulan Februari 2020 tepatnya pada hari senin 24 Februari 2020 sampai dengan selasa 24 Maret 2020 tepat satu bulan. Dengan rinciannya:

Tabel 1. 1 Jadwal Magang

No	Keterangan	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1.	Penyusunan proposal					
2.	Pelaksanaan magang					
3.	Penyusunan laporan magang					
4.	Pelaksanaan ujian					

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penyusunan tugas akhir ini dengan sistim perbab agar memudahkan dalam pemahaman, Tugas akhir ini disusun dalam beberapa bab yaitu:

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan dasar pemikiran magang, tujuan magang target magang, lokasi magang, jadwal magang dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam hal ini penulis memberikan gambaran umum tentang lembaga keuangan serta peranan *Customer Service* serta tentang pelayanan prima.

BAB III ANALISIS DESKRIPTIF

Dalam bab ini penulis memberikan pemahaman tentang prosedur pelayanan prima unit *Customer Service* yang berjalan pada BMT Bangun Rakyat Sejahtera dan mengatasi apa saja kendala yang terjadi pada prosedur pelayanan prima unit *Customer Service* di BMT Bangun Rakyat Sejahtera.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini penulis memberikan kesimpulan dan saran yang terjadi saat penerapan layanan prima di BMT Bangun Rakyat Sejahtera.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Lembaga Keuangan

Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1967 pasal 1 ayat (2) lembaga keuangan sendiri adalah sebuah badan atau suatu institusi yang bergerak di bidang keuangan yang mempunyai tugas atau mempunyai pekerjaan untuk mengumpulkan aset dalam bentuk sebuah dana dari para pelanggan atau para nasabah yang setelah itu dana atau aset tersebut diputar kembali untuk berjalannya kembali kegiatan ekonomi.

Fungsi utama dari lembaga keuangan adalah sebagai perantara keuangan antara surplus unit (*ultimate lenders*) dengan defisit unit (*ultimate borrower*) pada umumnya lembaga keuangan ini berbentuk Perbankan, Pialang Saham, Aset Manajemen, Modal Ventura, Koperasi, Dana Pensiun, Asuransi, dan bisnis yang sejenis lainnya (Kasmir, 2014:24).

Lembaga keuangan adalah suatu badan usaha yang mengumpulkan suatu asset dalam bentuk dana dari masyarakat dan disalurkan untuk pendanaan suatu proyek pembangunan serta untuk kegiatan ekonomi dengan mendapatkan hasil dalam bentuk bunga sebesar presentase tertentu dari besarnya dana yang disalurkan (Kasmir, 2014:27).

2.2 Jenis Lembaga Keuangan

Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1967 pasal 2 ayat (1) lembaga keuangan yang berperan dalam perekonomian suatu negara yaitu lembaga keuangan bank dan bukan bank, lembaga keuangan

mempunyai sebuah tugas yang saling mendukung satu sama lainnya atau dukungan keduanya agar dapatimbang dan sesuai dengan jalannya arus keuangan di Indonesia sendiri.

2.2.1 Lembaga Keuangan Bank

Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 tahun 1998 Lembaga Keuangan Bank merupakan lembaga yang kegiatannya menghimpun dana langsung dari masyarakat dalam bentuk simpanan, misalnya deposito, giro, tabungan. Menghimpun juga memberikan jasa pelayanan keuangan kepada masyarakat, lembaga ini biasanya menawarkan jasa sama seperti bank yang memudahkan dalam transaksi keuangan, terdapat tiga jenis bank yaitu :

a. Bank Sentral

Bank Sentral merupakan bank sebagai pengatur bank, bank yang ada dalam suatu Negara. Tugas bank sentral Indonesia dilaksanakan oleh Bank Indonesia (BI) yang membuat peraturan, pengawasan , dan pembinaan bank dan sektor keuangan. Tujuan dari bank sentral adalah untuk menstabilkan nilai rupiah.

b. Bank Umum

Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

c. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat adalah lembaga yang memberikan pinjaman dana untuk keperluan modal usaha masyarakat. BPR ini hanya

menerima simpanan dalam bentuk deposito dan tabungan BPR biasanya terletak dilokasi masyarakat yang membutuhkan modal adapun tugas pokok dari BPR adalah:

1. Menghimpun dana dari masyarakat baik deposito berjangka atau tabungan.
2. Kredit diberikan kepada masyarakat untuk mengembangkan usaha, baik individu maupun badan usaha.
3. Dana tersebut ditempatkan dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia, tabungan pada bank lain, deposito berjangka, dan sertifikat deposito.
4. Jasa perbankan dalam bentuk pinjaman atau pembiayaan dengan sistem bagi hasil sesuai peraturan pemerintah.

2.3 Customer Service

2.3.1 Pengertian Customer Service

Customer service secara bahasa berasal dari dua kata yaitu *Customer* yang artinya pelanggan, dan *service*, yang artinya pelayanan (Kasmir, 2014:180).

Customer service diperuntukan atau ditunjuk atau ditunjukkan untuk memuaskan nasabah melalui pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* tersebut terhadap nasabah (Kasmir, 2014:183). Pelayanan yang diberikan termasuk mendengarkan semua keluhan nasabah dan memberikan solusinya. *Customer Service* harus pandai dalam menghadapi nasabah dan memberikan pelayanan terhadap nasabah agar nasabah menjadi orang yang loyal terhadap bank.

2.3.2 Fungsi dan Tugas *Customer Service*

Customer Service seperti melayani segala jasa, dan semua produk yang ditawarkan bank. *Customer Service* mempunyai peranan masing – masing dan telah diberikan tugas masing masing, maka dari itu membuat para *Customer service* harus mengemban tugasnya sangat baik agar memberikan pelayanan yang benar benar prima untuk nasabah. Fungsi dan tugas *Customer Service* adalah sebagai berikut (Kasmir, 2014:220) :

a. *Receptionis*

Receptionis artinya sebagai penerima tamu atau nasabah yang datang ke bank, dalam menerima tamu *Customer Service* dalam hal ini *Customer Service* harus memberikan sikap yang baik, ramah dengan nasabah dan juga harus bersikap lembut dan dilarang untuk merokok dan minum di depan nasabah, agar memberikan layanan yang prima untuk nasabah.

b. *Deskman*

Deskman artinya melayani segala macam aplikasi kepada nasabah yang diajukan oleh para nasabah kepada bank. Aplikasi yang dimaksud adalah memberikan arahan yang tepat kepada nasabah agar nasabah tidak bingung. Pemberian prosedur pengaplikasian kepada nasabah harus menyiapkan berbagai macam produk dan brosur jika suatu saat nasabah membutuhkan.

c. *Salesman*

Salesman berfungsi sebagai penjual produk bank kepada nasabah dan melakukan pendekatan untuk mencari pelanggan baru serta relasi baru serta menjadi pemegang kendali dalam reputasi sebuah bank.

d. *Customer Relation Officer*

Customer Relation Officer adalah orang yang memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dan menjaga hubungan baik kepada seluruh nasabah. Nama baik bank harus terjaga agar nasabah tetap setia dan tidak pindah ke bank lain dan nasabah menjadi tambah percaya dengan bank karena *image* yang bagus.

e. Komunikator

Komunikator yang dimaksud adalah *Customer Service* harus menjadi jembatan penghubung kepada nasabah dan sebagai informan untuk mengetahui segala masalah dan disampaikan kepada nasabah agar hubungan menjadi semakin erat antara nasabah dan bank. Komunikasi sangat penting karena akan menjadi penguat hubungan dengan nasabah.

2.3.3 Syarat atau Kriteria Seorang *Customer Service*

Customer service memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah yang terpenting adalah kualitas pelayanan. Petugas *Customer Service* mempunyai peranan yang sangat penting. Pelayanan tersebut menjadi tercapai yang harus dipenuhi seperti (Ikatan Bankir Indonesia, 2014:75) berikut :

a. Persyaratan fisik

Seorang *Customer service* harus memiliki ciri ciri fisik yang menarik seperti tinggi yang ideal dengan berat yang ideal juga. Petugas juga harus mempunyai jiwa yang sehat. *Customer service* harus mempunyai jiwa yang sehat jasmani dan rohani, mempunyai penampilan menarik serta tidak bau.

b. Persyaratan mental

Customer Service harus memiliki sifat yang baik, ramah, sopan, murah senyum, dan hindarkan *Customer Service* yang mudah marah emosi atau gampang putus asa. *Customer Service* juga harus mempunyai sifat jujur, teliti, cermat, rajin, dan bertanggung jawab.

c. Persyaratan kepribadian

Syarat lain dari *Customer Service* adalah mempunyai kepribadian yang lincah, inisiatif, enerjik, menyenangkan, serta berjiwa bisnis tinggi. Bisa menunjukkan jiwa yang humoris agar nasabah menjadi mudah akrab, serta dalam melayani nasabah kesan menyenangkan harus ditonjolkan, mengendalikan tubuh agar tidak menimbulkan gerakan yang negatif serta menjaga aurat jika bank tempatnya bekerja merupakan bank syariah.

d. Persyaratan sosial

Customer Service harus mempunyai jiwa sosial dan kepekaan yang tinggi terhadap sekitar, mempunyai sifat bijaksana dan budi pekerti yang baik, Sifat yang mudah bergaul serta dapat beradaptasi dengan lingkungan manapun.

2.3.4 Peranan *Customer Service*

Customer Service memberikan pelayanan terbaik pada nasabah yang ingin melakukan transaksi di bank. Secara umum peranan *Customer Service* adalah berikut (Ikatan Bankir Indonesia, 2014:110) :

1. Nasabah lama agar tetap setia dan loyal terhadap bank melalui pembinaan yang baik dan hubungan yang akrab dengan nasabah.

2. Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru agar bank mempunyai banyak relasi dan mitra apalagi ini adalah suatu contoh UKM bank dan koperasi maka anggota atau mitra sangatlah penting, mampu meyakinkan nasabah dengan produk yang ditawarkan.

Seorang *Customer service* sebelum melakukan pekerjaan harus mengerti apa saja tugas yang harus diemban terutama yang langsung berkenaan langsung dengan nasabah. *Customer service* harus mengerti dasar dasar peranannya karena nasabah sendiri mempunyai beragam sifat dan perilaku dan peran seperti berikut :

1. Berpakaian menarik, rapi, bersih dan tentunya tidak bau. Bank syariah sendiri harus menutupi auratnya agar terhindar dari mudharat.
2. Percaya diri dan bersikap ramah serta akrab terhadap nasabah petugas *Customer service* harus yakin dan jangan ragu ragu. Akrab serta sudah seperti teman lama agar suasana akrab dapat terbangun. Murah senyum dan tidak boleh dibuat – buat.
3. Menyapa dengan lembut dan apabila sudah kenal dengan nasabah bisa dipanggil dengan awalan bapak atau ibu dan namanya atau kalau belum kenal bisa dengan bapak atau ibu agar suasana akrab dapat terbangun.
4. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan. Melayani nasabah dengan tenang dan tidak terburu buru agar nasabah merasa menjadi prioritas utama.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar agar nasabah mudah mendengarkan dan mengerti apa yang disampaikan menggunakan bahasa daerah setempat dengan pengucapan artikulasi yang jelas, jika bahasa yang

digunakan adalah bahasa jawa maka harus menggunakan bahasa jawa yang halus atau *krama*..

6. *Customer service* jika tidak sanggup menyelesaikan permasalahan yang ada maka *Customer service* dapat meminta kepada staff lain yang menguasai.
7. Mampu memberikan kepuasan terhadap nasabah dan memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada nasabah.

2.4 Pelayanan Prima

Service excellent yang berarti bahwa sebuah pelayanan prima tentunya mempunyai arti makna yang sangat penting untuk memberikan sebuah pelayanan atau memberikan sebuah *service* yang sangat baik dan memuaskan kepada nasabah. Bank atau lembaga keuangan dapat berjalan dikarenakan adanya nasabah atau pemilik modal tertinggi dari sebuah bank. Layanan prima ini untuk menjaga para nasabah agar tetap setia terhadap bank dan loyal serta bank bisa menjadi kepercayaan masyarakat (Judiardi, 2010:102).

Pelayanan merupakan kegiatan atau keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen atau kepada *Customer* yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hakikat dari *Customer service* atau pelayanan nasabah sendiri adalah setiap kegiatan yang dimaksud untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

Definisi pelayanan prima yang seringkali diungkapkan oleh para pelaku bisnis terdapat dalam buku pelayanan prima (Barata, 2011:27) :

- a. Layanan prima adalah layanan yang membuat pelanggan menjadi penting.
- b. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah , tepat dan cepat.
- c. Layanan prima adalah pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan.
- d. Layanan prima adalah layanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan.
- e. Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra.

2.4.1 Fungsi Pelayanan Prima

Fungsi dari pelayanan prima sendiri adalah satu hakikat yang utama tentang sebuah kepuasan yang dapat diberikan kepada nasabah agar nasabah menjadi betah serta membuat nasabah merasa menjadi prioritas utama dan merasa sangat diperhatikan, mempunyai fungsi sebagai berikut (Rahmayanthi, 2013:18) :

1. Kepercayaan BMT kepada masyarakat dibangun secara maksimal.
2. Masyarakat menjadi prioritas utama.

2.4.2 Konsep Pelayanan Prima

Konsep pelayanan prima adalah kemampuan seorang karyawan dalam pendekatan terhadap nasabah, itu adalah kunci utama dari sebuah konsep layanan prima karena jika kita mampu mendekati nasabah dan membuatnya merasa diprioritaskan maka bank kita akan mendapat junjungan tertinggi (Barata 2011:31), terdapat beberapa langkah sebagai berikut:

a. *Attitude*

Sikap (*Attitude*) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan atau nasabah, yang meliputi penampilan sopan dan rapi, bersikap positif dan logis sehat jasmani atau rohani.

b. *Attention*

Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan atau nasabah, baik yang berkaitan dengan perhatian atau kebutuhan dan keinginan pelanggan atau nasabah maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara penting kebutuhan para nasabah, mengamati dan menghargai para nasabah, dan mencurahkan penuh perhatian kepada nasabah.

a. *Action*

Tindakan *Action* adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada nasabah, meliputi mencatat setiap pesanan para nasabah, mencatat semua kebutuhan para nasabah, dan mengucapkan terimakasih dan mengharap kembali nasabah kembali.

b. *Abillity*

Abillity adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan

mengembangkan *public relation* sebagai instrumen dalam menjaga hubungan dengan didalam bank maupun diluar bank.

c. *Appereance*

Appereance adalah penampilan seseorang baik yang secara fisik saja maupun non fisik. Mampu mereflesikan diri sendiri atau pihak yang lain.

d. *Accountabillity*

Tanggung Jawab *Accountabillity* adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud keperluan untuk menghindarkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Pendapat lain menyatakan bahwa konsep pribadi pelayanan prima meliputi unsur unsur kepribadian, penampilan, perilaku, komunikasi, pengetahuan, dan penyampaian (Barata, 2011:34).

2.4.3 Dimensi Pelayanan Prima (*Service Excellent*)

Kualitas pelayanan dalam terapannya ada berbagai dimensi meliputi dimensi-dimensi berikut (Maddy, 2012:10):

1. Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses.
2. Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi dan ketepatan pelayanan.
3. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan para *frontliner*.
4. Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan nasabah.
5. Kualitas pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses.

6. Kualitas berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas pendukung yang tersedia.
7. Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk informasi lainnya.

2.4.4 Proses dan Tahapan Pelayanan Prima (*Service Excellent*)

Proses dan tahapan pelayanan prima yang sangat penting, mempunyai langkah-langkah sebagai berikut (Judiardi, 2010:106).

1. Mengidentifikasi kebutuhan nasabah

Langkah : mengidentifikasi kebutuhan nasabah, harus sesuai standar mengetahui segala keluhan nasabah, sehingga kebutuhan nasabah dapat terpenuhi.

2. Aplikasi diri pengidentifikasian kebutuhan nasabah

Langkah : mengambil inisiatif agar tanggung jawab semakin meluas, membuat lingkungan bank menjadi nyaman membuat nasabah betah di lingkungan bank. Nasabah disambut dengan baik dan dilayani dengan sangat telaten agar mereka merasa penting.

2.4.5 Pentingnya Pelayanan Prima

Beberapa alasan yang membuat bahwa Layanan Prima ini sangat penting untuk kelangsungan sebuah perusahaan atau sebuah bank (Rahmayanty, 2013:7) :

1. Pelayanan prima memiliki nilai ekonomi

Pelayanan prima bertujuan untuk memaksimalkan para nasabah dalam pelayanannya agar nasabah menjadi percaya dan tanggung jawab

yang tinggi. Meraih pangsa pasar yang lebih luas lagi, mengatasi persaingan dengan memberikan citra bank yang baik dengan pelayanan primanya yang sangat dijunjung tinggi.

Membina hubungan yang baik dengan nasabah yang lama, mereka akan menjadikan bank ini menjadi sebuah kepercayaan dan tentunya sebuah loyalitas yang tinggi, memberikan sebuah testimoni kepada orang lain dan akan menarik masuk teman terdekat atau relasinya untuk masuk kedalam bank ini, sehingga koneksi bank dan relasi bank menjadi tambah luas.

Nasabah mereka sendiri yang akan menghidupi kelangsungan dan operasional sebuah perusahaan atau bank. Bekerja untuk nasabah dan menghasilkan uang atau pendapatan dari nasabah maka dari itu nasabah adalah kunci.

2. Persaingan yang semakin maju

Bank atau perusahaan yang ada di Indonesia ini membuat persaingan atau kompetisi semakin sulit atau sangat ketat, membuat sebuah perusahaan harus memberikan sebuah pelayanan yang lebih baik dari bank yang lain, membuat para nasabahnya percaya dan mempunyai loyalitas yang tinggi terhadap bank.

3. Pelanggan harus diberi pemahaman

Perhatian terhadap nasabah dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan serta dari sudut pandang pelanggan dapat mencapai kepuasan maka pelayanan yang sangat baik adalah menjadi

sebuah kunci untuk mencapai sebuah keberhasilan dalam iklim persaingan yang pada era sekarang yang sangat ketat.

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah BMT Bangun Rakyat Sejahtera

BMT Bangun Rakyat Sejahtera merupakan lembaga keuangan mikro yang bergerak dengan sistem syariah. Berbasis UKM (Usaha Kecil Menengah) lembaga ini sangat penting untuk dikembangkan di seluruh tanah air mengingat lembaga keuangan mikro syariah yang masih minim, masih sedikitnya pelaku syariah di Indonesia, pemberdayaan ekonomi masyarakat, dan lebih mendekatkan ekonomi syariah kepada masyarakat kecil menengah.

BMT Bangun Rakyat Sejahtera berdiri adalah pemberdayaan keuangan sekolah yang selama ini hanya berhenti di bank sehingga nilai kemanfaatannya terhadap usaha kecil menengah juga kecil. Sekolah Islam Terpadu (SIT) yang sedang berkembang dan belum banyaknya Lembaga Keuangan Mikro membuat BMT ingin menjadi lembaga terdepan untuk menjadi prioritas hal tersebut.

Hasil *meeting* terbatas pada tanggal 23 Mei 2002 di rumah bapak Muhammad Ali yang dihadiri bapak Sasongko, Mujidin, Suranto, Anwarudin, Catur Sugiarto dan Edi Sunarto menyepakati untuk mendirikan lembaga keuangan Syariah di Yogyakarta.

Lembaga keuangan Syariah di bangun dengan proses bertahap, Tahap pertama mengelola akses keuangan yang sudah ada secara terbatas disepakati bahwa sepekan dari tanggal 24 Mei / 31 Mei adalah penyiapan perangkat keras dan lunak guna operasional lembaga keuangan yang masih terbatas tersebut, yang bertanggung jawab atas penyediaan sarana prasarana adalah bapak Sasongko., Edi sunarto, Suranto. Perangkat keras yaitu berupa *computer*, kantor dengan peralatannya, perangkat lunak meliputi sistem *form funding* maupun *financing*.

Tahap kedua membesarkan lembaga keuangan tersebut sampai pada tingkat *establish* dan dipercaya oleh umat, tahap selanjutnya sudah ada kantor permanen, sistem yang mendukung sumber daya manusia atau karyawan yang mendukung, tanggal 16 September menjadi titik balik karena calon pendiri BMT Bangun Rakyat Sejahtera menyepakati untuk mendirikan BMT yang sebelumnya lembaga keuangan syariah terbatas dengan dana awal Rp 2 juta rupiah pada awal November 2002 BMT ini bisa berdiri secara resmi dengan nama BMT Bangun Rakyat Sejahtera.

BMT Bangun Rakyat Sejahtera berawal dari gagasan 5 orang yang pada tahun 2002 bulan September mulai beroperasi dengan 2 karyawan dan memiliki tempat yang dipinjami SD IT LUKMAN HAKIM, tahun 2005 pindah di selatan kantor kororium "MULIA", sekarang sudah pindah di utara SD IT LUKMAN HAKIM dan menjadi bangunan milik sendiri.

3.1.2 Visi Misi BMT Bangun Rakyat Sejahtera

"Menjadi Lembaga keuangan mikro syariah yang profesional dibidangnya, bermanfaat bagi umat dan terdepan dalam pelayanan."

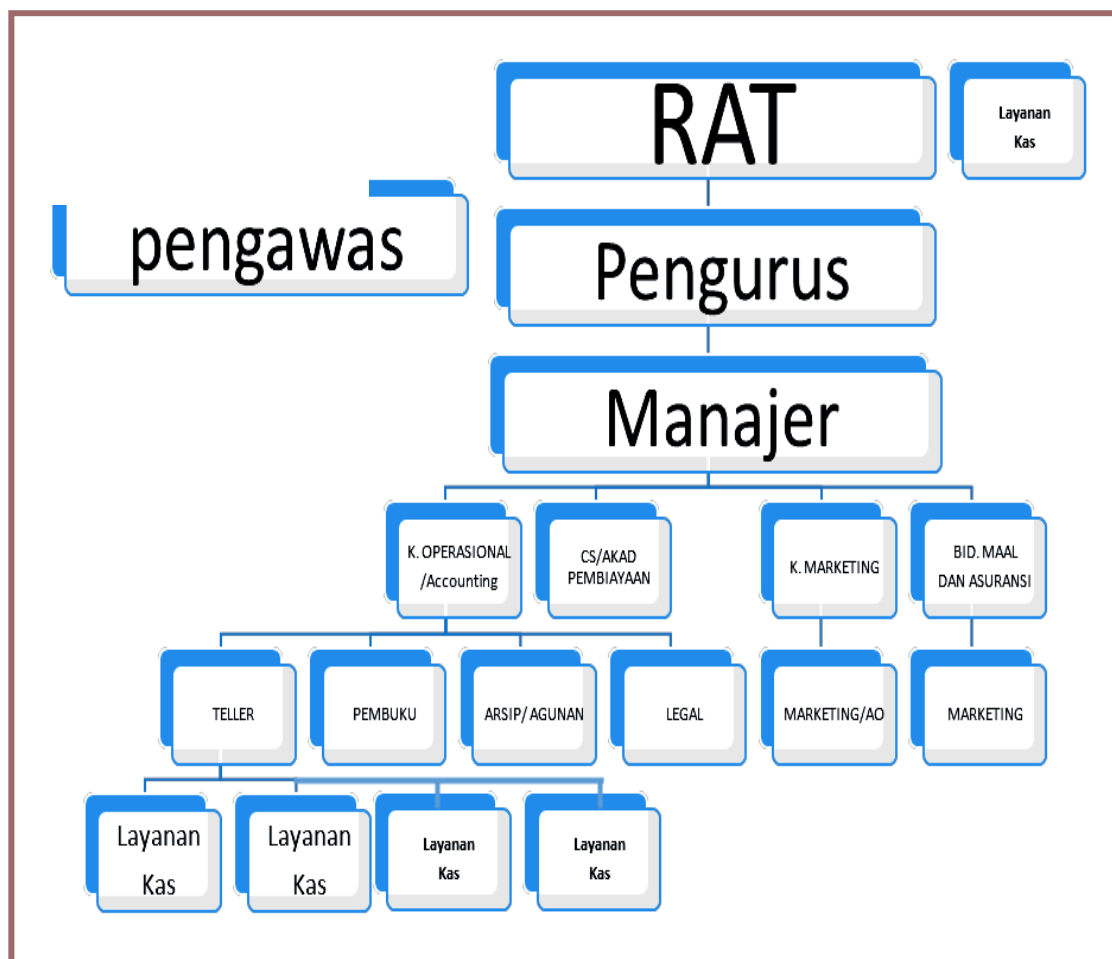
3.1.3 Misi

Misi BMT Bangun Rakyat Sejahtera adalah :

1. Berkomunikasi yang sopan dan ramah antar sesama.
2. Selalu berjuang memberikan yang terbaik dan berkembang disegala lini.
3. Belajar dan bekerja serta menambah relasi kedepan.

3.1.4 Struktur Organisasi BMT Bangun Rakyat Sejahtera

Struktur organisasi dan administrasi BMT Bangun Rakyat Sejahtera periode 2015-2020 mempunyai susunan sebagai berikut :



Sumber : BMT Bangun Rakyat Sejahtera Yogyakarta 2020
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi BMT Rakyat Sejahtera

Hubungan sinergis antara pengurus dan pengelola merupakan langkah tepat untuk tercapainya keberhasilan yang maksimal, terdapat beberapa rapat penting sebagai berikut:

- a) Rapat pengurus, rutin setiap bulan
- b) Rapat kordinasi AO (komite pembiayaan) setiap hari
- c) Rapat kordinasi manager dan karyawan setiap bulan (tiap sabtu pekan ketiga)
- d) Rapat pengurus manager dan pengurus setiap bulan.

3.1.5 Landasan Hukum BMT Bangun Rakyat Sejahtera

BMT Bangun Rakyat Sejahtera adalah lembaga keuangan syariah yang berbasis UKM, yang bernaung dalam pasal 44 Undang-undang nomor 25 tahun 1992 tentang perkoperasian, peraturan menteri koperasi dan usaha kecil menengah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2018.

3.1.6 Tujuan BMT Bangun Rakyat Sejahtera

Tujuan dari BMT Bangun Rakyat Sejahtera adalah sebagai berikut :

- a. Terselenggaranya pelayanan yang memuaskan (*service excellent*) kepada mitra maupun anggota BMT BRS.
- b. Melakukan pengawasan terhadap *Customer Service* dalam pelayanan terhadap nasabah agar BMT Bangun Rakyat Sejahtera tetap menjadi pilihan nasabah.
- c. Menyelesaikan segera mungkin jika ada masalah dengan nasabah

3.1.7 Kegiatan Usaha BMT Bangun Rakyat Sejahtera

Usaha yang dilakukan berupa unit simpan pinjam syariah yang meliputi penghimpunan dan penyaluran dana, sebagai berikut :

1. *Wadiah* atau titipan dana

Akad titipan yang dari satu pihak ke pihak lain, individu atau suatu lembaga badan hukum yang harus dijaga dan harus juga dikembalikan kepada pemilik dalam jangka waktu yang sudah ditentukan, dengan ini BMT Bangun Rakyat Sejahtera menerbitkan dengan “simpanan *Wadiah*”.

2. *Mudharabah Muthlaqah*

Akad kerjasama antara kedua belah pihak yang si pemodal memberikan modal 100% sedang pihak lainnya menjadi pengelolanya. Menurut kesepakatan akad yang telah ditentukan kerugian ditanggung oleh pemodal asalkan tidak ada kelalaian dari pihak pengelola dan dalam bidang BMT Bangun Rakyat Sejahtera sebagai pengelola dan investor dan BMT Bangun Rakyat Sejahtera menerbitkan “Simpanan *Mudarabah*”.

3. Griya BRS

Pembiayaan dengan skema *murabahah* untuk bangunan (untuk pembangunan , renovasi dan lain lain) maka dalam BMT Bangun Rakyat Sejahtera ada skema jual beli yang dilakukan bank dengan *developer* yang selanjutnya dijual kepada nasabah.

4. Oto BRS

Pembiayaan dengan skema *murabahah* untuk pengadaan mobil dan sejenisnya.

5. *Multifinance* BRS

Pembiayaan yang meliputi kebutuhan anggota seperti, pemindahan dari bank lain *hiwalah*, talangan sebrakan pembayaran sekolah, rumah sakit dan semua kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat.

6. BRS Talangan Haji dan Umroh

Produk talangan haji yang ditunjukan untuk anggota yang hanya bermodalkan Rp 1000.000,- bisa mendapatkan angsuran haji dengan paling lama angsuran 5 tahun.

Syarat - syarat yang telah ditentukan oleh pemerintah dan untuk saat ini hanya melayani daerah DIY saja.

7. *Murabaha center*

Akad murabahah diadakan untuk kebutuhan mitra baik untuk barang konsumtif maupun barang produktif.

8. *Multipayment center*

BMT Bangun Rakyat Sejahtera memberikan layanan pembayaran untuk kepentingan pemerintah seperti untuk membayar listrik, pembelian pulsa, pembelian tiket pesawat, tiket kereta dan pembayaran topup *gopay* dana dan *OVO*, pembayaran lainnya secara *real time*.

9. Ambulan BMT BRS

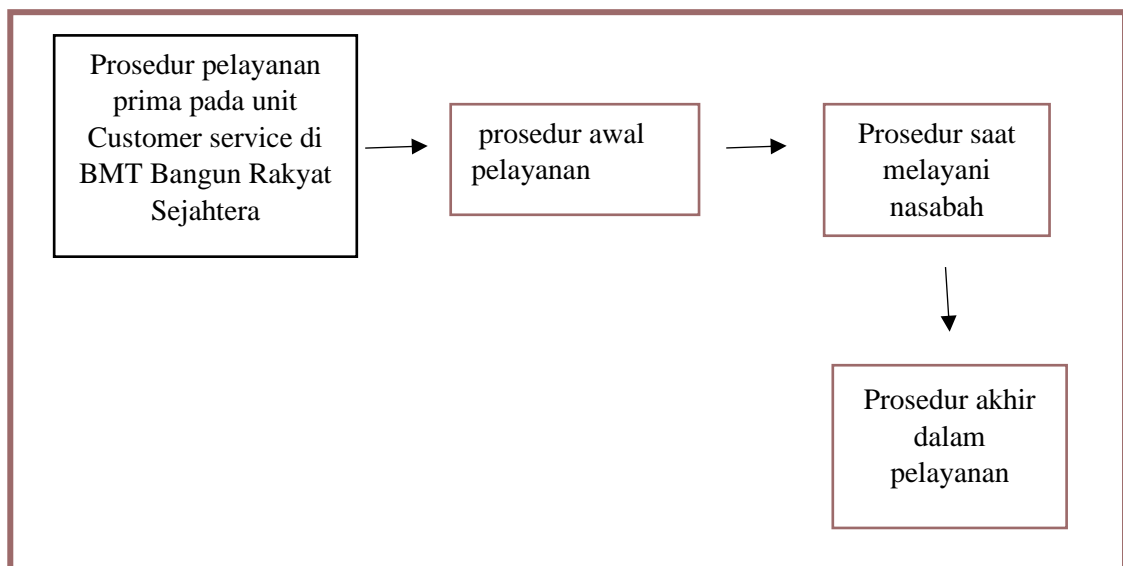
Ambulan BRS adalah hibah yang diberikan dari bapak Ir. Suranto berupa mobil *travello* dan sudah di modifikasi untuk kepentingan ambulan bisa untuk mengangkut jenazah ataupun untuk kegiatan sosial lainnya.

3.2 Data Khusus

Berdasarkan dari target magang yaitu prosedur layanan prima oleh *Customer service* di BMT Bangun Rakyat Sejahtera, maka data khusus ini berisi tentang prosedur layanan prima oleh *Customer service* di BMT Bangun Rakyat Sejahtera, memiliki spesifikasi khusus ataupun data yang khusus pembeda dari BMT lain dari segi pelayanannya.

3.2.1 Prosedur Pelayanan Prima Pada Unit *Customer Service* di BMT Bangun Rakyat Sejahtera

Alur Prosedur Pelayanan Prima Unit *Customer Service* di BMT Bangun Rakyat Sejahtera , yang terdiri dari prosedur awal, prosedur saat melayani, prosedur akhir dalam pelayanan, sebagai berikut :



Sumber : BMT Bangun Rakyat Sejahtera Yogyakarta 2020.

Gambar 3.2 Alur Prosedur Pelayanan Prima di BMT Bangun Rakyat Sejahtera.

Prosedur awal dalam pelayanan prima di BMT Bangun Rakyat Sejahtera yaitu :

Customer service harus berdandan rapi sebelum bertemu dengan nasabah, dan sesuai ketentuan BMT seperti berikut :

1. *Customer service* harus mempunyai sifat yang ramah dan sopan.
2. Tidak ada bau mulut, ketika berhadapan dengan nasabah, sehingga nasabah menjadi nyaman dan tidak terganggu.
3. Pakaian yang digunakan rapi dan tentunya pakaian yang menutup aurat.

Prosedur saat melayani nasabah di BMT Bangun Rakyat Sejahtera sebagai berikut:

- a. Pelayanan yang pertama harus dilakukan adalah mengucapkan salam kepada nasabah harus dengan muka senyum dan ramah, mempersilahkan nasabah untuk duduk terlebih dahulu.
- b. Prosedur selanjutnya ketika nasabah sudah duduk maka sebagai *Customer service* menanyakan kepada nasabah siapakah nama nasabah tersebut dengan halus dan ramah menanyakan ada kepentingan apa nasabah datang, ketika nasabah sudah memberikan penjelasan perihal kepentingannya maka sebagai *Customer service* harus mendengarkan dengan penuh perhatian dan memberikan penjelasan tentang apa yang diperlukan oleh nasabah tersebut jika ada permen di meja *Customer Service* maka sebaiknya nasabah ditawarkan agar nasabah menjadi nyaman.

Pelaksanaan layanan prima yang dilaksanakan oleh *Customer service* yang ada di BMT Bangun Rakyat Sejahtera semuanya serba efisien dikarenakan banyak tugas *teller* yang digantikan juga dan dirangkap oleh *Customer service*. Pelayanan prima yang diberikan setiap harinya pun

Customer service selalu memberikan senyum, sapa, dan memakai busana yang sesuai syariat Islam menggunakan salam Assalamualaikum di setiap percakapan dengan nasabah, setiap sudut ruangan layanan yang ada di BMT Bangun Rakyat Sejahtera pun sangat Islami karena setiap saat di putar *Murattal* dan *tilawah* al'Quran, agar suasana menjadi sejuk dan Islami.

Customer service bekerja mulai jam 08.00-16-00 dan dalam kurun waktu delapan jam tersebut ada istirahat yaitu jam 12.00-13.00 yang diwajibkan untuk semua karyawan menunaikan sholat kecuali yang berhalangan. BMT Bangun Rakyat Sejahtera pusat berdampingan dengan SD IT Lukman Hakim, maka kebanyakan nasabahnya sendiri adalah para orang tua wali dan murid yang anaknya sekolah disekolah tersebut.

Prinsip syariah dan sesuai al'Quran dan hadist membuat BMT Bangun Rakyat Sejahtera berharap bahwa dapat dipercayai umat, ketika *Customer service* tersebut adalah seorang perempuan maka tidak boleh untuk bersalaman langsung jika nasabahnya seorang laki laki, namun tetap melaksanakan pelayanan prima dengan salam senyum dan sapa yang dianjurkan agar nasabah tetap merasa senang dan nyaman. Memakai kerudung yang menutupi dada dan tidak memakai pakaian yang ketat sesuai ajaran Islam adalah salah satu layanan prima yang ingin ditonjolkan oleh BMT Bangun Rakyat Sejahtera yang sesuai dengan al Quran dan hadist, berbeda dengan yang ada di bank konvensional pada umumnya, pada bank konvensional mereka mengesampingkan budaya Islam, berbeda dengan BMT Bangun Rakyat Sejahtera. Staf karyawan yang tidak

sebanyak bank pada umumnya maka *Customer service* di BMT Bangun Rakyat Sejahtera ini banyak merangkap dan membantu tugas dari *teller* namun tetap memberikan pelayanan yang prima, terbukti dengan BMT Bangun Rakyat Sejahtera mampu bertahan hingga hampir 19 tahun terakhir bersaing di dunia lembaga keuangan syariah yang tetap memegang teguh budaya islam didalamnya. BMT Bangun Rakyat sejahtera sesuai dengan intruksi sang manager bapak Wawan wikasno, SE.Sy yang selalu memberikan arahan agar setiap harinya setiap saat selalu mendengarkan *murattal*, harus melaksanakan sholat lima waktu (terkecuali bagi yang berhalangan), karena disamping BMT Bangun Rakyat Sejahtera ada mushola yang jarang dipakai oleh warga sekitar makanya tujuannya untuk menghidupkan mushola sekitar. Setiap bulan pasti diadakan sholat subuh berjamaah di salah satu rumah atau staff karyawan dari BMT bangun Rakyat Sejahtera hal tersebut merupakan sebuah kewajiban dan usaha untuk menjaga tali silaturahmi antar karyawan dan staff serta menjalin kesolidan antar karyawan dan staff, intruksi dari bapak Wawan Wikasno, SE.Sy sendiri selaku manager agar menumbuhkan lingkungan yang Islami.

Prosedur akhir dalam pelayanan prima di BMT Bangun Rakyat Sejahtera

yaitu :

Akhir pelayanan, menanyakan apakah ada yang ingin ditanyakan kembali ataupun ada yang kurang, jika sudah mengucapkan terimakasih karena sudah datang di BMT Bangun Rakyat sejahtera ,mengucapkan hati hati di jalan dan jangan lupa mengucapkan salam balik menunjukkan muka sumringah atau

senyum kepada nasabah. Prosedur itu dilakukan bertujuan untuk menjaga nama baik BMT Bangun Rakyat Sejahtera di hadapan nasabah.

3.2.2 Kendala *Customer Service* Dalam Menerapkan Prosedur Layanan Prima di BMT Bangun Rakyat Sejahtera

Pelayanan yang diberikan oleh unit *Customer Service* di BMT Bangun Rakyat Sejahtera mempunyai berbagai kendala sebagai berikut :

- a. BMT Bangun Rakyat Sejahtera mempunyai kekurangan dari segi fasilitas yaitu dibutuhkan waktu yang cukup lama untuk menginput data nasabah dikarenakan *channel* atau *server* dari BMT Bangun Rakyat Sejahtera yang kurang memadai dibandingkan dengan bank lain.
- b. Kendala dari *Customer Service* membuat unit ini harus mengcover tugas dari *Teller* seharusnya tugas itu bukan tugas dari unit *Customer Service*. Seperti input data, administrasi, dan setoran uang nasabah untuk tabungan para murid karena BMT Bangun Rakyat bekerja sama dengan berbagai sekolah.
- c. *Customer Service* kesulitan mencari nasabah baru karena beberapa fasilitas BMT Bangun Rakyat Sejahtera yang kurang memadai, nama BMT sendiri yang kurang dikenal oleh kebanyakan masyarakat, membuat calon nasabah kurang percaya terhadap BMT. *Customer Service* juga kesulitan untuk memahamkan calon nasabah yang kebanyakan sudah menggunakan bank konvensional untuk beralih ke BMT karena kebanyakan nasabah kurang paham dengan akad syariah, dan sudah terbiasa dengan bank konvensional.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang sudah dijelaskan, dapat diketahui peran unit *Customer Service* dalam penerapan prosedur pelayanan prima BMT Bangun Rakyat Sejahtera dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan prima yang diterapkan oleh *Customer service* di BMT Bangun Rakyat Sejahtera dapat disimpulkan dari semua segi penerapan pelayanan primanya dan dari semua aturan, memegang teguh syariat islam Al-Quran dan hadist sebagai aturannya setiap hari dalam jam kerjanya, namun tidak melupakan integritas BMT Bangun Rakyat Sejahtera agar semakin dipercaya oleh umat.
2. Prosedur dan pelayanan prima yang diterapkan oleh unit *Customer service* di BMT Bangun Rakyat sejahtera mempunyai berbagai kendala dan tantangan yang dapat disimpulkan, seperti kurangnya teknologi karena di BMT Bangun Rakyat Sejahtera belum mempunyai teknologi yang mumpuni serta pelayanan dan fasilitas yang masih sangat terbatas.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas terdapat beberapa saran yang dapat menjadi masukan dalam prosedur penerapan pelayanan prima oleh unit *Customer Service*.

1. Unit *Customer service* selalu meningkatkan prosedur pelayanannya agar para nasabah menjadi lebih banyak dan loyal terhadap BMT Bangun Rakyat Sejahtera. BMT Bangun Rakyat Sejahtera ini masih dalam tahap berkembang maka kepercayaan kepada nasabah sangat diperlukan, untuk itu *Customer service* adalah unit yang sangat penting untuk menjaga nama baik BMT.
2. *Customer service* menjadi orang yang berhadapan langsung dengan nasabah maka dari itu pihak BMT Bangun Rakyat Sejahtera harusnya memberikan banyak masukan atau pelatihan bagi *Customer service* agar kedepannya bisa mempunyai keunggulan sendiri, tetapi tetap berpegang teguh dengan syariat Islam. Tujuan adanya pelatihan tersebut membuat unit *Customer service* menjadi terlatih, mempunyai keunggulan dan tetap teguh pendirian terhadap syariat Islam tetapi tetap mengutamakan pelayanan yang prima.
3. Saran terhadap kendala yang terjadi dalam prosedur pelayanan prima unit *Customer service* di BMT Bangun Rakyat Sejahtera yaitu :
 - a. BMT Bangun Rakyat Sejahtera meningkatkan fasilitas dalam pelayanan agar saat pelayanan tidak terjadi kendala seperti *channel* atau *server* yang kurang memadai lebih ditingkatkan

lagi supaya menginput data nasabah menjadi lebih cepat dan nasabah menjadi nyaman tidak menunggu lama.

- b. BMT Bangun Rakyat Sejahtera menambah *teller* jika tugas *teller* dirasa tidak sanggup dilakukan jika hanya seorang, *Customer service* seharusnya mengerjakan tugasnya sendiri dan tidak ikut campur dengan tugas *teller*.
- c. BMT Bangun Rakyat Sejahtera seharusnya membuat tawaran produk yang lebih gencar lagi dan tentunya dengan tawaran yang lebih memikat dibanding bank atau lembaga keuangan yang lain supaya BMT Bangun Rakyat Sejahtera dapat mendatangkan nasabah baru karena tergiur dengan tawaran tersebut, sehingga *Customer service* tidak kesulitan dalam mencari nasabah baru karena tawaran produk yang memikat, namun tetap berpegang teguh dengan syariat Islam.

DAFTAR PUSTAKA.

- Barata, Ateb Adya. 2011. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT.Elek Mediakomputindo.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT.Grafindo Persada.
- Judiardi, Josina. 2010. *Psikologi Konsumen*. Jakarta: PT.Grafindo Persada.
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Edisi Revisi*. Jakarta : PT. Grafindo Persada.
- Maddy, Khairul. 2012. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta : Chama Digit.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima. : Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Jakarta : Graha Ilmu.
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan Syariah.
- Undang Undang No. 14 tahun 1967 Tentang Pokok-pokok Perbankan.
- Undang undang No. 25 tahun 1992 tentang koperasi.
- Undang Undang No. 10 tahun 1998 tentang perbankan.
- Undang undang No. 20 tahun 2008 tentang UMKM.

LAMPIRAN

Lampiran I : Surat Penarikan Magang

	FAKULTAS EKONOMI Gedung Prof. Dr. Ace Partadireja Ringroad Utara Condong Catur Depok Sleman Yogyakarta 55283 T. (0274) 881546, 885376, 883087; F. (0274) 882589 E. fekon@uii.ac.id W. www.uii.ac.id
<p>Nomor : 76 /Kaprodi/10/D-3/PBK/Umum/III/2020 Lamp : - Perihal : Penarikan Mahasiswa Magang</p>	
<p>Kepada Yth Manager BMT Bangun Rakyat Sejahtera Gg. Delima, Muja Muju, Yogyakarta</p>	
<p><i>Assalamu'alaikum Wr. Wb</i></p>	
<p>Sehubungan dengan adanya Surat Edaran Rektor UII Nomor 1048/Rek10/SP/III/2020 tentang Mitigasi Penyebaran Covid-19, dengan ini kami sampaikan bahwa terkait pelaksanaan magang mahasiswa Prodi D-3 Perbankan dan Keuangan FBE UII di Instansi yang Bapak/Ibu Pimpin, maka pelaksanaan magang tersebut akan diakhiri lebih cepat dari jadwal yang seharusnya.</p>	
<p>Bersama surat ini, Prodi D3 Perbankan dan Keuangan FBE UII secara resmi menarik kembali mahasiswa magang mulai hari Rabu, 18 Maret 2020.</p>	
<p>Demikian surat ini kami sampaikan, mohon maklum adanya dan terimakasih atas perhatian serta kerjasama yang telah diberikan selama ini.</p>	
<p><i>Wassalamu'alaikum Wr. Wb</i></p>	
<p>Yogyakarta, 17 Maret 2020</p>	
<p>Diplo III Perbankan dan Keuangan</p>	
<p style="text-align: center;">  Dra. Diana Wijayanti, M.Si. NIK 933130105 </p>	