ANALISIS IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* OLEH TELLER PADA BMT AMANAH UMMAT TARAM KABUPATEN LIMA PULUH KOTA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Program Studi Perbankan Syariah

Disusun Oleh:

PUTRI ANJLY
3321228

PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK

BUKITTINGGI

T.A 2024/2025

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Putri Anjly
Nim	: 3321228
Tempat/ Tanggal lahir	: Talang/ 17 Mei 2001
Fakultas/ Jurusan	: FEBI/ S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi	: Analisis Implementasi Service Excellence Oleh Teller pada BMT Amanah Ummat Taram Kabupaten Lima Puluh Kota

Dengan Ini karya ilmiah (skripsi) saya dengan judul di atas adalah benar asli karya penulis. Dalam karya ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan keuali pada beberapa bagian tertentu yang saya jadikan sebagai acuan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim dan dicantumkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbuki bahwa skripsi ini bukan karya sendiri maka penulis bersedia diproses sesuai hukum yang berlaku dengan gelar kesarjanaan penulis dicopot hingga batas yang ditentukan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunaan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 02 Februari 2025

Putri Anjly
Nim. 3321228

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama Putri Anjly nim 3321228 dengan judul "Analisis Implementasi *Service Excellence* Oleh Teller Pada BMT Amanah Ummat Taram Kabupaten Lima Puluh Kota", Menyatakan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk dimunaqasahkan pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi. Dengan demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Bukittinggi. 02 Februari 2025

Yuwarman Mansur, SE, MM
Nip. 196203111993031002

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **"Analisis Implementasi Service Excellence oleh Teller Pada BMT Amanah Ummat Taram kabupaten Lima Puluh Kota"** yang disusun oleh Putri Anjly, nim 3321228, Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, 2025.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh problematika yang terjadi terjadinya penurunan jumlah nasabah pada tahun 2020, kurangnya fasilitas pelayanan pada BMT dalam melayani nasabah, dan kurangnya pemahaman tentang Service Excellence. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang implementasi Service Excellence oleh Teller pada BMT Amanah Ummat Taram Kabupaten Lima Puluh Kota.

Jenis Penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dan analisis data menggunakan reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan menurut Miles dan Huberman.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Service Excellence oleh Teller pada BMT Amanah Ummat Taram Kabupaten Lima Puluh Kota itu didasarkan pada konsep A6 yaitu Ability (kemampuan), Attitude (sikap), Appearance (penampilan), Attention (perhatian), Action (tindakan) dan Accountability (tanggung jawab). Dari konsep yang 6 itu ada dua konsep yang kurang diterapkan atau dilakukan nasabah yaitu pada konsep ability dan attitude. Karena pada konsep ability Teller belum menggunakan bahasa Indonesia pada saat melayani nasabah. Dan pada konsep attitude (sikap) Teller kurang ramah pada saat ada nasabah yang datang ke BMT terlihat dari raut wajah yang datar.

Kata Kunci : ***Service Excellence*****, Teller, BMT**

KATA PENGANTAR

بِسْـــــــــــــمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيْمِ

Alhamdulilahirabbil'alamin. Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan nikmat, rahmat beserta hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dan menyelesaikan pendidikan di Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi. Kemudian shlawat beserta salam penulis sampaikan untuk Baginda Rasulullah Muhammad SAW yang telah membawa risalah dan menjadi suri tauladan bagi semua umat manusia.

Penulisan skripsi ini disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar sarjana ekonomi (S.E) pada jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), UIN Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi. Adapun judul skripsi ini **"Analisis Implementasi Service Excellence Oleh Teller Pada BMT Amanah Ummat Taram Kabupaten Lima Puluh Kota".**

Maka, penulis mengucapkan terimakasih tak terhingga terkhusus untuk yang teristimewa kepada orang tua tercinta **Ayahanda Masrul dan Ibunda Yenti warni** atas untaian do'a tulus yang tak terputus, cinta yang selalu tercurah, waktu dan perhatian yang selalu diberikan tanpa mengenal lelah, kasih saying, dukunngan moral, materil, semangat dan arahan yang selalu membuat penulis tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih yang sangat banyak kepada:

1. Ibu **Prof. Dr. Silfia Hanani, S.Ag,M.SI** selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi

2. Bapak **Dr. Aidil Alfin,. MA**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi
3. Ibu **Yenty Astarie Dewi SE., MM**, selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi
4. Bapak **Baginda Parsaulian, ME**, selaku Dosen Penasehat Akademik (PA) yang telah memberikan arahan dan dorongan kepada penulis selama menuntut ilmu di UIN Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi
5. Bapak **Yuwarman Mansur, SE, MM** selaku Dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dorongan serta masukan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan ibu dosen serta karyawan/I UIN Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan pada perguruan tinggi ini.
7. Bapak dan ibu pegawai perpustakaan yang telah memfasilitasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu **Afwarini S.E** selaku Manager pada KSPPS BMT Amanah Ummat Taram yang telah mengizinkan saya untuk penelitian di KSPPS BMT Amanah Ummat Taram dan meluangkan waktunya dan membantu demi kelancaran menyelesaikan skripsi ini.

9. Ibu **Adillia Rahmah S.E** dan Ibu **Miftahul Jannah S.E** selaku Teller di KSPPS BMT Amanah Ummat Taram yang telah meluangkan waktunya dan membantu demi kelancaran menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada Abang saya **Jefri Andesta** yang senantiasa selalu memberikan nasehat, motivasi serta mendengarkan keluh kesah dan juga memberi semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada Adik saya **Rafa Andika Putra** yang senantiass selalu memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
12. Kepada **Zomi Zerlino** terima kasih sudah mendengarkan keluh kesah, memberikan semangat dan dukungan serta menemani penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. Kepada sahabat-sahabat terbaikku **Yetri Yuli Yani, Sindi Oktavia, dan Nadia Shaila** yang selalu bersama-sama memberikan motivasi, saran dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
14. Kepada Teman-teman seperjuangan terkhusus untuk lokal PS-F yang selalu ceria dan semangat untuk menggapai cita-cita, serta memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Semoga amal dan juga kebaikan kita semua diridhai oleh Allah SWT dan bernilai ibadah di hadapan-Nya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa didalamnya masih belum terlepas dari kekurangan dan kesalahan, baik dari segi penulisan maupun peyampaiannya. Untuk itu penulis sangat menghargai kritik yang membangun untuk skripsi ini. Atas kritik dan saran yang disampaikan penulis mengucakan terima kasih.

Bukittingi,03 Februari 2025

Putri Anjly
Nim. 3321228

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PENGESAHAN TIM PENGUJI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang
B. Identifikasi Masalah
C. Rumusan Masalah
D. Batasan Masalah
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian
F. Penjelasan Judul

BAB II LANDASAN TEORI

A. Service Excellence

1. Pengertian *Service Excellence*
2. Tujuan *Service Excellence*
3. Manfaat *Service Excellence*
4. Fungsi *Service Excellence*
5. Konsep Dimensi Standar *Service Excellence*
6. Ciri-Ciri *Service Excellence*
7. Langkah-Langkah *Service Excelence*
8. Aspek Dasar *Service Excellence*
9. Konsep Syariah Tentang Pelayanan Dalam Islam

B. Teller
    1. Pengertian Teller
    2. Fungsi Teller
    3. Tugas Teller
    4. Tanggung Jawab Teller
    5. Wewenang Telle
C. Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)
    1. Pengertian BMT
    2. Fungsi dan Peran MT
    3. Kendala yang dihadapi oleh BMT
    4. Pendirian BMT
D. Kajian Terdahulu

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian
B. Lokasi dan Waktu Penelitian
C. Jenis data
D. Instrumen Penelitian
E. Sumber Data
F. Informan Penelitian
G. Teknik Pengumpulan Data
H. Metode Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil BMT Amanah Ummat Taram
    1. Sejarah BMT Amanah Ummat Taram
    2. Visi dan Misi BMT Amanah Ummat Taram
    3. Logo dan Slogan BMT Amanah Ummat Taram
    4. Maksud dan Tujuan BMT Amanah Ummat Taram
    5. Struktur Organisasi BMT Amanah Ummat Taram
    6. Uraian Tugas Struktur Organisasi BMT Amanah Ummat Taram

7. Produk BMT Amanah Ummat Taram
8. Mekanisme Pembiayaan Di BMT Amanah Ummat Taram

B. Hasil Penelitian
1. Implementasi Service Excellence Oleh Teller pada BMT Amanah Ummat Taram

C. Pembahasan

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan
B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Nasabah BMT Amanah Ummat Taram

Tabel 1.2 Jumlah Nasabah Pembiayaan padda BMT Amanah Ummat Taram

Tabel 1.3 Fasilitas yang tersedia pada BMT Amanah Ummat Taram

Tabel 2.1 Kajian Terdahulu

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMT Amanah Ummat Taram

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Baitul Maal Wa Tamwil atau BMT sebagai lembaga keuangan mikro kini telah berkembang dimana-mana dan mengalami persaingan yang ketat, di barengi dengan datangnya wacana MEA (masyarakat Ekonomi ASEAN) yang akan menambah kompleksnya permasalahan persaingan, sehingga menuntut lembaga keuangan untuk meningkatkan profesionalitas dan daya saing agar tidak tergeser oleh lembaga keuangan asing dalam mendapatkan nasabah untuk memasarkan produknya. Saat ini persaingan lembaga keuangan tidak hanya bertumpu pada produknya saja, melainkan bertumpu pada pelayanan yang disediakan. Hal ini dikarenakan dalam usaha lembaga keuangan konvensional maupun syariah berusaha mengemas sedemikian rupa dalam menjual produk maupun jasanya agar dapat menarik nasabah, maka dalam sebuah usaha lembaga keuangan pelayanan prima menjadi prioritas utama dalam kegiatan operasionalnya, sehingga mampu bertahan dalam iklim persaingan yang ketat. [1]

Dalam era persaingan yang semakin ketat, BMT harus selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya. Walaupun sebelumnya BMT sudah memberikan pelayanan yang terbaik, tetapi BMT

[1] Alif Arfian Syah Alif, "A Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada Bmt Bismillah Sukorejo," *BALANCA : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 2, no. 1 (2020): 16.

dituntut untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengimplementasikan konsep *service excellence* atau pelayanan prima. Allah SWT berfirman dalam surah Al-Insiqaq ayat 6:

يٰٓاَيُّهَا الْاِنْسَانُ اِنَّكَ كَادِحٌ اِلٰى رَبِّكَ كَدْحًا فَمُلٰقِيْهِ

"Hai manusia, sesungguhnya kamu telah bekerja dengan sungguh-sungguh menuju Tuhanmu, maka pasti kamu akan menemui-nya"

Ayat ini menjelaskan bagaimana manusia akan menempuh perjalanan hidup. Manusia harus bekerja keras, memikul beban hidup dan serta mencurahkan segenap tenaga untuk mencapai kesenangan. Tanpa kerja keras dan kesungguhan maka mustahil bagi manusia akan mendapatkan kesenangan. Itulah sebabnya mengapa setiap pekerjaan harus dilakukan dengan totalitas. Begitu juga dalam memberikan pelayanan, karyawan bank syariah harus memberikan pelayanan dengan totalitas. Totalitas berarti karyawan bukan hanya memberikan pelayanan sesuai SOP yang ditetapkan oleh Bank, tetapi lebih dari itu mereka harus memberikan kemampuan yang terbaik dan sepenuh hati dalam melayani. Para karyawan harus berusaha memberikan nilai tambah perusahaan, memperhatikan suasana hati nasabah, dan secara konsisten memperhatikan sikap, perilaku, dan karakter yang membuat pelanggan bahagia dan tercukupi. Totalitas dalam memberikan pelayanan merupakan suatu keharusan bagi karyawan. Hal ini memiliki

hubungan yang sangat erat dengan firman Allah SWT pada surat Al-Baqarah ayat 208 yang memerintahkan kita untuk masuk islam dengan totalitas, yaitu:

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوا ادْخُلُوْا فِى السِّلْمِ كَاۤفَّةً ۖوَّلَا تَتَّبِعُوْا خُطُوٰتِ الشَّيْطٰنِ ۗاِنَّهٗ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِيْنٌ

"Hai orang-orang yang beriman, masuklah kamu ke dalam Islam keseluruhan, dan janganlah kamu turut langkah-langkah syaitan. Sesungguhnya syaitan itu musuh"

Ketika seseorang telah mengaku Islam maka dia memiliki diwajibkan untuk melaksanakan semua yang diperintahkan islam dengan totalitas. Secara keseluruhan ini memiliki makna bahwa kita harus mengamalkan Islam dengan mengerahkan segenap kemampuan yang dimiliki. Proses pelayanan bank syariah kepada nasabah sangat mirip dengan proses dakwah seorang da'i kepada objek dakwahnya. Setiap da'i dalam berdakwah dituntut untuk memperbaiki diri sendiri, sebelum menyampaikan dakwah kepada orang lain. Alangkah tidak pantasnya seorang da'i yang berdakwah sedangkan ia lupa terhadap diri sendiri.[2]

Dalam pelayanan prima diperlukan standar penampilan bagi BMT. Hal ini diperlukan guna membangun keyakinan nasabah dan *image* positif bagi perusahaan, serta menajaga kenyamanan dan kepuasan nasabah. Disamping

[2] Ekonomi Islam et al., "Jurnal Nisbah Vol 1 Nomor 1 Tahun 2015 1 KONSEP SERVICE EXCELLENCE PERBANKAN SYARIAH BERDASARKAN AL- QUR'AN CONCEPT OF ISLAMIC BANKING SERVICE EXCELLENCE BY THE QUR'AN M. Zainul Wathani" 1, no. 1 (2015): 1–22.

akan menciptakan *image* positif bagi BMT, penampilan diri yang baik juga akan menumbuhkan rasa percaya diri bagi pelaksana organisasi maupun karyawan suatu BMT. Sebaliknya, penampilan diri yang buruk akan menurunkan image BMT tersebut. Agar *service excellence* terwujud dengan optimal pelayanan harus berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan nasabah. Mengingat BMT tidak hanya berperan sebagai lembaga keuangan komersial, tetapi juga sebagai agen pemberdayaan ekonomi masyarakat, pelayanan yang optimal menjadi fondasi penting dalam menjaga keberlanjutan operasional dan memperkuat posisi BMT di tengah persaingan keuangan industri.

Secara umum, pelayanan prima yang dapat diberikan oleh Teller BMT adalah bersikap ramah kepada nasabah, kerapian dalam berpakaian, selalu memberikan sambutan dengan senyuman dan mengucapkan salam, bersikap dan berperilaku yang baik, gesit, mudah bergaul dan cepat tanggap, mendengarkan dan melayani kebutuhan nasabah, serta menerapkan dan meningkatkan kedisiplinan diri. Keberhasilan dari pemberian kualitas pelayanan itu ditunjukkan para nasabah dengan adanya rasa puas dari para nasabah. Semakin tinggi tingkat kepuasan para nasabah, itu berarti semakin baik pengelolaan pelayanan yang diberikan BMT kepada nasabah. [3]

[3] Indra M. H Syarief, Alifah Lufita Nur'aini, and NengHesyah A. H Resti, "Mplementasi Pelayanan Prima Pada Unit Layanan Pelanggan Di BSI Kantor Cabang Cianjur Siliwangi," *Ar-Rihlah: Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah* 03, no. 01 (2023): 27.

Tabel 1.1

Perkembangan Jumlah Nasabah BMT Amanah Ummat Tahun 2019-2023

Tahun	Jumlah Nasabah	%
2019	4767 orang	-
2020	4711 orang	(1,17)
2021	4728 orang	0,36
2022	4900 orang	3,63
2023	5087 orang	3,82

Sumber: Laporan Jumlah Nasabah BMT Amanah Ummat Taram

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah nasabah pada tahun 2019 yaitu 4767 orang , pada tahun 2020 jumlah nasabah berkurang menjadi 4711 orang dengan persentase -1,17%, pada tahun 2021 jumlah nasabah meningkat yaitu sebesar 4728 orang dengan persentase 0,36%, selanjutnya pada tahun 2022 jumlah nasabah meningkat menjadi 4900 orang dengan persentase sebesar 3,63%, dan selanjutnya pada tahun 2023 jumlah nasabah meningkat menjadi 5087 orang dengan persentase 3,82%.

Tabel 1.2

Jumlah Nasabah Pembiayaan Pada Bmt Amanah Ummat Taram Tahun 2019-2023

Tahun	Jumlah Nasabah Pembiayaan	%

2019	323 orang	-
2020	267 orang	(17,34)
2021	284 orang	6,37
2022	315 orang	10,92
2023	356 orang	13,02

Sumber: Bmt Amanah Ummat Taram

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pada tahun 2019 jumlah nasabah pembiayaan berjumlah 323 orang, pada tahun 2020 jumlah nasabah pembiayaan turun menjadi 267 orang dengan persentase -17,34%, pada tahun 2021 jumlah nasabah pembiayaan naik menjadi 284 orang dengan persentase 6,37%, pada tahun 2022 jumlah nasabah pembiayaan naik lagi menjadi 315 orang dengan persentase 10,92%, dan pada tahun 2023 jumlah nasabah pembiayaan naik lagi dan menjadi 356 orang dengan persentase 13,025.

Selain itu BMT Amanah Ummat Taram menghadapi berbagai tantangan, salah satunya adalah keterbatasan fasilitas yang dimiliki. Dalam kondisi di mana fasilitas, seperti infrastruktur kantor masih belum optimal. Keterbatasan fasilitas ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan, mulai dari sulitnya nasabah dalam menunggu antrian karena ruangan tunggu yang kecil. Hal ini sering kali menjadi kendala dalam upaya BMT untuk bersaing dengan lembaga keuangan yang lebih besar atau bank

konvensional yang memiliki fasilitas yang memadai. Meski demikian, kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan berbasis syariah tetap tinggi, terutama di kalangan pelaku usaha mikro dan kecil yang membutuhkan akses permodalan serta layanan keuangan yang mudah dijangkau.

Tabel 1.3

Fasilitas yang tersedia Pada BMT Amanah Ummat Taram

Fasilitas yang tersedia	Keterangan
Parkir Motor	Di depan BMT
Kursi Tunggu	7 Buah
Meja Teller	1 Buah
Meja Karyawan	1 Buah
Kamar Mandi	1 Buah
Ruang Tunggu	3x3 M
Komputer	3 Buah
Mesin Printer	2 Buah
Kipas Angin	4 Buah
Printer Portable	4 Buah
Satpam	Tidak Ada
Parkir Mobil	Tidak Ada

Sumber: BMT Amanah Ummat taram

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa fasilitas yang ada di BMT Amanah Ummat Taram yaitu terdapatnya parkir motor yang hanya di depan BMT dan tidak dibuatkan parkir khususnya, kursi tunggu sebanyak 7 buah, meja teller sebanyak 1 buah, meja karyawan terdapat 1 buah, kamar mandi 1 buah, ruang tunggu yang besarnya 3x3 M, komputer ada 3 buah, mesin printer 2 buah, kipas angin ada 4 buah, dan terdapat printer portable sebanyak 4 buah,tetapi satpam tidak ada dan parkir khusus mobil tidak ada.

Berdasarkan data observasi dan wawancara yang dilakukan pada tanggal 08 oktober 2024 di BMT Amanah Ummat Taram, ditemukan bahwa ada beberapa dari nasabah yang mendapatkan pelayanan yang kurang baik yaitu dari segi Teller kurang senyum dan nada yang dikeluarkan agak tinggi saat melayani nasabah. Salah satu alasan utama karena mood Teller yang kurang baik sehingga terbawa saat sedang bekerja. Hal ini menjadi pemicu utama timbulnya kesalahpahaman nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh teller. Apabila hal tersebut dibiarkan terus-menerus dapat menurunkan tingkat kepercayaan nasabah. Selain itu dari 25 orang nasabah yang diwawancarai di antaranya 10 orang nasabah mengatakan puas dengan pelayanan di BMT, dan 15 orang lagi tidak puas dengan pelayanan. Dari hasil tersebut, maka masih perlu adanya perbaikan agar dapat menuju kearah yang bermutu, sesuai yang diharapkan oleh nasabah. Hal tersebut akan berdampak positif bagi kelangsungan hidup perusahaan atau BMT, karena tanpa adanya kepercayaan maka BMT tidak dapat berfungsi sebagai mana mestinya.

Bukan menjadi hal yang tidak mungkin apabila nasabah beralih ke BMT lain karena mereka merasa ada BMT lain mampu memberikan pelayanan yang diinginkan mereka. Tak hanya dibayangi akan kekhawatiran nasabah akan lebih memilih dilayani oleh pesaing seperti bank konvensional yang mulai membidik sasaran usaha mikro sebagai sumber pendapatannya, otomatis BMT harus memutar otak agar tidak tergeser oleh pesaing dan tetap eksis dan dapat melayani kebutuhan masyarakat mikro.

Selain itu nasabah juga mengharapkan BMT bisa menangani setiap keluhan yang dialami, tapi kenyataannya melalui Teller, teller kurang terlatih dalam menangani keluhan nasabah, sehingga proses penyelesaian masalah menjadi berbelit-belit dan memakan waktu lama. Hal tersebut nasabah juga merasa kecewa dan tidak puas dengan penanganan keluhan mereka, sehingga dapat merusak reputasi BMT. Oleh karena itu, teller dituntut harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik didukung dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan nasabah, dan dibutuhkan *service excellence* atau pelayanan prima. *Service excellence* adalah kepedulian kepada nasabah dengan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada BMT tersebut. Menurut Swastika defenisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu: 1.

Adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, 2. Upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, 3. Ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. Teller sebagai garda depan dalam berinteraksi langsung dengan nasabah, memiliki peran yang sangat penting dalam mewujudkan *service excellence* pada BMT. [4]

Di samping itu juga di Bmt mempunyai karyawan 3 orang,Teller 2 orang dan manager 1 orang. Masing-masing dari mereka mempunyai latar belakang ataupun pengalaman yang berbeda-beda. Ada yang sarjana ekonomi,sarjana hukum,sarjana ilmu perpustakaan, dan sarjana pertanian. Dari masing-masing gelar yang mereka punya pasti ada yang sesuai jurusan dengan tempat kerja mereka. Seperti yang sarjana ekonomi mereka sudah memiliki pengalaman dan pengetahuan yang mendalam tentang produk dan layanan keuangan serta tentang service excellence atau pelayanan prima di BMT. Sedangkan yang jurusan selain ekonomi mungkin mereka kurang memahami terkait dengan produk, layanan ekonomi dan service excellence atau pelayanan prima tersebut di BMT.

Seperti yang telah diketahui di service excellence ada 6 aspek dasar yaitu yang pertama ability (kemampuan). Di sini teller dan karyawan perlu memiliki pengetahuan yang mendalam tentang produk dan layanan keuangan

[4] Ansori, "Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada Bpr Syari'Ah Way Kanan," *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* 3, no. April (2015): 98.

yang ditawarkan, serta prosedur operasional standar (SOP), kemampuan berkomunikasi yang baik, baik secara lisan maupun tertulis. Di BMT amanah Ummat Taram tellernya sudah memiliki pengetahuan terkait produk dan layanan keuangan karena mereka memang dari sarjana ekonomi. Sedangkan karyawannya kurang memahami terkait produk dan layanan keuangan yang ditawarkan sesuai dengan perbankan syariah. Yang kedua attitude (sikap) yaitu perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan pada saat melayani atau pada saat dihadapan nasabah. Di BMT Amanah Ummat Taram ada salah satu dari teller pada saat nasabah datang ke BMT ada yang kurang senyum dan mengeluarkan nada tinggi sehingga membuat salah satu nasabah yang tersinggung karena pada saat itu mood teller kurang bagus dan terbawa emosi. Yang ketiga appearance (penampilan) yaitu penampilan seseorang baik secara fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan, kredibilitas, kehormatan diri dihadapan nasabah.

Di BMT Amanah Ummat Taram teller dan karyawan sudah menunjukan penampilan yang sesuai dengan yang diterapkan BMT. Yang keempat attention (perhatian) yaitu kepedulian penuh kepada pelanggan baik terhadap kebutuhan, keinginan, dan keluhan. Di Bmt Amanah Ummat Taram teller kurang gercep dalam mengatasi keluhan nasabah dan memakan waktu lama tetapi mereka tau dengan kebutuhan yang diinginkan nasabah. Yang kelima action (tindakan) yaitu tindakan atau kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Di sini teller dan

karyawan sudah menunjukkan tindakan yang nyata seperti nasabah yang ingin menarik uang ataupun menabung. Yang keenam (tanggung jawab) yaitu sikap dan tindakan kepada nasabah atas hal-hal yang mungkin dapat menimbulkan kerugian, kesulitan, dan kekecewaan bagi nasabah. Di sini teller dan karyawan jika sesuatu ada yang menimbulkan kerugian maka BMT sudah bertanggung jawab atas apa yang dilakukan.

Bmt menyediakan produk-produk antara lain seperti deposito, tabungan, pembiayaan al-qard, pembiayaan ijarah multijasa dan pembiayaan murabahah.

Tabel 1.4

Perkembangan pembiayaan yang disalurkan oleh BMT Amanah Ummat Taram tahun 2019-2023

Tahun	Jumlah Pembiayaan Murabahah	%
2019	2.090.135.338	-
2020	2.322.571.252	11,12
2021	3.064.188.435	31,93
2022	3.472.433.534	13,32
2023	4.395.969.604	26,60

Sumber: laporan Keuangan BMT Amanah Ummat Taram

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah pembiayaan yang disalurkan pada tahun 2019 relatif kecil, pada tahun 2020 jumlah

pembiayaan meningkat menajdi 11,12%, pada tahun 2021 jumlah pembiyaan meningkat lagi sebesar 31,93%, pada tahun 2022 jumlah pembiyaan meningkat turun menjadi 13,32%, dan pada tahun 2023 jumlah pembiayaan meningkat lagi sebesar 26,60%.

Berdasarkan pemaparan teori yang diuraikan di atas, penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian **"Analisis Implementasi Service Excellence Oleh Teller pada BMT Amanah Ummat Taram Kabupaten Lima Puluh Kota"**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan, maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah:

1. Terjadinya penurunan jumlah nasabah pada tahun 2020
2. Kurangnya fasilitas pelayanan pada BMT dalam melayani nasabah
3. Kurangnya pemahaman tentang service excellence

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti membatasi masalah service excellence itu mencakup *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), *accountability* (tanggung jawab).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalahnya adalah "Bagaimana Analisis Implementasi Service Excellence oleh Teller pada BMT Amanah Ummat Taram Kabupaten Lima Puluh Kota?"

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka dapat diketahui tujuan dan kegunaan penelitian tersebut:

1. Tujuan penelitian

   Penelitian ini bertujuan "Untuk Mengetahui Bagaimana Analisis Implementasi Service Excellence oleh Teller pada BMT Amanah Ummat Taram Kabupaten Lima Puluh Kota"

2. Kegunaan Penelitian

   Penelitian ini berguna untuk dilakukan pengembangan dari penelitian sebelumnya sehingga diperoleh data baru

F. Penjelasan Judul

Untuk menghindari kesalahan dalam memahami permasalahan yang akan diteliti, maka penulis memberi penjelasan tentang istilah dalam judul ini:

1. Service Excellence

   Service excellent atau pelayanan prima adalah bagaimana memberikan layanan maksimal kepada nasabah dan kesigapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara 14ungan14r14nal. Pelayanan ini kemudian akan meninggalkan kesan kepada nasabah sehingga mereka akan seterusnya datang kembali untuk berbisnis dengan bank itu.

Pelayanan prima mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah, sehingga nasabah merasakan kepuasan atas kinerjanya.[5]

2. Teller

Teller adalah karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai. Teller disebut juga kuasa kas terbatas, karena dalam jumlah uang terbatas karyawan bank tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi.[6]

3. Baitul Mal Wattamwil (BMT)

BMT terdiri dari dua istilah, yaitu baitul maal dan baitul tamwil. Baitul maal lebih mengarah pada pengumpulan dana dan penyaluran dana yang bersifat non profit, seperti zakat, infaq, sodaqoh. Sedangkan baitul tamwil mengarah pada pengumpulan dan penyaluran dana yang bersifat komersial, kemudian usaha-usaha tersebut menjadi bagian yang tak terpisahkan dari BMT sebagai lembaga pendukung ekonomi masyarakat mikro dengan berlandaskan syariah

[5] *Ibid*, hal. 99-100
[6] Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), 161.

BAB II
LANDASAN TEORI

A. Service Excellence

1. Pengertian Service Excellence (Pelayanan Prima)

Secara bahasa *service excellence* terdiri dari dua kata, yakni *service* dan *excellence*. *Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan dan ditujukan untuk memberi kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan. Sedangkan *excellence* adalah sesuatu yang diberikan mempunyai kualitas tinggi dan melebihi apa yang diharapkan Teller. [7]

Menurut Philip Kotler yang dikutip pleh Malayau S.P Hasibuan pelayanan atau *service* adalah " setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik". Sedangkan pelayanan adalah "kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya".

Sementara pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellence service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang

[7] M.M Adek Nuriya, Saiful Bakhri, M.M, H. Yusuf, SE, "IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENCE DUNIA PERBANKAN SYARIAH DALAM PERSPEKTIF AL-QUR'AN, Jurnal Ekonomi Dan Hukum Islam" 14, no. 2 (2023): 105–6.

dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Selain itu, pelayanan yang baik harus sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan.

Pelayanan prima dapat diartikan sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka setia kepada perusahaan. Keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab pelaksanaannya. Layanan prima bertitik tolak pada upaya pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada pelanggan/konsumen. Secara sederhana, pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi kualitas yang sudah ditentukan. Selain itu pelayanan prima dapat memiliki aneka ragam definisi, yaitu:

a. Pelayanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting.
b. Pelayanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat.

c. Pelayanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan.
d. Pelayanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra.
e. Pelayanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan
f. Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas.
g. Pelayanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.[8]

Berdasarkan keterangan di atas bahwa *service excellence* atau layanan prima itu sendiri adalah bagaimana memberikan layanan maksimal kepada nasabah dan kesigapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara professional. Pelayanan ini kemudian akan meninggalkan kesan kepada nasabah sehingga mereka akan seterusnya datang kembali untuk berbisnis dengan bank itu. Pelayanan prima mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah, sehingga nasabah merasakan kepuasan atas kinerjanya.[9]

2. Tujuan Service Excellence

Tujuan dari service excellence atau pelayanan prima yaitu:

[8] M.Nur Rianto Al Arif, *Dasa-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 212–14.

[9] Ansori, "Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada Bpr Syari'Ah Way Kanan," 99–100.

a. Tujuan pelayana prima mencegah pembelotan dan membangun kesetiaan pelanggan atau *customer loyality.* Pembelotan pelanggan atau berpalingnya pelanggan disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun sistem yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan.
b. Tujuan pelayanan prima dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya. Dalam pelaksanaannya pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas
c. Tujuan pelayanan prima tetap menjaga dan merawat agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhnnya atau keinginannya.
d. Tujuan pelayanan prima merupakan upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.[10]

3. Manfaat Service Excellence

Adapun beberapa manfaat yang didapatkan atas diterapkannya service excellence adalah sebagai berikut:

a. Meningkatkan Citra Perusahaan

[10] Ode Kamarudin, "Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ambon," *Al-Qashdu : Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 1, no. 2 (2021): 102.

Citra atau nama perusahaan dapat diledakkan dengan sebuah usaha pelayanan prima. Perusahaan yang memberikan layanan bermutu serta mengedepankan atau memprioritaskan pelanggan adalah mereka yang memiliki strategi bertahan dan berkembang. Semakin cepat dan tepat dilakukan pelayanan prima (Service Excellence) maka semakin hebat pula perusahaan itu bangkit.

b. Loyalitas pelanggan atau Nasabah

Loyalitas merupakan keadaan yang bisa dibentuk. Loyalitas merupakan kesetiaan yang bisa dibentuk dari pelanggan kepada perusahaan. Hal ini bisa terjadi karena perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan.

c. Memberikan Kesan Baik

Setiap pertemuan antara pelanggan dengan perusahaan bagian Frontliner (CS) pasti menimbulkan kesan. Ketika pelayanan prima (Service Excellence) dilakukan sesuai prosedur perusahaan yang berlaku, pelanggan akan merasa sangat dihargai dan merasa diayomi dengan baik. Dengan demikian kesan yang baik akan didapatkan dan dirasakan manfaatnya oleh perusahaan dari pelanggan

d. Mendapatkan Timbal Balik Yang Sesuai

Segala aspek yang dilakukan oleh CS selaku garda depan dari perusahaan akan mendapatkan timbal balik yang sesuai dari pelanggannya. Seorang pelanggan yang datang dan mengeluarkan

keluhan lalu ditanggapi dengan baik dan bijak oleh CS, maka pelanggan akan membicarakan mutu dan kualitas pelayanan pada publik.[11]

4. Fungsi Service Excellence

Selain tujuan, ada juga beberapa fungsi dari service excellence yaitu:

a. Sebagai fungsi Komunikasi yaitu sebagai sarana menyampaikan informasi dengan baik, terkait dengan produk dan jasa
b. Sebagai fungsi perekonomian, yaitu dengan adanya bisnis yang menguntungkan suatu perekonomian akan meningkat yang nantinya dapat menunjang perekonomian yang ada di Indonesia
c. Sebagai fungsi penilaian yaitu cara nasabah menilai suatu pelayanan yang dapat meningkatkan citra suatu perusahaan.
d. Sebagai fungsi persaingan yaitu sebagai wujud tolak ukur dalam persaingan yang dapat membedakan kualitas service excellence anatar BMT

5. Konsep Dimensi Standar Service Excellence

Dimensi standar Service Excellence digunakan untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasaan nasabah, diperlukan suatu dimensi yang dapat mewakili kualitas pelayanan.

[11] Danang Kurniawan, "Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam Di Bank Syariah," *TAWAZUN : Journal of Sharia Economic Law* 3, no. 1 (2020): 63, https://doi.org/10.21043/tawazun.v3i1.7835.

Ada lima kriteria pokok kualitas pelayanan menurut Riyanto diantaranya:

a. Berwujud (*Tangible*)

Berkaitan dengan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan dari karyawan sebagai pemberi jasa. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dari Lembaga Keuangan Syariah yang dapat diandalkan. Keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Defenisi Operasional dikembangkan berwujud itu berupa:

1) Memiliki peralatan dan teknologi yang mutakhir
2) Memiliki fasilitas-fasilitas yang menarik secara visual
3) Karyawan berpenampilan rapi dan professional

b. Kehandalan (*Reability*)

Kemampuan Lembaga Keuangan Syariah yang dapat diandalkan untuk bisa memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara jelas dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan nasabah yaitu harus tepat waktu, pelayanan yang sama untuk semua nasabah tanpa kesalahan sikap simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, cekatan dalam melayani serta tidak menunda-nunda pekerjaan.

1) Karyawan memberikan sambutan yang baik terlebih dahulu kepada nasabah yang datang
2) Waktu pelayanan yang diberikan sesuai dengan jadwal yang diinformasikan
3) Karyawan bersikap simpatik dalam menghadapi komplain dari nasabah
4) Menyediakan layanan sesuai dengan yang dijanjikan
5) Menyimpan data secara benar dan akurat

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para nasabah dan merespon dengan cepat apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan nasabah, serta dapat menginformasikan kembali kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

1) Selalu memberitahukan mengenai jadwal pelayanan
2) Memberikan pelayanan kepada nasabah dengan cepat dan tepat waktu
3) Karyawan mau membantu nasabah dalam kelengkapan administrasi
4) Karyawan tidak pernah merasa sibuk dalam menanggapi permintaan nasabah

d. Kepedulian (*Empaty*)

Berkaitan dengan Lembaga Keuangan Syariah memahami masalah para nasabahnya dan dapat bertindak demi kepentingan nasabah, serta dapat memberikan perhatian personal kepada nasabah dan miliki jam operasi yang nyaman.

1) Karyawan selalu memperhatikan kepentingan nasabah. Karyawan tanggap terhadap kebutuhan yang nasabah inginkan
2) Karyawan harus siap dalam merespon permintaan nasabah
3) Karyawan menangani permasalahan nasabah dengan penuh perhatian dan kesabaran
4) Menyediakan tempat layanan yang nyaman dan aman

e. Keyakinan (*Assurance*)

Perilaku dari seorang karyawan, yaitu mampu menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan nasabah terhadap Lembaga keuangan Syariah, dan juga bisa menciptakan sebuah rasa aman bagi para nasabahnya.[12]

6. Ciri-Ciri Service Excellence

Nasabah pada umumnya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik harus segera dapat dipenuhi oleh BMT yaitu:

a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

[12] Suparman, *Service Excellence* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2019).

Untuk melayani nasabah, BMT harus memperhatikan sarana dan prasarana yang dimiliki. Termasuk meja dan kursi yang nyaman, serta udara dalam ruangan yang sejuk dan tidak berisik. Apabila nasabah merasa nyaman dengan sarana dan prasarana yang dimiliki maka nasabah akan betah berurusan dengan BMT

b. Tersedia personel yang baik

Teller harus ramah, sopan, bekerja cepat dan cekatan, pandai bicara menyenangkan, pintar, menarik, serta mampu memikat dan mengambil nasabah, sehingga nasabah semakin tertarik.

c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Teller harus mampu melayani nasabah dari awal sampai tuntas atau selesai. Jika terjadi sesuatu, maka segera petugas customer service yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan petugas Teller harus melakukannya sesuai prosedur, serta pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

e. Mampu berkomunikasi

Petugas Teller harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Selain itu, Teller juga mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan

Petugas Teller harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun. Karena rahasia BMT merupakan taruhan kepercayaan nasabah kepada BMT.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi Teller harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Maka, Teller perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

Bila kita lihat dari pelaku pelanggan dan kepuasan yang diterima maka wujud dari kesetiaan pelanggan mencakup 6 hal:

a. Pengalaman pelanggan mengalami kepuasan yang utuh dalam bertransaksi dengan perusahaan kita
b. Ketersediaan mengembalikan hubungan dengan perusahaan kita
c. Kesediaan menjadi pembeli setia perusahaan kita. Membeli lagi atau berlangganan lagi
d. Penolakan untuk berpaling pada pesaing perusahaan kita
e. Kesediaan merekomendasikan perusahaan kita kepada orang lain (puncak kesetiaan). Mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kita kepada orang lain

f. Membeli produk lain dari perusahaan yang sama.[13]

7. Langkah-Langkah Service Excellence

Seorang Teller dalam melaksanakan tugas terlebih dahulu memahami pekerjaan yang diembannya terutama yang berkenaan dengan pelayanan nasabah. Kemudian, Teller harus mengetahui kebutuhan dan keinginan nasabah agar nasabah merasa puas karena kebutuhan dan keinginannya dapat terpenuhi.

Selain itu, dasar-dasar pelayanan juga perlu dikuasai oleh seorang Teller sebelum melakukan tugasnya, mengingat karakter masing-masing nasabah sangat beragam. Dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami tersebut, antara lain:

a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum.
c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.
d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.
g. Tidak menyela atau memotong pembicaraan.
h. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan.
i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, maka harus meminta bantuan kepada petugas yang mampu.

[13] Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 257–59.

j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.[14]

Agar dalam pelayanan yang diberikan benar-benar prima sehingga nasabah merasa terpenuhi segala keinginan dan kebutuhannya, maka harus mengenal betul perilaku atau sifat-sifat nasabah. Perilaku atau sifat-sifat nasabah antara lain:

a. Nasabah adalah raja

Teller harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja adalah harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat BMT atau derajat nasabah.

b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke BMT adalah ingin memenuhi hasrat atau keinginannya agar terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi atau keluhan-keluhan. Jadi, tugas Teller adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

c. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Teller harus pandai mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

d. Nasabah mau diperhatikan

[14] *Ibid*, hal. 252-254

Nasabah yang datang pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelekan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.

e. Nasabah merupakan sumber pendapatan BMT

Pendapatan utama BMT adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan pendapatan yang harus dijaga.[15]

8. Aspek Dasar Service Excellence

Hal-hal yang menjadi standar dalam pelayanan prima yaitu sebagai berikut:

a. *Ability* (Kemampuan)

Memiliki kemampuan yang baik dalam bidang tugasnya (kemampuan menjelaskan dengan baik atas *product knowledge*),berkomunikasi, mengembangkan motivasi diri, dan kehumasan (*public relation*).

b. *Attitude* (Sikap)

Perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan pada saat melayani atau pada saat dihadapan nasabah.

c. *Appearance* (Penampilan)

[15] *Ibid*, hal. 254-255

Penampilan seseorang baik yang secara fisik maupun non-fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan, kredibilitas, kehormatan diri dihadapan nasabah.

d. *Attention* (Perhatian)

Perhatian atau kepedulian penuh kepada pelanggan baik terhadap kebutuhan, keinginan, kesulitan, keluhan saran dan kritiknya.

e. *Action* (Tindakan)

Tindakan atau kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

f. *Accountability* (Tanggung Jawab)

Sikap dan tindakan keberpihakan kepada nasabah atas hal-hal yang mungkin dapat menimbulkan kerugian, kesulitan, dan kekecewaan bagi nasabah.

9. Konsep Syariah Tentang Pelayanan Dalam Islam

Adapun konsep pelayanan dalam islam adalah sebagai berikut:

a. Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*)

Qutub mengemukakan bahwa memberikan service excellence terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukan. Sebagaimana dijelaskan dalam QS. Al-Maidah:2

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا لَا تُحِلُّوْا شَعَاۤىِٕرَ اللّٰهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَاۤىِٕدَ وَلَآ اٰۤمِّيْنَ الْبَيْتَ الْحَرَامَ يَبْتَغُوْنَ فَضْلًا مِّنْ رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا ۗوَاِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوْا ۗوَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ

قَوْمٍ اَنْ صَدُّوْكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ اَنْ تَعْتَدُوْا وَتَعَاوَنُوْا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوٰىۖ وَلَا تَعَاوَنُوْا عَلَى الْاِثْمِ وَالْعُدْوَانِۖ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۗاِنَّ اللّٰهَ شَدِيْدُ الْعِقَابِ ۝٢

Artinya: "*Dan tolong menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada allah, sesungguhnya allah amat berat siksa-nya"*

Dalam sebuah hadist dikatakan bahwa: Orang yang menunjukkan (sesama) kepada kebaikan, ia bagaikan mengerjakannya "(HR.Muslim). Maksud dari hadist di atas adalah diibaratkan orang berilmu membantu orang yang membutuhkan. Jadi, seorang mukmin setelah mengerjakan suatu amal shalih, berkewajiban membantu orang lain dengan ucapan atau tindakan yang memacu semangat orang lain untuk beramal.[16]

b. Prinsip Persamaan (*Al-Musawah*)

Tidak membedakan pelayanan terhadap nasabah QS. Al-Hujarat :13

يَٰٓأَيُّهَا ٱلنَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَٰكُم مِّن ذَكَرٍ وَأُنثَىٰ وَجَعَلْنَٰكُمْ شُعُوبًا وَقَبَآئِلَ لِتَعَارَفُوٓاْ ۚ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِندَ ٱللَّهِ أَتْقَىٰكُمْ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ۝١٣

Artinya: *" Wahai manusia, kami ciptakan kamu dari laki-laki dan perempuan dan kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia*

[16] Rahman, *Tafsir Al-Quthubi* (Bandung: Dar Ibni Hazm, 2010).

disisi allah adalah yang paling takwa. Sungguh allah maha mengetahui dan maha mengenal".

Dari ayat di atas sangat jelas kita ketahui bahwa kita dianjurkan allah untuk bersosialisasi kepada masyarakat sekeliling kita, tanpa harus membedakan bangsa, agama, suku ataupun dari golongan mana individu tersebut berasal. Begitu juga dalam Lembaga Keuangan Syariah harus bisa memberikan service excellence dengan baik kepada nasabahnya, tanpa membedakan nasabah satu sama lain.

c. Prinsip Memberi Kemudahan (At-Taysir)

Menyadari bahwa tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka allah swt menurunkan syariat islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (masyaqah). Hal ini sesuai dengan firman allah swt dalam QS. Al-Baqarah :185

شَهۡرُ رَمَضَانَ ٱلَّذِيٓ أُنزِلَ فِيهِ ٱلۡقُرۡءَانُ هُدٗى لِّلنَّاسِ وَبَيِّنَٰتٖ مِّنَ ٱلۡهُدَىٰ وَٱلۡفُرۡقَانِۚ فَمَن شَهِدَ مِنكُمُ ٱلشَّهۡرَ فَلۡيَصُمۡهُۖ وَمَن كَانَ مَرِيضًا أَوۡ عَلَىٰ سَفَرٖ فَعِدَّةٞ مِّنۡ أَيَّامٍ أُخَرَۗ يُرِيدُ ٱللَّهُ بِكُمُ ٱلۡيُسۡرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ ٱلۡعُسۡرَ وَلِتُكۡمِلُواْ ٱلۡعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُواْ ٱللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَىٰكُمۡ وَلَعَلَّكُمۡ تَشۡكُرُونَ١٨٥

Artinya: "*Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran, bagimu dan hendaklah kamu mencukupkan*

bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan allah atas petunjuk-nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur

Sebagaimana sebuah hadist dari anas bin mali ra, ia berkata: Rasulullah saw bersabda yang berbunyi: "*Permudahlah dan jangan persulit, berilah buatlah mereka gembira dan jangan buat mereka lari*". [17]Sebuah Lembaga Keuangan Syariah harus bisa memberikan pelayanan service excellence dengan mempermudah proses transaksi yang dilakukan oleh nasabah.

d. Prinsip Persamaan (*Musawah*)

Manusia semuanya adalah sama, dari asal kejadian yang sama yaitu dari tanah dan dari yang satu yakni adam yang diciptakan dari tanah. Karena itu tidak ada kelebihan individu satu dengan yang lainnya. Karena asal usul semua manusia adalah sama. Sebagaimana firman allah swt dalam QS. Al-Hujarat :13

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۚ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿١٣﴾

Artinya: "*Wahai manusia, kami ciptakan kamu dari laki-laki dan perempuan dan kami jadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku agar kamu saling mengenal. Sesungguhnya yang paling mulia*

[17] Ahmad sahih, *Sanad Sahih Juz 1* (Jakarta: Pustaka Azzam, 2016).

disisi allah adalah yang paling takwa. Sungguh allah maha mengetahui dan maha mengenal".

Seperti yang dikatakan dalam sebuah hadist ketika rasulullah saw berkhutbah pada hari kemenangan Makkah, Nabi bersabda: "Wahai manusia, sesungguhnya Allah sungguh-sungguh telah menghapuskan kesombongan jahiliyah dan mengagung-agungkan bapak mereka, maka manusia terbagi dua golongan: golongan bagus, bertaqwa dan mulya di sisi Allah, dan golongan yang fajir celaka dan hina disisi Allah. Dan manusia adalah anak turun Adam yang diciptakan dari tanah". Oleh karenanya tidak layak seseorang atau satu golongan menyombongkan diri atau menghina yang lain. Dalam memberikan pelayanan service excellence sebuah Lembaga Keuangan Syariah harus bisa memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan antara nasabah yang satu dengan yang lain

e. Prinsip Saling Mencintai (*Muhabbah*)

Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan dalam sebuah Lembaga Keuangan Syariah memberikan pelayanan service excellence kepada nasabah dengan memperlakukan nasabah itu dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri. Sebagaimana telah dijelaskan dalam Al-Qur'an QS. Ali-Imran :112

ضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الذِّلَّةُ اَيْنَ مَا ثُقِفُوْٓا اِلَّا بِحَبْلٍ مِّنَ اللّٰهِ وَحَبْلٍ مِّنَ النَّاسِ وَبَآءُوْ بِغَضَبٍ مِّنَ اللّٰهِ وَضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الْمَسْكَنَةُ ۗذٰلِكَ بِاَنَّهُمْ كَانُوْا يَكْفُرُوْنَ بِاٰيٰتِ اللّٰهِ وَيَقْتُلُوْنَ الْاَنْۢبِيَآءَ بِغَيْرِ حَقٍّ ۗذٰلِكَ بِمَا عَصَوْا وَّكَانُوْا يَعْتَدُوْنَ ﴿١١٢﴾

Artinya: "*Mereka diliputi kehinaan di mana saja mereka berada, kecuali jika mereka berpegang kepada tali (agama) Allah dan (perjanjian) dengan manusia dan mereka kembali mendapat kemurkaan dari Allah dan mereka diliputi kerendahan, yang demikian itu karena mereka kafir kepada ayat-ayat Allah dan membunuh para nabi tanpa alasan yang benar, yang demikian itu disebabkan mereka durhaka dan melampaui batas*".

Dan juga dalam sebuah hadist yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik Ra:"Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri.(HR.Bukhori). Inti dari hadist ini adalah perlakukan saudara anda seperti anda memperlakukan diri sendiri.[18]

f. Prinsip Lemah Lembut (*Al-Layin*)

Sebagaimana sebuah hadist yang diriwayatkan Musli dari Jabir bin Abdullah bahwa Nabi bersabda:"Barang siapa yang tidak memiliki sifat lemah lembut, maka tidak akan pernah mendapatkan kebaikan. Firman Allah dalam QS. Ali-Imran :159

[18] Utsman, *Ilmu Jiwa Dalam Al-Qur'an* (Jakarta: Pustaka Azzam, 2016).

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللّٰهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيْظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوْا مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى الْاَمْرِ ۚ فَاِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللّٰهِ ۗ اِنَّ اللّٰهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِيْنَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: "*Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampunan bagi mereka, dan kamu telah membulatkan tekad. Maka bertakwalah kepada Allah sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-nya*".

Pada Lembaga Keuangan Syariah semua karyawan harus bersikap lemah lembut dalam memberikan pelayanan service excellence kepada nasabahnya serta juga menerapkan 3S (senyum, sapa, salam) dalam memberikan pelayanan.

g. Prinsip Kekeluargaan (Ukhuwah)

Secara jelas dinyatakan Al-Qu'an adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama. Ini tercermin jelas dalam QS. Al-Hujarat :10

اِنَّمَا الْمُؤْمِنُوْنَ اِخْوَةٌ فَاَصْلِحُوْا بَيْنَ اَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللّٰهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُوْنَ ﴿١٠﴾

Artinya: "*Orang-orang yang beriman itu, sesungguhnya bersaudara. Sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara*

kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat".

Di sebuah hadist juga disebutkan sesorang muslim adalah saudara orang muslim lainnya. Ia tidak boleh menzhalimi dan tidak boleh membiarkannya di ganggu orang lain (bahkan ia waji menolong dan membelanya).[19] Dalam Lembaga Keuangan Syariah pelaku bisnis muslim diharuskan untuk berperilaku bisnis mereka sesuai dengan yang dianjurkan Al-Qur'an dan dan Sunnah. Sopan adalah fondasi dasar dan inti dari kebaikan tingkah laku, dan juga merupakan dasar-dasar jiwa melayani dalam bisnis. Sikap melayani adalah salah satu prinsip bisnis yang islami. Rasulullah mengatakan "*saidul kaunkhalimuhum*" pengurus atau pengusaha itu adalah pelayan bagi nasabahnya, karena itu sikap murah hati, ramah, dan sikap melayani mestilah bagian dari kepribadian semua karyawan yang bekerja.

B. Teller

1. Pengertian Teller

Teller merupakan petugas bank yang bekerja di *front line banking hall* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan atau penarikan baik berupa transaksi tunai maupun non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem bank. Teller juga petugas

[19] Soetari, *Ilmu Hadist Kajian Diriwayatkan Dan Diriyah* (Bandung: Mimbar Pustaka, 2013).

bank yang bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat, tanda tangan pengesahan kasir diperlukan sebagai tanda sah suatu dokumen transaksi.[20]

2. Fungsi Teller

Teller berfungsi memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, pemindahbukuan/penyetoran non tunai (rupiah dan valuta asing).

3. Tugas Teller

a. Memproses/melakukan transaksi tunai dan non tunai termasuk warkat-warkat sesuai batas wewenangnya
b. Meyakini kebenaran dan keaslian uang tunai/*bank notes* dan warkat berharga
c. Meyakini kesesuaian jumlah fisik uang dengan warkat transaksi
d. Melaksanakan pembukuan dan validasi dengan benar
e. Menjamin kerahasiaan password milik sendiri dan tidak melakukan *sharing password* dengan pegawai lainnya
f. Menjaga keamanan, kebersihan dan ketertiban pemakaian terminal computer

[20] Weni Hastinasari and Maulida Nurhidayati, "Efektivitas Pelatihan Bagi Teller Perbankan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Pada Bprs Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo)," *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam* 2, no. 2 (2022): 190–191.

g. Melaksanakan penukaran uang lusuh ke cabang *coordinator*/*pooling cash*/bank Indonesia
h. Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu specimen tanda tangan nasabah
i. Menjaga kebersihan dan kerapian *counter* teller
j. Memeriksa identitas nasabah dengan benar
k. Menjamin keamanan *boks teller* dan kewenangan memegang kunci *boks*
l. Melakukan verifikasi dan menandatangani warkat transaksi
m. Melaksanakan pengambilan dan pengantaran uang ke cabang kordinator/*pooling cash* atau nasabah

4. Tanggung Jawab Teller

a. Melayani nasabah yang ingin setor, ambil uang, transfer dll dengan teliti dan cepat
b. Menjaga kerahasiaan bank dan nasabah
c. Menjaga kebersihan dan kerapian ruang kerja
d. Menjaga keamanan alat-alat identitas teller yaitu *user-id*, *password*, anak kunci *cash box* dan laci
e. Patuh terhadap peraturan institusi perbankan[21]

[21] Khoirul Anam, *Mengelola Layanan Perbankan* (Jawa Tengah: Wawasan Ilmu, 2023), 2–3.

5. Wewenang Teller

a. Menerima setoran, baik tunai maupun non tunai dari nasabah untuk diproses sesuai dengan permintaan nasabah.
b. Melakukan pembayaran atas transaksi yang dilakukan nasabah sesuai dengan prosedur dan kebijakan BMT.
c. Memproses pertukaran uang kecil dari nasabah
d. Melakukan verifikasi terhadap nasabah dengan melakukan pengecekan pada dokumen atau formulir sesuai dengan kebijakan, sistem dan prosedur BMT.

Terkait dengan tugas dan tanggung jawab seorang teller tidak diperkenankan untuk melakukan hal-hal yang berada di luar tugas dan tanggun jawab seperti hal berikut:

a. Menggunakan suatu rekening tertentu secara pribadi untuk keperluan penampungan pos-pos terbuka, seperti selisih lebih/kurang ataupun keperluan lain seperti setoran titipan nasabah, pencairan bilyet giro dan sebagainya.
b. Menerima atau memproses transaksi titipan dari nasabah kecuali telah di atur dalam ketentuan yang berlaku di BMT.

C. Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)

1. Pengertian BMT

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. [22]

Baitul Mal wa Tamwil merupakan lembaga ekonomi atau keuangan Syari'ah non perbankan yang sifatnya informal. Lembaga yang didirikan oleh Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) yang berbeda dengan lembaga keuangan perbankan dan lembaga keuangan formal lainnya sehingga BMT disebut bersifat informal. Selain berfungsi sebagai lembaga keuangan, BMT juga berfungsi sebagai lembaga ekonomi (BT). Selain BMT bertugas menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana kepada masyarakat. BMT berhak melakukan kegiatan ekonomi, seperti perdagangan,industry dan pertanian.[23]

Sedangkan Baitul Mal artinya menghimpun dana masyarakat yang mampu dalam bentuk saham, simpanan atau deposito dan menyalurkannya sebagai modal usaha dengan ketentuan bagi hasil antara pemodal dan peminjam dan BMT. BMT mengembangkan usaha- usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha makro dan mikro dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. BMT menggunakan badan hukum koperasi dan sering disebut dengan koperasi

[22] Azyumardi, *Berdema Untuk Semua* (Jakarta: PT Mizan Publika, 2003), 236.
[23] A. Djazuli dan Yadi Yanwari, *Lembaga-Lembaga Perekonomian Umat Sebuah Pengenalan* (Jakarta: Rajawali Press, 2002), 184.

jasa keuangan syariah (KJKS). Berikut ini adalah Visi, Misi dan Tujuan dibentuknya BMT :

a. Visi BMT adalah mewujudkan kualitas masyarakat di sekitar BMT yang selamat,damai, dan sejahtera dengan mengembangkan lembaga dan usaha BMT dan POKUSMA (Kelompok Usaha Muamalah) yang maju berkembang, terpecaya, aman, nyaman, transparan dan berkehati-hatian.
b. Misi BMT adalah mengembangkan POKUSMA dan BMT yang maju dan berkembang, terpercaya, aman, nyaman, transparan, dan berkehati – hatian sehingga terwujudkan kualitas masyarakat di sekitar BMT yang selamat, damai, dan sejahtera.
c. Tujuan BMT adalah untuk mewujudkan kehidupan keluarga dan masyarakat di sekitar BMT yang selamat, damai, dan sejahtera.

BMT adalah balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan bayt al-mal wa al-tamwil dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil ke bawah dan kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. *Baitul Maal Wat Tamwil* juga bisa menerima titipan zakat, infak, dan sedekah, serta menyalurkannya sesuai dengan peraturan dan amanatnya. Selain itu,

yang mendasar adalah bahwa seluruh aktivitas BMT harus dijalankan berdasarkan prinsip muamalah ekonomi dalam islam.[24]

Dengan demikian, keberadaan BMT dapat dipandang memiliki dua fungsi utama yaitu sebagai media penyalur pendayagunaan harta ibadah seperti zakat, infak, sedekah dan wakaf, serta dapat pula berfungsi sebagai institusi yang bergerak dibidang investasi yang bersifat produktif sebagaimana layaknya bank. Pada fungsi kedua ini dapat dipahami bahwa selain berfungsi sebagai lembaga keuangan, BMT juga berfungsi sebagai lembaga ekonomi.

2. Fungsi dan Peran BMT

Fungsi BMT, yaitu:

a. Mengidentifikasi, memobilisasi, mengorganisir, mendorong dan mengembangkan potensi serta kemampuan ekonomi anggota, kelompok, usaha anggota muamalat dan kerjanya.
b. Mempertinggi kualitas SDM anggota dan pokusma menjadi lebih professional dan islami sehingga makin utuh dan tangguh menghadapi tantangan global
c. Menggalang dan mengorganisir potensi masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggota[25]

[24] Hertono Dkk, *Panduan Praktis Operasional Baitul Mal Wat Tamwil* (Bandung: Mizan, 2000), 82.
[25] Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2010), 453.

d. Mengorganisasi dan memobilisasi dana sehingga dana yang dimiliki oleh masyarakat dapat memanfaatkan secara optimal di dalam dan luar organisasi untuk kepentingan rakyat banyak.
e. Memperkuat dan meningkatkan kualitas lembagalembaga ekonomi dan sosial rakyat banyak.
f. Mengukuhkan dan meningkatkan kualitas usaha dan pasar produk – produk anggota.

Selain itu BMT juga memiliki beberapa peran, diantaranya adalah:

a. Menjauhkan masyarakat dari praktik ekonomi yang bersifat non islam melakukan sosialisasi di tengah masyarakat tentang arti penting sistem ekonomi islam. Hal ini bisa dilakukan dengan pelatiahn-pelatihan mengenai cara-cara bertransaksi yang islami. Hal ini bisa dilakukan dengan pelatihan-pelatihan mengenai cara-cara bertransaksi yang islami.
b. Melakukan pembinaan dan pendanaan usaha kecil. BMT harus bersikap aktif menjalankan fungsi sebagai lembaga keuangan mikro, misalnya dengan jalan pendampingan, pembinaan, penyuluhan, dan pengawasan terhadap usaha-usaha nasabah.
c. Melepaskan ketergantungan pada rentenir, masyarakat yang masih tergantung rentenir disebabkan rentenir mampu memenuhi keiginan masyarakat dalam memenuhi dana dengan segera. Maka BMT harus

mampu melayani masyarakat lebih baik, misalnya selalu tersedia dana setiap saat, birokrasi yang sederhana dan lain sebagainya.

d. Menjaga keadilan ekonomi masyarakat dengan distribusi yang merata.[26]

Peran BMT dimasyarakat adalah sebagai berikut:

a. Menjauhkan masyarakat dari praktik ekonomi nonsyariah. Aktif melakukan sosialisasi di tengah masyarakat tentang arti pentingnya sistem ekonomi islam. Hal ini bisa dilakukan dengan pelatihan-pelatihan mengenai cara-cara transaksi yang islami, misalnya bukti transaksi,dilarang mencurangi timbangan, jujur terhadap konsumen.
b. Melakukan pembinaan dan pendanaan usaha kecil. BMT harus bersikap aktif menjalankan fungsi sebagai lembaga keuangan mikro,misalnya dengan jalan pendampingan, pembinaan, penyuluhan, dan pengawasan terhadap usaha-usaha nasabah atau masyarakat umum.
c. Melepaskan ketergantungan pada rentenir, masyarakat yang masih tergantung rentenir disebabkan rentenir mampu memenuhi keinginan masyarakat dalam memenuhi dana dengan segera. Maka BMT harus mampu melayani masyarakat lebih baik, misalnya tersedia dana setiap saat,birokrasi yang sederhana.

[26] Nurul Huda Dkk, *Lembaga Keuangan Islam* (Jakarta: Kencana, 2010), 365.

d. Menjaga keadilan ekonomi masyrakat dengan distribusi yang merata. Fungsi BMT langsung berhadapan dengan masyarakat yang kompleks dituntut harus pandai bersikap, oleh karena itu langkah-langkah untuk melakukan evaluasi dalam rangka pemetaan skala prioritas yang harus diperhatikan, misalnya dalam masalah pembiayaan, BMT harus memperhatikan kelayakan nasabah dalam hal golongan nasabah dan jenis pembiayaan.

3. Kendala yang dihadapi oleh BMT

Adapun kendala yang dihadapi oleh BMT dalam pengembangan BMT adalah:

a. Akumulasi kebutuhan dana masyarakat belum bisa dipenuhi oleh BMT. Hal ini menjadikan nilai pembiayaan dan jangka waktu pembayaran kewajiban dari nasabah cukup cepat. Dan pembiayaan yang diberikan oleh BMT belum tentu memadai untuk modal usaha masyarakat.

b. Meskipun BMT sudah banyak dikenal di masyarakat, tetapi masyarakat masih berhubungan dengan rentenir. Arena masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat , meskipun mereka harus membayar bunga yang cukup tinggi. Hal itu disebabkan masih banyak BMT yang seperti rentenir, yang artinya BMT belum mampu memberikan pelayanan yang memadai dalam jumlah dana dan waktu.

c. Beberapa BMT cenderung menghadapi masalah yang sama, misalnya nasabah yang bermasalah. Kadang ada satu nasabah yang tidak hanya bermasalah di satu tempat, tetapi di tempat lain juga bermasalah. Oleh karena itu, perlu upaya dari masing-masing BMT untuk melakukan koordinasi dalam rangka mempersempit gerak nasabah yang bermasalah.

d. BMT cenderung menghadap BMT lain sebagai pesaing yang harus dikalahkan, bukan sebagai mitra atau patner dalam upaya untuk mengeluarkan masyarakat dari permasalahan ekonomi yang dihadapi. Sehingga menyebabkan tingkat persaingan yang tidak islami bahkan akan mempengaruhi pola pengelolaan BMT .

e. BMT lebih mementingkan menjadi baitul tamwil daripada baitul mal. Dimana BMT lebih banyak menghimpun dana yang digunakan untuk bisnis daripada untuk mengelola zakat, infak dan sadaqah.[27]

4. Pendirian BMT

BMT dapat didirikan oleh:

a. Sekurang-kurangnya 20 orang

b. Satu pendiri dengan lainnya sebaiknya tidak memiliki hubungan keluarga vertical dan horizontal satu kali.

[27] M.Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Ekonomi* (Solo: PT Era Adicitra Intermedia, 2011), 397–396.

c. Sekurang-kurangnya 70% anggota pendiri bertempat tinggal di sekitar daerah kerja BMT.

d. Pendiri dapat bertambah dalam tahun – tahun kemudian, jika disepakati oleh rapat para pendiri.

D. Kajian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu rujukan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan, dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis, namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian. Penulis, berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

No	Nama	Judul	Hasil penelitian	Persamaan	perbedaan
1	Alif Arfian Syah (2020)	Implementasi *Service Excellence* Oleh Costumer Service Pada BMT Bismillah Sukorejo	Costumer service mampu mengimplementasi akan standar-standar yang sudah ditetapkan oleh BMT Bismillah kedalam pelayanan yang sudah menjadi tugasnya,	Persamaan penelitian terdahulu oleh Alif Arfian Syah dengan penelitian saya yaitu sama-sama menggunakan jenis penelitian lapangan dengan	Perbedaan penelitian Alif Arfian Syah dengan penelitian saya yaitu terletak pada metode analisis data, penelitian terdaulu tidak

			namun bukan sembarang pelayanan tapi pelayanan prima (service excellence) yang meliputi aspek dasar Accountability (tanggung jawab), Action (tindakan), Attention (perhatian), Appearance (penampilan), Attitude (sikap), Ability (kemampuan) yang mampu memuaskan dan menarik hati nasabah agar tetap loyal kepada BMT Bismillah	pendekatan kualitatif, jenis data sama-sama menggunakan data primer dan sekunder,Teknik pengumpulan data sama-sama menggunakan observasi,wawancara dan dokumentasi	menggunakan data model hiles dan huberman, subjek penelitian terdahulu customer service kalau saya teller
2	Nur Alfi Khotmin, Rahmad Dahlan	Implementasi Service Excellence Oleh Costumer Service Pada Bpr	Costumer service mampu mengimplementasikan standar-standar	Persamaan penelitian terdahulu oleh Nur Alfi	Perbedaan penelitian Nur Alfi Khotmin dan Rahmad

	(2018)	Syariah Way Kanan	yang sudah ditetapkan oleh BPRS Way kanan kedalam pelayanan yang sudah menjadi tugasnya, namun bukan sembarang pelayanan tapi pelayanan prima (service excellence) yang meliputi aspek dasar Accountability (tanggung jawab), Action (tindakan), Attention (perhatian), Appearance (penampilan), Attitude (sikap), Ability (kemampuan) yang mampu memuaskan dan menarik hati nasabah agar tetap	Khotmin dan Rahmad Dahlan dengan penelitian saya yaitu sama-sama menggunakan jenis penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif, jenis data sama-sama menggunakan data primer dan sekunder,Teknik pengumpulan data sama-sama menggunakan observasi,wawancara dan dokumentasi	Dahlan dengan penelitian saya yaitu terletak pada Informan penelitian,penelitian terdahulu informannya hanya berfokus pada teller sedangkan penelitian saya informannya terdiri dari manager, teller, dan nasabah

			loyal kepada BPRS Way kanan		
3	Ode Kamarudin (2021)	Implementasi Service Excellence oleh Customer Service pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ambon	Costumer Service mampu mengimplementasikan standar-standar yang sudah ditetapkan oleh bank Syariah Mandiri kantor cabang Ambon ke dalam pelayanan yang sudah menjadi tugasnya, (service excellence) yang meliputi aspek dasar Accountability (tanggung jawab), Action (tindakan), Attention (perhatian), Appearance (penampilan), Attitude (sikap), Ability (kemampuan) yang	Persamaan penelitian terdahulu oleh Ode Kamaruddin dengan penelitian saya yaitu sama-sama menggunakan jenis penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif, jenis data sama-sama menggunakan data primer dan sekunder,Teknik pengumpulan data sama-sama menggunakan observasi,wawancara dan dokumentasi	Perbedaan penelitian Ode Kamaruddin dengan penelitian saya terletak pada metode analisis data, penelitian terdaulu tidak menggunakan data model hiles dan huberman, objek penelitian terdahulu customer service kalau saya teller

			mampu memuaskan dan menarik hati nasabah agar tetap loyal kepada Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Ambon		
4	Indra M.Syarief H, Alifah Lutifa Nur'aini, Neng Hesyah Resti A.H (2023)	Implementasi Pelayanan Prima pada Unit Layanan Pelanggan di BSI Kantor Cabang Cianjur Siliwangi	Bank Bsi kantor cabang cianjur siliwangi secara garis besar sudah mendekati kepada penerapan pelayanan prima, namun masih terdapat hal-hal yang perlu ditingkatkan guna meminimalisir complain serta menjaga loyalitas nasabah	Persamaan penelitian terdahulu oleh Indra M.Syarief H, Alifah Lutifa Nur'aini, Neng Hesyah Resti A.H dengan penelitian saya yaitu sama-sama menggunakan jenis penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif, jenis data sama-sama menggunakan data primer dan sekunder	Perbedaan penelitian Indra M.Syarief H, Alifah Lutifa Nur'aini, Neng Hesyah Resti A.H dengan penelitian saya terletak pada teknik pengumpulan data, penelitian terdahulu hanya menggunakan teknik observasi dan wawancara sedangkan

					penelitian saya menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi
5	Dia Erawati, Bambang Budiantono (2021)	Analisis Implementasi Service Excellence Customer Service Pada Bank Muamalat, Capem Kota Batu	Analisa pada PT Bank Muamalat Tbk, Cabang Pembantu Kota Batu dapat diterapkan dengan baik agar meningkatkan kepercayaan nasabah dan kepuasan nasabah	Persamaan penelitian terdahulu oleh Dia Erawati, Bambang Budiantono dengan penelitian saya yaitu sama-sama menggunakan jenis penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif	Perbedaan penelitian Dia Erawati, Bambang Budiantono dengan penelitian saya terletak pada jenis data,penelitian terdahulu hanya menggunakan data sekunder sedangkan saya primer dan sekunder,selanjutnya teknik pengumpulan data kajian terdahulu

					menggunakan wawancara, observasi dan studi kepustakaan sedangkan saya observasi, wawancara dan dokumentasi
6	Adek Nuriya, Saiful Bakhri, M.M, H Yusuf, SE,M.M (2023)	Implementasi *Service Excellence* Dunia Perbankan Syariah Dalam perspektif Al-Qur'an	Al-qur'an telah menjelaskan konsep Service Excellence yang harus dilakukan oleh perbankan syariah yakni memberikan pelayanan kepada nasabah dengan mencontoh Rasulullah SAW melayani pelanggan-nya ketika berdagang	Persamaan penelitian terdahulu oleh Adek Nuriya, Saiful Bakhri, M.M, H Yusuf, SE,M.M dengan penelitian saya yaitu sama-sama menggunakan menggunakan jenis penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif	Perbedaan penelitian Adek Nuriya, Saiful Bakhri, M.M, H Yusuf, SE,M.M dengan penelitian saya terletak pada jenis data,penelitian terdahulu hanya menggunakan data sekunder sedangkan saya primer dan sekunder

BAB III
Metode Penelitian

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Bodgan dan Taylor adalah suatu prosedur penelitian yang bertujuan untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku mereka yang dapat diamati.

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan dalam bulan Januari tahun 2025 s/d selesai. Sasaran penelitian ini tertuju pada Teller BMT Amanah Ummat Taram, Kec. Harau, Kab. Lima Puluh Kota.

C. Jenis Data

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber yang diteliti, dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap masalah yang dihadapi.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh atau berasal dari bahan kepustakaan. Data kepustakaan tidak hanya berupa teori-teori yang telah matang siap untuk dipakai tetapi dapat pula berupa hasil-hasil penelitian yang masih memerlukan pengujian kebenarannya. Data sekunder dalam penelitian ini

adalah buku, internet, dan bahan acuan lainnya yang berhubungan erat dengan konsep *service excellence.*

D. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian adalah alat fasilitas yang dipergunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam hal ini artinya lebih cermat, dan sistematika sehingga lebih mudah diolah. Pada penelitian ini peneliti menggunakan instrumen berupa observasi, wawancara dan dokumentasi.

E. Sumber Data

Sumber data adalah bahan dasar yang dapat diolah dan dianalisis untuk menjawab permasalahan penelitian, sumber data sifatnya umum dan harus memuat informasi tentang objek penelitian. Sumber data berasal dari para informan yang kompeten.

F. Informan Penelitian

Informan penelitian terdiri dari manager, teller, dan nasabah yang erat hubungannya dengan permasalahan yang akan diteliti.

G. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah sebagai suatu proses melihat, mengamati, dan mencermati serta merekam perilaku secara sistematis untuk tujuan tertentu.

2. Wawancara

Dilakukan dengan cara mengadakan komunikasi langsung dengan pihak-pihak yang dapat mendukung diperolehnya data yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti guna memperoleh data baik lisan ataupun tulisan atas sejumlah data yang diperlukan

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu, berbentuk tulisan, buku, gambar, atau karya seseorang yang monumental. Penggunaan metode dokumentasi biasanya untuk menyelidiki benda-benda tertulis, seperti buku-buku, koran, peraturan-peraturan dan sebagainya.

H. Metode Analisis Data

Model penelitian ini yaitu kualitatif dengan teknik analisis data model interaktif Miles & Huberman. Kegiatan dalam analisis data model Miles & Huberman yaitu reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), menarik kesimpulan (conclusion drawing/verification).

1. Reduksi Data (data reduction).

Reduksi data yaitu rangkuman, menentukan hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data

2. Penyajian Data (data display)

Setelah melakukan reduksi data maka selanjutnya yaitu mendispley data. Dengan display data, maka akan mempermudah peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan tindakan selanjutnya sesuai dengan yang telah dipahami tersebut. Dalam melakukan display data, selain dengan menggunakan teks naratif, juga dapat berupa grafik, matrik, Network (jejaring kerja) dan chart.

3. Kesimpulan (conclusing drawing/verification)

Langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikut. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil BMT Amanah Ummat Taram

1. Sejarah BMT Amanah Ummat Taram

BMT Amanah Ummat Taram Kecamatan Harau Kabupaten Lima Puluh Kota mulai berdirinya pada 9 Juli 2009, dengan akta pendirian atas nama Rizky Rahmadani, SH,M.Kn pada tanggal 5 Mei 2010. No badan hukum yaitu 09/Badan Hukum/III.2/2010 NPWP 03.246.902.5.204.SIUP 035/KPPT/-LK/1/2011.TDP 0309200711. Surat keterangan domisili lembaga 020/SITU/KPPT-LK/I/2011. Jumlah pendirinya terdiri dari 22 orang dengan pengurus 3 orang. BMT Amanah Ummat ini bekerja sama (penempatan dana) dengan Bank Syariah Mandiri Payakumbuh, Bank Muamalat Payakumbuh, dan PT Pos Indonesia. Modal awal pendirian BMT Amanah Ummat ini yaitu senilai Rp 115.523.000,-

BMT Amanah Ummat Taram menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat seperti untuk keperluan pendidikan, pembukaan usaha, pembelian kendaraan, pembelian barang elektronik, dll. BMT Amanah Ummat Taram mempermudah anggota dan masyarakat dalam mendapatkan sumber keuangan yang menguntungkan dan sesuai dengan syariah.

2. Visi, dan Misi BMT Amanah Ummat Taram

a. VISI

Menjadi koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah yang professional, amanah, jujur, menyantuni dan menguntungkan menuju sosial&ekonomi.

b. MISI

1) Membantu anggota dan masyarakat supaya berhasil dalam pengelolaan keuangan keluarga dan mengupayakan KSPPS BMT Amanah Ummat mencapai total asset 6.200.000.000 (Enam miliar dua ratus juta rupiah) dan keuntungan 350.000.000 (tiga ratus puluh juta rupiah)
2) Membangun dan mengembangkan system ekonomi syaria'ah dalam aktifitasnya

3. Logo dan slogan BMT Amanah Ummat Taram

a. Logo

b. Slogan

Terdepan, terpercaya, sesuai syariah

4. Maksud dan Tujuan BMT Amanah Ummat Taram

a. Mempermudah anggota dan masyarakat medapatkan sumber keuangan yang mengntungkan sesuai syariah

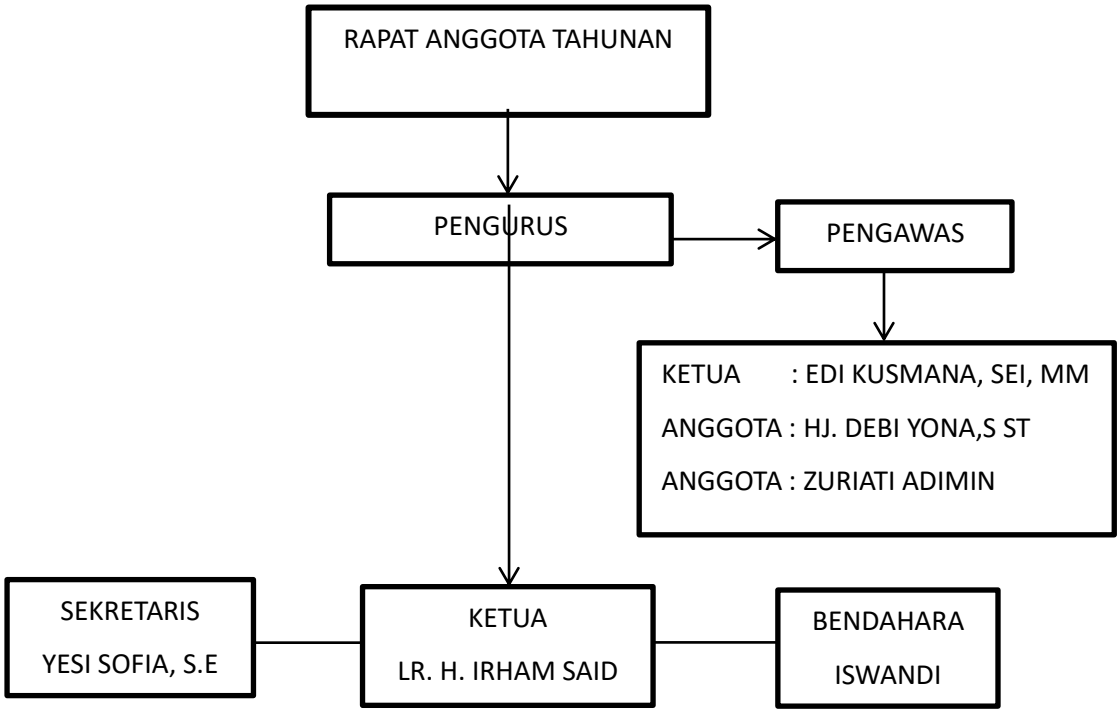
b. Melahirkan individu yang memiliki jiwa kewirausahaan

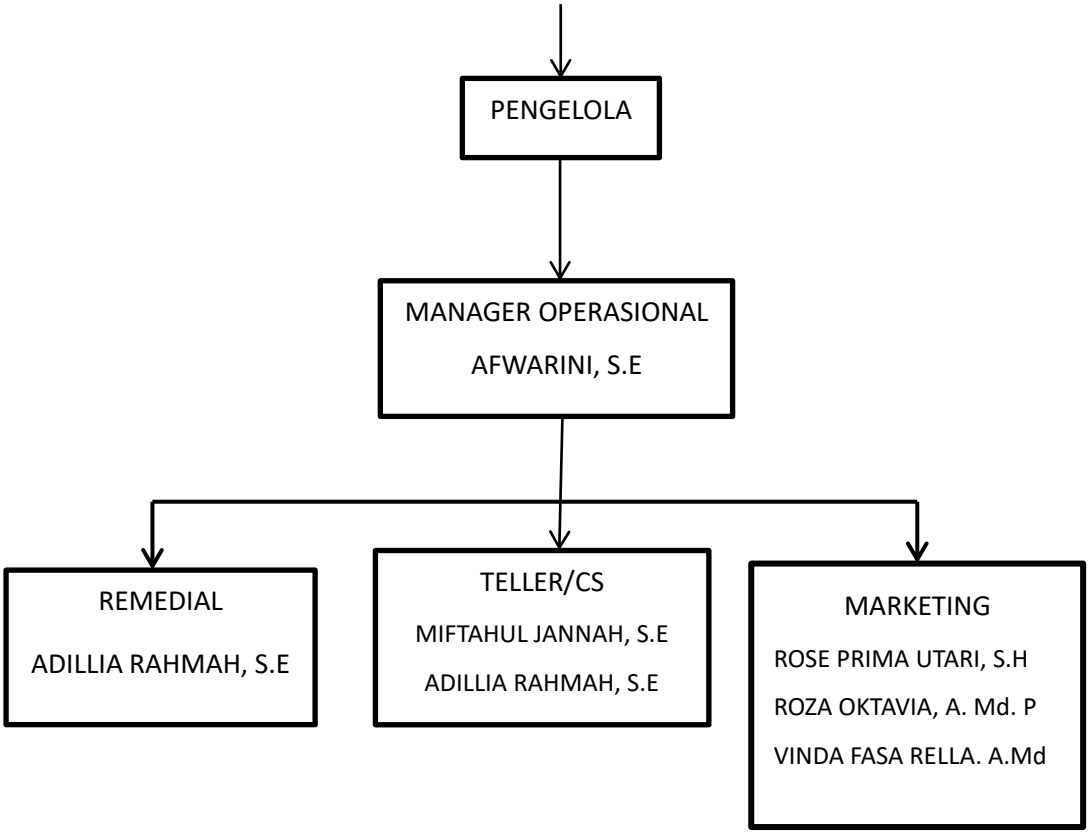
c. Menjadi gerakan ekonomi rakyat berbasis masjid

d. Menyantuni masyarakat yang kurang mampu melalui pengelolaan dana zakat Meningkatkan kesejahteraan dan taraf hidup anggota secara khusus dan masyarakat pada umumnya

5. Struktur Organisasi BMT Amanah Ummat

Struktur Organisasi





6. Uraian Tugas Dari Struktur Organisasi BMT Amanah Ummat Taram

a. Rapat Anggota Tahunan (RAT)

1) Menyampaikan laporan pertanggung jawaban pengurus koperasi selama satu periode

2) Menetapkan rencana kerja dan anggaran pendapatan belanja koperasi untuk tahun berikutnya

3) Membahas dan memutuskan perubahan anggaran dasar jika diperlukan

4) Mengesahkan pembagian sisa hasil usaha (SHU)

5) Memilih, mengangkat, atau memberhentikan pengurus dan pengawas koperasi

b. Pengawas:

1) Ketua

- Memastikan seluruh produk dan layanan bmt sesuai dengan fatwa DSN-MUI
- Melakukan audit syariah secara berkala untuk mengevaluasi kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah
- Memimpin rapat dewan pengawas untuk membahas hasil pengawasan dan mengambil keputusan yang diperlukan
- Memastikan sistem informasi manajemen bmt berfungsi dengan baik untuk mendukung proses pengawasan
- Menyusun laporan tahuan hasil pengawasan kepada rapat anggota tahunan(RAT)

2) Anggota

- Memberikan saran dan rekomendasi kepada pengurus terkait perbaikan atau pengembangan produk yang lebih sesuai dengan prinsip syariah
- Memberikan masukan kepada pengurus terkait perbaikan sistem pengendalian internal
- Menyusun laporan hasil pengawasan secara berkala dan menyampaikannya kepada rapat anggota atau ketua pengawas

c. Pengurus:

1) Ketua

- Memimpin rapat pengurus dan rapat anggota
- Mengambil keputusan strategis untuk pengembangan BMT
- Mengawasi pelaksanaan keputusan-keputusan yang telah di ambil
- Menentukan arah pengembangan BMT jangka pendek dan jangka panjang
- Memastikan penggunaan sumber daya BMT sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan

2) Sekretaris

- Menyiapkan undangan rapat, materi rapat, dan notulen rapat
- Mengarsipkan semua dokumen yang berkaitan dengan rapat
- Mengurus surat-menyurat masuk dan keluar
- Menjawab pertanyaan atau permintaan informasi dari anggota atau pihak eksternal
- Berkordinasi dengan pengurus dan bagian-bagian lain di BMT untuk memastikan kelancaran tugas-tugas

3) Bendahara

- Menerima dan mencatat semua penerimaan kas, baik dari anggota maupun sumber lainnya

- Melakukan pembayaran atas semua pengeluaran yang telah disetujui oleh pengurus
- Menyimpan uang kas dengan aman dan membuat laporan penerimaan dan pengeluaran secara berkala
- Menghitung besarnya bagi hasil yang akan diberikan kepada anggota berdasarkan ketentuan yang berlaku
- Menyiapkan daftar pembayaran bagi hasil

d. Pengelola

1) Manager Operasional

- Membuat rencana kerja tahunan dan bulanan yang sejalan dengan visi dan misi BMT
- Menetapkan target kinerja untuk setiap departemen dan individu
- Melakukan rekrutmen dan seleksi karyawan
- Menyusun program pelatihan untuk meninkatkan kompetensi karyawan
- Menyusun dan mengelola anggaran operasional BMT
- Mengevaluasi dan memperbaiki prosedur kerja yang ada

2) Teller

- Menerima uang tunai dari nasabah untuk disetorkan ke rekening mereka

- Mengeluarkan uang tunai dari rekening nasabah sesuai permintaan
- Membantu nasabah membayar berbagai tagihan seperti listrik, telepon, dan lainnya
- Menerima pembayaran angsuran pinjaman dari nasabah
- Memberikan informasi mengenai produk dan layanan BMT kepada nasabah

3) Remedial

- Anggota diharuskan melunasi seluruh tunggakan yang masih ada dalam jangka panjang
- Anggota diminta untuk menambah jaminan sebagai bentuk komitmen untuk melunasi utangnya

4) Marketing

- Mencari dan menjaring nasabah baru
- Melakukan sosialisasi produk dan jasa BMT
- Melakukan pencatatan transaksi keuangan
- Melakukan penagihan angsuran kepada nasabah

7. Produk BMT Amanah Ummat Taram

Dalam operasional BMT Amanah Ummat Taram mengembangkan produk-produk sebagai berikut :

a. Funding

1) Tabungan Wadiah

2) Tabungan Mudharabah

3) Simpanan Berjangka / Deposito

4) Tabungan Siswa

5) Tabungan Qurban

6) Tabungan Fitrah Aqiqah

7) Tabungan Haji

b. Usaha Pelayanan Pembiayaan yang berupa :

1) Pembiayaan dengan akad murabahah (jual beli)

2) Pembiayaan dengan akad ijarah multijasa (sewa)

3) Pinjaman kebaikan (al- qard)

c. Usaha Pengumpulan Zakat / Waqaf yang akan di berikan Kepada masyarakat yang membutuhkan

d. Payment Poin Jasa Layanan bekerja sama dengan :

Kerja sama dengan PT Pos Indonesia dengan pelayanan seperti:

a. Listrik

b. Bayar Air PDAM

c. Telkom pay ex. Speedy

d. Cicilan kredit ex. Tagihan leasing FIF, Adira dll

e. Bayar tagihan Televisi berlangganan seperti Top TV, Indovision dll

f. Bayar BPJS

g. Pulsa Prabayar Dan Pascabayar

h. E-Money

Kerjasama dengan SGA Tour and Travel dalam

a. Penjualan Tiket Pesawat
b. Umrah dan Haji
c. Study Tour dalam dan luar negeri

Budaya kerja koperasi jasa keuangan syariah BMT Amanah ummat

a. Memulai kegiatan kantor dengan berdoa bersama dilanjutkan dengan pembacaan Al-quran dan penetapan rencana kerja harian yang bersangkutan kemudian melakukan evaluasi sore sebelum berdoa bersama mengakhiri kerja, setiap hari.
b. Menghentikan semua pekerjaan pada waktu sholat tiba (adzan) dan melaksanakan sholat berjemaah di masjid sekitar.
c. Memberi salam dan senyum ramah yang ikhlas kepada setiap tamu yang datang ke BMT
d. Memberikan Pelayanan yang baik (servis excellent), dan ramah pada setiap tamu/nasabah/anggota.
e. Memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa rendah hati kepda anggota/nasabah yang akan mengajukan pembiayaan

f. Memberi pelayanan secara cepat dan tepat kepada setiap calon anggota/nasabah dan anggota/nasabah tidak menghambat kepentingan lain anggota/nasabah tersebut.
g. Setiap personil/pengelolah wajib menjaga nama baik dan citra BMT.
h. Setiap personil harus selalu mempunyai/membuat rencana kerja harian sesuai dengan tugas masing-masing.
i. Pengelolah wajib aktif dan memiliki inisiatif untuk mengembangkan BMT.
j. Setiap timbul masalah, harus didiskusikan dan dipecahkan bersama sehingga tercipta work latar forum musyawarah yang kuat dan baik.
k. Personil wajib menyelesaikan tugas hariannya pada hari itu juga tanpa menunda hari berikutnya.
l. Setiap personil harus saling mengingatkan untuk menyelesaikan tugas harian dan dalam mencapai target kerja bersama.
m. Setiap personil harus saling menghormati dan senantiasa menjaga wibawa pengelola lain terutama bila didepan anggota/nasabah.
n. Tempat ruangan kerja harus senantiasa bersih,rapi,dan mengesankan suasana yang islami.

o. Setiap personil diharuskan berpakaian rapi, bersih dan menggunakan tanda pengenal.

8. Mekanisme Pembiayaan Di BMT Amanh Ummat Taram

Penghimpunan dana dari nasabah dapat dilakukan dengan cara:

a. Melakukan Simpan Pinjam

Kegiatan simpan pinjam ini dilakukan setiap hari kerja mulai dari jam 08.00 WIB hingga pukul 15.00 WIB yang dilaksanakan untuk penghimpunan dana dari masyarakat yang menjadi nasabah di KSPPS BMT Amanah Ummat Taram. Simpan pinjam ini dilakukan oleh beberapa masyarakat diantaranya remaja, dewasa, lanjut usia, bahkan pegawai negeri. Hal ini terlepas dari mudahnya sistem simpan pinjam yang ada di KSPPS BMT Amanah Ummat Taram disertai dengan pelayanan yang ramah dan dekat dengan masyarakat terutama dekat pasar. Sehingga adapunn masyarakat yang ingin menabung berapapun yang dia mau akan tetap dilayani dengan baik oleh pihak KSPPS BMT Amanah Ummat Taram. Keadaan BMT dengan sistem yang sederhana dan mudah dimengerti oleh masyarakat membuat KSPPS BMT Amanah Ummat Taram memiliki nasabah yang rata rata penabung aktif setiap harinya.

b. Jenis Simpanan dan Tabungan

1) Tabungan Wadiah

2) Tabungan Mudharabah

3) Simpanan Berjangka/ deposito
4) Tabungan Siswa
5) Tabungan Qurban
6) Tabungan Fitrah Aqiqah
7) Tabungan Haji

Selain itu usaha pelayanan pembiayaan berupa:

1) Pembiayaan dengan akad murabahah (jual beli)
2) Pembiayaan dengan akad ijarah multijasa (sewa)
3) Pinjaman Kebaikan (al-qard)

Adapun syarat-syarat mengajukan pembiayaan antara lain:

1) Nasabah yang ingin melakukan pengajuan pembiayaan terlebih dahulu mengisi formulir dan melengkapi syarat-syarat seperti: Fotocopy ktp suami istri dan surat nikah bagi yang sudah menikah, bagi yang belum menikah cukup fotocopy yang mengajukan pembiayaan dan penjaminnya , fotocopy kartu keluarga, Jaminan berupa bpkp kendaraan, nomor hp aktif dan pas foto
2) Selanjutnya pihak Bmt melakukan survey kelapangan
3) Kemudian nasabah menunggu keputusan pencairan
4) Kemudian yang terakhir nasabah menandatangani surat akad

9. Landasan Hukum BMT Amanah Ummat Taram

BMT Amanah Ummat Taram merupakan sebuah lembaga keuangan mikro syariah yang mana berbadan hukum koperasi dengan pola syariah. Adapun dasar pendirian BMT Amanah Ummat Taram ialah:

a. Undang-Undang
   1) Undang-Undang RI No. 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian.
   2) Undang-Undang RI No. 21 tahun 3008 tentang Perbankan Syariah.
   3) Keputusan Mentri Koperasi RI No. 019/BH/MI/VII/1998 tanggal 24 Juli 1998.

b. Landasan Syariah
   1) Al-Quran Surat Al-Jum‟ah ayat 10
   2) Al-Quran Surah Al-Baqarah ayat 282

B. Hasil Penelitian

1. Implementasi Service Excellence Oleh Teller pada BMT Amanah Ummat Taram Kabupaten Lima Puluh Kota

BMT Amanah Ummat Taram merupakan sebuah institusi yang aktif di sektor layanan keuangan. Lembaga ini tidak hanya fokus pada keuntungan besar dari penjualan produk yang sesuai dengan target semata untuk mengumpulkan laba. Selain itu, BMT Amanah Ummat Taram juga senantiasa memprioritaskan pelayanan di bagian Teller untuk medukung dan mewujudkan kepuasaan dari para nasabah.

Perilaku dalam menyajikan layanan yang unggul tentu harus mematuhi *Standar Operational Prosedure* (SOP) yang ditetapkan oleh BMT Amanah Ummat Taram. Layanan ini wajib diterapkan kepada semua karyawan di BMT Amanah Ummat Taram, karena pelayanan yang baik secara pasti akan meningkatkan kepuasan serta jumlah nasabah. Standarisasi layanan di BMT Amanah Ummat Taram, khususnya untuk Teller, mencakup sikap ramah, sapa serta bersikap sopan dan santun dalam memberikan layanan karyawan lainnya juga diharapkan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab mereka masing-masing.

Selain itu adapun *Standar Operational Prosedure* (SOP) pelayanan yang diterapkan di BMT Amanah Ummat Taram, diantaranya adalah:

a. Memberikan salam dan senyum ramah yang ikhlas kepada setiap tamu, nasabah dan anggota yang datang ke BMT Amanah Ummat Taram
b. Memberikan pelayanan yang baik (*service excellence*), dan ramah pada setiap tamu, nasabah dan anggotanya.
c. Memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada setiap calon anggota dan nasabah.
d. Tidak memotong pembicaraan anggota dan nasabah.
e. Menghentikan aktivitas pelayanan di saat masuknya waktu sholat

f. Mampu berkomunikasi dengan baik, sopan dan lemah lembut sehingga tamu/nasabah/anggota yang datang mudah memahami apa yang disampaikan

Namun dari beberapa poin di atas yang masih belum diterapkan dengan baik di BMT Amanah Ummat Taram adalah pada poin a, yaitu memberikan salam. Di sini saya melihat Teller jarang menyambut anggota/nasabah terlebih dahulu dengan mengucapkan kata Assalammualaikum Bapak/ibuk, atau selamat siang Bapak/ibuk. Di sini biasanya anggota/nasabah yang datang langsung menuju bagian Teller atau bagian yang dituju, dan langsung menyampaikan keperluannya tanpa Teller menanyakan terlebih dahulu. Kecuali kalau memang ada anggota/nasabah yang datang mengucapkan kata Assalammualaikum baru Teller menjawabnya.[28]

Selanjutnya pada poin e yaitu mampu berkomunikasi dengan baik. Di sini saya melihat dalam memberikan pelayanan kepada tamu, nasabah dan anggota sering menggunakan bahasa daerah setempat , dan jarang menggunakan bahasa Indonesia. Karena umumnya karyawan yang bekerja di BMT Amanah Ummat Taram adalah karyawan yang tinggal di daerah setempat, sehingga mereka fasih dengan bahasa daerah setempat itu. Namun Teller di BMT Amanah Ummat Taram juga menyadari tamu, nasabah dan anggota di BMT Amanah Ummat Taram ini tidak hanyayang

[28] Afwarini, *Manager Operasional* (BMT Amanah Ummat Taram, 2025).

berada di daerah setempat saja, namun banyak juga yang berada di luar daerah setempat. Dan jika tamu, nasabah dan anggota menginginkan Teller memberikan pelayanan dengan berbahasa Indonesia, maka mereka akan menggunakan bahasa Indonesia tersebut, meskipun belum begitu lancar.

Dalam memberikan pelayanan Teller di sini juga masih yang standar dan tidak seperti pelayanan formal yang diberikan di Lembaga Keuangan lainnya. Karena di sini dari segi pelatihan atau pembinaan pelayanan *Service Excellence* bagi Teller belum begitu rutin dilaksanakan dalam setiap tahunnya.

Implementasi pelayanan Service Excellence oleh Teller oleh Teller pada BMT Amanah Ummat Taram didasarkan pada konsep pelayanan A6 yaitu: *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), *accountability* (tanggung jawab).

a. ***Ability*** **(kemampuan)**

Kemampuan yang ditunjukkan oleh Teller BMT Amanah Ummat Taram adalah dengan menunjukkan kemampuannya dalam menjelaskan produk dan mampu memberikan informasi yang akurat tentang produk dan layanan yang ditawarkan kepada nasabah secara baik yaitu misalnya Teller menjelaskan produk pembiayaan dan produk deposito. Di sini Teller sudah berusaha semaksimal mungkin

supaya nasabah mengerti dari informasi yang disampaikan Teller tersebut. Memberikan pelayanan yang baik terutama pada bagian Teller difokuskan pada penguasaan produk yang di tawarkan kepada nasabah. Selain itu dalam berkomunikasi kepada nasabah dengan cara yang lemah lembut, sopan dan santun sesuai dengan poin a pada SOP.[29] Selain itu kemampuan teller dalam mengembangkan motivasi diri juga sangat penting untuk meningkatkan kinerja dan kepuasaan nasabah. Teller yang menyadari dampak pekerjaannya terhadap kepuasan nasabah dan reputasi BMT cenderung lebih termotivasi mengembangkan dirinya dalam bekerja. Teller di BMT Amanah Ummat Taram dalam mengembangkan motivasi diri dengan cara tidak stress dalam bekreja, fokus pada pekerjaannya tanpa melibatkan masalah-masalah lain dalam bekerja.

Namun berdasarkan hasil observasi peneliti dan wawancara nasabah, terlihat bahwa BMT Amanah Ummat Taram belum sepenuhnya menerapkan konsep Ability dengan baik. Hal ini terlihat dari ketidakmampuan Teller dalam menggunakan bahasa Indonesia untuk memberikan pelayanan *Service Excellence* kepada nasabah. Selain ketidakmampuan Teller dalam menggunakan bahasa Indonesia, tapi Teller sudah memberikan atau menawarkan produk secara baik kepada nasabah terbukti dengan nasabah sudah dapat menerima

[29] Adillia Rahmah, *Teller* (BMT Amanah Ummat Taram, 2025).

informasi dengan baik atas apa yang dijelaskan oleh Teller BMT Amanah Ummat Taram terkait produk-produk BMT.

b. Attitude (sikap)

Konsep sikap Teller di BMT Amanah Ummat Taram adalah memberikan *Service Excellence* kepada nasabah dengan sikap sopan, tenang, sabar, santun dan ramah. Hal ini untuk memudahkan nasabah dan karyawan saling mengenal satu sama lain di masa mendatang.[30]Teller harus menyambut nasabah dengan sapaan yang ramah dan mempersilahkan nasabah itu duduk supaya nasabah mendapatkan sikap baik dari Teller untuk menciptakan suasana yang nyaman. Selain itu Teller juga sering menghadapi nasabah dengan berbagai tipe dan karakter termasuk yang tidak sabar, emosional atau bingung. Sikap sabar sanagt penting untuk menghadapi situasi ini tanpa terprovokasi.

Namun, kenyataannya berdasarkan pengamatan peneliti dan wawancara nasabah, Teller di BMT Amanah Ummat Taram masih ada yang belum menyuruh nasabah duduk terlebih dahulu sehingga ada beberapa dari nasabah yang berdiri saat menunggu antrian, dan Teller kurang ramah dalam melayani nasabah terlihat dari ekspresi wajah dan kurang menerapkan sikap sabar saat melayani nasabah. Seperti banyak nasabah yang terlalu nyinyir dalam menanyakan sesuatu kadang Teller

[30] Miftahul Jannah, *Teller* (BMT Amanah Ummat Taram, 2025).

mudah emosi dan bahkan nada bicaranya tinggi. Akibatnya, beberapa nasabah merasa kecewa dengan cara Teller dalam melayani mereka.

c. Appearance (penampilan)

Konsep penampilan Teller di BMT Amanah Ummat Taram yaitu dengan berpenampilan yang rapi dan professional yang membuat teller merasa percaya diri saat berinteraksi dengan nasabah. Sehingga penampilan yang sesuai dengan standar BMT menciptakan kesan profesional di mata nasabah dan nasabah itu yakin dengan penampilan yang sesuai dengan aturan kantor yang ditetapkan. Selain itu penampilan Teller juga harus kredibilitas yaitu sama dengan menciptakan kesan professional di mata nasabah. Selain dari penampilan pada karyawan, BMT Amanah Ummat Taram juga memberikan penampilan pada kantor yang nyaman dan bersih. Itu terlihat dari karyawan yang membuang sampah pada tempatnya, dan karyawan tersebut setelah selesai menggunakan sesuatu di BMT meletakkan kembali barang itu ke tempatnya. Sehingga dapat mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan BMT Amanah Ummat Taram bisa membuat nasabah merasa nyaman, senang, dan puas dalam melakukan transaksi karena penampilan dari karyawan yang bersih dan kantor yang bersih dan tertata rapi. [31]Berdasarkan pengamatan dari peneliti dan wawancara dari nasabah, karyawan di

[31] Adillia Rahmah, *Teller*.

BMT Amanah Ummat Taram ini sudah berpenampilan yang baik, rapi dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Tetapi ada salah satu kekurangan dari Teller maupun karyawan tersebut yaitu terletak pada *name tag.* Teller dan karyawan belum menggunakan *name tag* dalam aktivitas operasional sehingga nasabah yang baru pertama kali ke BMT tidak tahu dengan nama dari Teller maupun karyawan tersebut. Sehingga menyulitkan nasabah dalam mengingat nama Teller dan karyawan itu.

d. Attention (perhatian)

Di dalam konsep perhatian, Teller BMT Amanah Ummat Taram menerapkan pelayanan *Service Excellence* atau pelayanan prima dengan menunjukkan perhatian yang lebih terhadap nasabah yang datang ke BMT dengan mendengarkan apa yang dibutuhkan dan menangani keluh kesah atau kesulitan yang sedang di alami oleh nasabah, sehingga bisa terjalin hubungan yang baik antara Teller, karyawan dan nasabah.[32] Selain itu kita juga mendengarkan dan memperhatikan jika ada saran dan kritikan dari nasabah tentang BMT. Berdasarkan observasi dan wawancara dari nasabah Teller sudah memperhatikan dan menangani setiap keluh kesah atau kesulitan nasabah yang datang ke BMT dengan cara mendengarkan apa yang

[32] Miftahul Jannah, *Teller*.

dibutuhkan nasabah tersebut dan memberikan solusi dari setiap permasalahan itu.

e. Action (tindakan)

Konsep tindakakan yang ditunjukkan Teller BMT Amanah Ummat Taram adalah dengan menerapkan pelayanan *Service Excellence* dalam melayani nasabahnya adalah dengan sigap dan cepat. Selain itu juga ada bukti nyata (*tangibles*) yaitu jika ada nasabah yang datang ke BMT dengan tujuan misalnya menarik tabungan, Teller melakukan penarikan terhadap tabungan itu sesuai dengan yang di inginkan nasabah dan memberikan kartu anggota, buku simpanan wajib, kebersihan ruangan, dan kebersihan meja. Selain itu juga ada kehandalan (*reability*) di mana Teller cepat dalam menangani keluhan nasabah dan cepat dalam memberikan pemahaman kepada nasabah ketika ada nasabah yang memberikan komplain. Teller juga harus memiliki sikap Ketanggapan (*responsiviness*) yaitu merespon dengan cepat apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan nasabah, serta dapat menginformasikan kembali kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Selanjutnya Teller juga harus bisa meyakinkan (Assurance) nasabah bahwa produk dan layanan yang diberikan itu sudah yang terbaik.

Berdasarkan dari observasi dan wawancara dengan nasabah masih ada juga seorang Teller yang kurang cepat dalam melayani

nasabah. Misalnya, saat nasabah akan melakukan pembiayaan atau dalam hal lainnya ada seorang Teller yang tidak secara lengkap memberitahu syarat-syarat yang harus di bawa untuk melengkapi proses pembiayaan tersebut. Sehingga di saat akan melakukan transaksi, nasabah harus menjemput berkas-berkas yang tertinggal itu. Sehingga saat akan melakukan proses akad terkadang sudah dijadwalkan untuk akad jam 11, namun sesampai di sana disuruh menunggu dulu sampai beberapa jam, dengan alasan manager lagi ada keperluan atau sedang ada tamu.

f. Accountability (tanggung jawab)

BMT Amanah Ummat Taram selalu memberikan tugas kepada seluruh karyawannya terkhusus bagian Teller yaitu bertanggung jawab saat memberikan pelayanan kepada nasabah atau jika terjadi kelalaian dari pihak BMT atau teller maka mereka harus bertanggung jawab atas apa yang menyebabkan kelalaian tersebut. [33]

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti bahwa ada pernah nasabah yang kekurangan saldo tabungannya, itu disebabkan karena marketing atau karyawan pernah tidak menulis atau menginput tabungan nasabah itu dan menyebabkan nasabah komplain atas kejadian tersebut, tetapi pihak BMT atau karyawan bertanggung jawab

[33] Adillia Rahmah, *Teller*.

dengan cara memeriksa lagi dengan teliti dan mengingat bahwa benar apa yang dikatakan nasabah itu.

Dari beberapa indikator implementasi pelayanan *Service Excellence* yang diterapkan di BMT Amanah Ummat Taram dengan menerapkan konsep A6 di atas, hal yang masih belum terlaksana dengan baik adalah pada bagian kemampuan (*ability*) yaitu kemampuan berbahasa Indonesia yang baik dan lancar. Kemudian pada konsep sikap (*attitude*) berdasarkan pengamatan peneliti dan juga wawancara dengan nasabah BMT Amanah Ummat Taram, terkhusus pada bagian Teller yang kurang menerapkan konsep 3S dalam pelayanannya yaitu (senyum, salam, sapa). Selanjutnya pada bagian tindakan (*action*) yaitu Teller kurang cepat dalam melayani nasabah yang datang ke BMT.

C. PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti akan membahas serta menguraikan data dari hasil penelitian tentang fokus penelitian yaitu Analisis Implementasi Service Excellence oleh Teller Pada BMT Amanah Ummat Taram. Data-data hasil penelitian ini diperoleh dari teknik observasi, dokumentasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti di BMT Amanah Ummat Taram. Berikut adalah penyajian data-data hasil penelitian dengan menggunakan penelitian kualitatif deskriptif untuk melihat kondisi alami dari suatu fenomena.

Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman dan menggambarkan realitas yang komplek. Kualitatif merupakan sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan sebuah data-data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis atau lisan didasarioleh orang atau perilaku yang diamati. Apabila pengumpulan data-data sudah cukup dan sesuai dengan teknik pengumpulan data. Selanjutnya peneliti menjabarkan hasil penelitiannya sebagai berikut:

Dari yang hasil penelitian yang telah dijabarkan berdasarkan indikator konsep A6 di atas tentang Implementasi *Service Excellence* Oleh Teller Pada Bmt Amanah Ummat Taram maka peneliti akan membahas satu persatu dari indikator tersebut yaitu:

1. **Ability (kemampuan)**

   Pada BMT Amanah Ummat Taram belum sepenuhnya menerapkan konsep Ability dengan baik. Hal ini terlihat dari ketidakmampuan Teller dalam menggunakan bahasa Indonesia untuk memberikan pelayanan *Service Excellence* kepada nasabah. Dalam hal ini seharusnya BMT menerapkan aturan berbahasa Indonesia kepada Teller walaupun masyarakat sekitar yang datang ke BMT. Kemampuan berbahasa Indonesia yang memadai juga merupakan salah satu faktor penting dalam memberikan pelayanan yang baik di sektor perbankan, khususnya bagi seorang Teller. Kemampuan ini memungkinkan Teller untuk berkomunikasi secara efektif dengan nasabah, memberikan penjelasan

yang jelas, serta membangun hubungan yang positif. Dengan mengatasi akar permasalahan dan menerapkan solusi yang tepat, BMT dapat meningkatkan kemampuan bahasa Indonesia para tellernya, sehingga pada akhirnya akan berdampak positif pada kepuasan nasabah dan citra BMT.

2. Attitude (sikap)

Teller di BMT Amanah Ummat Taram masih ada yang belum menyuruh nasabah duduk terlebih dahulu sehingga ada beberapa dari nasabah yang berdiri saat menunggu antrian, dan Teller kurang ramah dalam melayani nasabah terlihat dari ekspresi wajah dan kurang menerapkan sikap sabar saat melayani nasabah. Seperti banyak nasabah yang terlalu nyinyir dalam menanyakan sesuatu kadang Teller mudah emosi dan bahkan nada bicaranya tinggi. Akibatnya, beberapa nasabah merasa kecewa dengan cara Teller dalam melayani mereka. Dal ini seharusnya Teller memperhatikan saat nasabah datang ke BMT dan mempersilahkan duduk supaya nasabah itu nyaman dan tidak merasa di abaikan. Selain itu Ekspresi wajah yang ramah dan sabar mencerminkan sikap professional dan mengurangi kecemasan atau ketegangan nasabah supaya bisa meningkatkan citra BMT ke yang lebih baik.

3. Appearance (penampilan)

Teller dan karyawan belum menggunakan *name tag* dalam aktivitas operasional sehingga nasabah yang baru pertama kali ke BMT tidak tahu dengan nama dari Teller maupun karyawan tersebut. Sehingga

menyulitkan nasabah dalam mengingat atau menyebut nama Teller yang melayani mereka, terutama jika terjadi masalah atau jika mereka ingin dilayani oleh Teller yang sama dikemudian hari. BMT Amanah Ummat Taram seharusnya menyediakan name tag resmi untuk semua karyawan termasuk Teller yang mencantumkan nama dan jabatan mereka dengan desain yang rapi dan professional. Tetapkan juga aturan yang mewajibkan Teller dan karyawan untuk selalu mengenakan name tag selama jam operasional, supaya nasabah mudah mengingat nama-nama karyawan yang ada di BMT.

4. Attention (perhatian)

Dalam konsep ini menunjukkan perhatian yang lebih terhadap nasabah yang datang ke BMT dengan mendengarkan apa yang dibutuhkan dan menangani keluh kesah atau kesulitan yang sedang di alami oleh nasabah, sehingga bisa terjalin hubungan yang baik antara Teller, karyawan dan nasabah. Dalam hal ini Teller sudah menunjukkan perhatian yang baik sehingga nasabah merasa dihargai ketika Teller mendengarkan kebutuhan atau keluhan mereka dengan penuh perhatian. Hal ini menunjukkan Teller peduli terhadap kebutuhan mereka dan menciptakan hubungan yang lebih personal dan dekat dengan nasabah, sehingga meningkatkan loyalitas mereka terhadap BMT.

5. Action (tindakan)

Dalam konsep ini ada juga seorang Teller yang kurang cepat dalam melayani nasabah. Misalnya, saat nasabah akan melakukan pembiayaan atau dalam hal lainnya ada seorang Teller yang tidak secara lengkap memberitahu syarat-syarat yang harus di bawa untuk melengkapi proses pembiayaan tersebut. Sehingga di saat akan melakukan transaksi, nasabah harus menjemput berkas-berkas yang tertinggal itu. Sehingga saat akan melakukan proses akad terkadang sudah dijadwalkan untuk akad jam 11, namun sesampai di sana disuruh menunggu dulu sampai beberapa jam, dengan alasan manager lagi ada keperluan atau sedang ada tamu. Seharusnya di BMT Teller diberikan pelatihan teknis tentang sistem kerja dan pelayanan nasabah untuk meningkatkan kecepatan dan akurasi Teller serta fokus pada penguasaan teknologi, pengelolaan waktu dan efisiensi proses. Selain itu juga pastikan Teller mendapatkan istirahat yang cukup dan bekerja dalam lingkungan yang nyaman untuk meningkatkan fokus dan produktivitas.

6. Accountability (tanggung jawab)

Dalam konsep ini pernah nasabah yang kekurangan saldo tabungannya, itu disebabkan karena marketing atau karyawan pernah tidak menulis atau menginput tabungan nasabah itu dan menyebabkan nasabah komplain atas kejadian tersebut, tetapi pihak BMT atau karyawan bertanggung jawab dengan cara memeriksa lagi dengan teliti dan mengingat bahwa benar apa yang dikatakan nasabah itu. Pada kejadian ini

jelas BMT sudah menerapkan tanggung jawab yang baik terhadap komplain yang diberikan nasabah dengan mendengarkan komplain itu tanpa memotong pembicaraan. Selain itu berikan dukungan kepada Teller pada saat mereka ingin bertanggung jawab atas apa yang terjadi dengan nasabah.

Selain dari pembahasan indikator konsep A6 juga memiliki standar kualitas pelayanan yang terindikasi dari dimensi pokok kualitas pelayanan, yang terdiri dari:

1. **Berwujud atau Bukti Nyata (tangibles)**

   Pada dimensi berwujud atau bukti nyata (tangibles) berkaitan dengan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan dari karyawan sebagai pemberi jasa. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dari Lembaga Keuangan Syariah yang dapat diandalkan. Bukti nyata yang diberikan oleh BMT Amanah Ummat Taram itu dalam pelayanan service excellence kepada nasabah yaitu memberikan kartu anggota, buku simpanan wajib, kebersihan ruangan, kebersihan meja, berpakaian rapi dan sopan. Namun ada beberapa yang masih kurang yaitu, kekurangan kelengkapan peralatan *banking hall* (printer, brosur, tempat duduk, dan kurang luasnya area kantor dan area parkir khusus untuk nasabah, serta tidak adanya satpam untuk menjaga keamanan di BMT.

2. **Kehandalan (reability)**

Pada dimensi ini kehandalan itu adalah kemampuan Lembaga Keuangan Syariah yang dapat diandalkan untuk bisa memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara jelas dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan nasabah yaitu harus tepat waktu, pelayanan yang sama untuk semua nasabah tanpa kesalahan sikap simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pada BMT Amanah Ummat Taram bentuk kehandalan yang diberikan karyawan adalah cepat dan tidak lelet dalam memberikan kebutuhan nasabah, cepat dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, cepat dalam memberikan pemahaman kepada nasabah ketika ada nasabah yang memberikan komplain.

Namun berdasarkan observasi peneliti dan wawancara dengan nasabah, karyawan BMT Amanah Ummat Taram belum sepenuhnya memberikan salam saat memberikan pelayanan kadang nasabah dahulu yang mengucapkan salam dan bahkan ada juga nasabah yang tidak di suruh duduk dulu. Kemudian pelayanan yang tidak sesuai dengan yang telah dijanjikan.

3. Ketanggapan (responsiviness)

Pada dimensi ini ketanggapan itu yaitu kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para nasabah dan merespon dengan cepat apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan nasabah, serta dapat menginformasikan kembali kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Jadi berdasarkan pengamatan dari peneliti

lihat, BMT Amanah Ummat Taram selalu membantu para nasabah yang membutuhkan bantuan dan yang mempunyai keluhan. Teller memberikan pelayanan kepada nasabah dengan cara mendengarkan apa yang tidak dipahami dan tidak puas dari nasabah, kemudian abru berusaha menjawab keluhan nasabah tersebut. Dan apabila Teller tidak dapat menanggapinya, lalu Teller meminta bantuan kepada manager dalam menjawab masalah yang di alami nasabah itu.

4. Keyakinan (Assurance)

Keyakinan yang bisa diberikan oleh BMT Amanah Ummat Taram adalah mampu merahasiakan data nasabah dari pihak luar, dan memiliki kemampuan dalam mengetahui semua produk-produk yang ada di BMT Amanah Ummat Taram sehingga bisa meyakinkan nasabah dengan penjelasan yang diberikan serta berpegang teguh terhadap nilai-nilai keislaman.

5. Kepedulian (empaty)

Bentuk kepedulian pelayanan *Service Excellence* yang diberikan BMT Amanah Ummat Taram kepada nasabah adalah membantu nasabah yang mengalami kesulitan pada saat proses transaksi, seperti nasabah yang susah nulis serta merespon dengan cepat bagi nasabah yang membutuhkan informasi yang lebih jelas lagi mengenai produk-produk yang ada di BMT Amanah Ummat Taram, hal ini merupakan bentuk kepedulian yang BMT berikan. Namun berdasarkan observasi peneliti dan juga wawancara

dengan nasabah bentuk kepedulian yang belum diberikan dengan baik oleh pihak BMT Amanah Ummat Taram adalah tempat layanan (ruang tunggu), menyuruh duduk dan area parkir yang kecil.

Dengan melihat implementasi Service Excellence Teller pada BMT Amanah Ummat Taram, memang sekilas diperlukan sebuah tinjauan dari konsep pelayanan dalam islam diantaranya adalah:

1. Prinsip Tolong Menolong (ta'awun)

   BMT Amanah Ummat Taram telah menerapkan prinsi-prinsip tolong-menolong dengan sangat baik dalam memberikan pelayanan *Service Excellence* kepada seluruh nasabahnya, Salah satu upaya yang dilakukan adalah mempermudah proses transaksi bagi nasabah. Selain itu, pihak BMT juga siap membantu nasabah dalam mengisi data jika mereka mengalami kesulitan.

2. Prinsip Memberi Kemudahan (At-taysir)

   BMT Amanah Ummat Taram telah memberikan kemudahan dalam pelayanan yang unggul bagi nasabahnya, termasuk layanan penjemputan tabungan dan pembiayaan langsung ke lokasi nasabah.

3. Prinsip Persamaan (Musawah)

   BMT Amanah Ummat Taram berkomitmen untuk memberikan pelayanan *Service Excellence* yang sama kepada seluruh nasabah tanpa membedakannya, baik nasabah yang lama ataupun yang baru.

4. Prinsip Saling Mencintai (muhabbah)

Pihak BMT Amanah Ummat Taram sepenuhnya telah menerapkan prinsip saling mencintai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah. Salah satu wujud nyata dari prinsip ini adalah komitmen untuk memberikan layanan sampai selesai kepada setiap nasabah.

5. Prinsip Lemah Lembut (Al-layin)

   Pada BMT Amanah Ummat Taram peneliti melihat bahwa kadang Teller belum sepenuhnya menerapkan prinsip 3S (senyum, salam, sapa) saat melayani nasabah. Beberapa dari wawancara nasabah juga mengakui hal tersebut.

6. Prinsip Kekeluargaan (ukhuwah)

   Pihak BMT Amanah Ummat Taram belum sepenuhnya menerapkan prinsip kekeluargaan dalam memberikan pelayanan. Karena karyawan atau teller di sana kurang senyum dan menyapa atau menyambut nasabah. Sehingga nasabah tidak dapat membangun hubungan yang dekat dengan nasabah

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan bahwa Implementasi Service Excellence oleh Teller Pada BMT Amanah Ummat Taram kualitas pelayanan (*service excellence*) dengan konsep A6 yaitu **:** *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), *accountability* (tanggung jawab). Dari keenam konsep itu 4 yang sudah memenuhi standar dan 2 yang belum memenuhi standar yang ditetapkan BMT Amanah Ummat Taram. Dalam kemampuan berbahasa Indonesia yang kurang lancar dalam melayani nasabah, karena nasabah banyak yang berasal dari daerah setempat, tetapi nasabah memaklumi hal tersebut dominan nasabahnya memang dari daerah sekitar.

Selanjutnya pada konsep sikap, Teller di BMT Amanah Ummat kurang senyum saat melayani nasabah yang datang ke BMT untuk melakukan pembiayaan, menabung ataupun mengambil uang. Meskipun hal tersebut terjadi tapi nasabah juga memakluminya karena mungkin saat itu mood Teller kurang bagus atau lagi ada masalah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah diuraikan, maka dari hasil penelitian ini dapat disarankan sebagai berikut:

1. BMT Amanah Ummat Taram harus lebih meningkatkan *service excellence* berada pada posisi yang lebih baik
2. BMT Amanah Ummat Taram harus selalu kompak dan saling memotivasi agar pelayanan service excellence makin baik di mata nasabah
3. BMT Amanah Ummat Taram harus selalu memaksimal pelayanan service excellence yang diberikan kepada nasabah supaya nasabah merasa puas dengan pelayanan tersebut

DAFTAR PUSTAKA

Adek Nuriya, Saiful Bakhri, M.M, H. Yusuf, SE, M.M. "IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENCE DUNIA PERBANKAN SYARIAH DALAM PERSPEKTIF AL-QUR'AN, Jurnal Ekonomi Dan Hukum Islam" 14, no. 2 (2023)

Adillia Rahmah. *Teller*. BMT Amanah Ummat Taram, 2025.

Afwarini. *Manager Operasional*. BMT Amanah Ummat Taram, 2025.

Ahmad sahih. *Sanad Sahih Juz 1*. Jakarta: Pustaka Azzam, 2016.

Alif, Alif Arfian Syah. "A Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada Bmt Bismillah Sukorejo." *BALANCA : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 2, no. 1 (2020)

Anam, Khoirul. *Mengelola Layanan Perbankan*. Jawa Tengah: Wawasan Ilmu, 2023.

Ansori. "Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada Bpr Syari'Ah Way Kanan." *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* 3, no. April (2015)

Arif, M.Nur Rianto Al. *Dasa-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.

Dasar-Dasar Ekonomi. Solo: PT Era Adicitra Intermedia, 2011.

Azyumardi. *Berdema Untuk Semua*. Jakarta: PT Mizan Publika, 2003.

Dkk, Hertono. *Panduan Praktis Operasional Baitul Mal Wat Tamwil*. Bandung: Mizan, 2000.

Dkk, Nurul Huda. *Lembaga Keuangan Islam*. Jakarta: Kencana, 2010.

Hasibuan, Melayu S.P. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2004.

Hastinasari, Weni, and Maulida Nurhidayati. "Efektivitas Pelatihan Bagi Teller Perbankan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Pada Bprs Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo)." *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam* 2, no. 2 (2022)

Islam, Ekonomi, Fakultas Perbankan, Syariah Universitas, Jurusan Perbankan,

Syariah Fakultas, Ekonomi Islam, and Universitas Djuanda. “Jurnal Nisbah Vol 1 Nomor 1 Tahun 2015 1 KONSEP SERVICE EXCELLENCE PERBANKAN SYARIAH BERDASARKAN AL- QUR’AN CONCEPT OF ISLAMIC BANKING SERVICE EXCELLENCE BY THE QUR’AN M. Zainul Wathani” 1, no. 1 (2015)

Kamarudin, Ode. “Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ambon.” *Al-Qashdu : Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 1, no. 2 (2021)

Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.

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

Miftahul Jannah. *Teller*. BMT Amanah Ummat Taram, 2025.

Rahman. *Tafsir Al-Quthubi*. Bandung: Dar Ibni Hazm, 2010.

Soemitra, Andri. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2010.

Soetari. *Ilmu Hadist Kajian Diriwayatkan Dan Diriyah*. Bandung: Mimbar Pustaka, 2013.

Suparman. *Service Excellence*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2019.

Syarief, Indra M. H, Alifah Lufita Nur’aini, and NengHesyah A. H Resti. “Mplementasi Pelayanan Prima Pada Unit Layanan Pelanggan Di BSI Kantor Cabang Cianjur Siliwangi.” *Ar-Rihlah: Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah* 03, no. 01 (2023)

Utsman. *Ilmu Jiwa Dalam Al-Qur’an*. Jakarta: Pustaka Azzam, 2016.

Yanwari, A. Djazuli dan Yadi. *Lembaga-Lembaga Perekonomian Umat Sebuah Pengenalan*. Jakarta: Rajawali Press, 2002.

LAMPIRAN

Lampiran 1 (SK Pembimbing)

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI
Nomor : 334.21/Un.26.3/HK.00.5/09/2024

Tentang

Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Program Studi S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Membaca : Lembaran Pengajuan Judul Proposal Skripsi dan Penetapan Pembimbing oleh Ketua Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi an **Putri Anjly** NIM. **3321228** tanggal 12 September 2024;

Menimbang :
a. bahwa untuk lebih terarah dan terkoordinirnya penulisan Skripsi mahasiswa UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, maka perlu ada Pembimbing.
b. bahwa nama yang tersebut dibawah ini, dipandang cakap dan mampu untuk diangkat sebagai Pembimbing.

Mengingat :
1 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 4286);
2 Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 5336);
3 Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 5500);
4 Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2019 tentang Pendidikan Tinggi Keagamaan, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 120, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomr 6263);
5 Peraturan Presiden RI No. 85 Tahun 2022 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi menjadi Universitas Islam Negeri Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 135);
6 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi (Berita Negara Republik IndonesiaTahun 2022 Nomor 1233);
7 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2022 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1288);

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
Pertama : Menyetujui Outlines, Daftar Kepustakaan bagi Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul **" Analisis Implementasi Service Excellence oleh Teller Pada BMT Amanah Ummat Taram"**

Kedua : Menunjuk saudara:

Nama	:	**Yuwarman Mansur, SE, MM**
NIP	:	196203111993031002
Pangkat/Gol.Ruang	:	Pembina (IV/a) / Lektor
Bidang Keahlian Pokok	:	Ilmu Manajemen
Memberi Mata Kuliah	:	Ekonomi Pembangunan Islam
Untuk Tugas	:	Pembimbing

Ketiga : Masa penulisan skripsi minimal selama 4 (empat) bulan sejak SK Pembimbing dikeluarkan.

Keempat : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

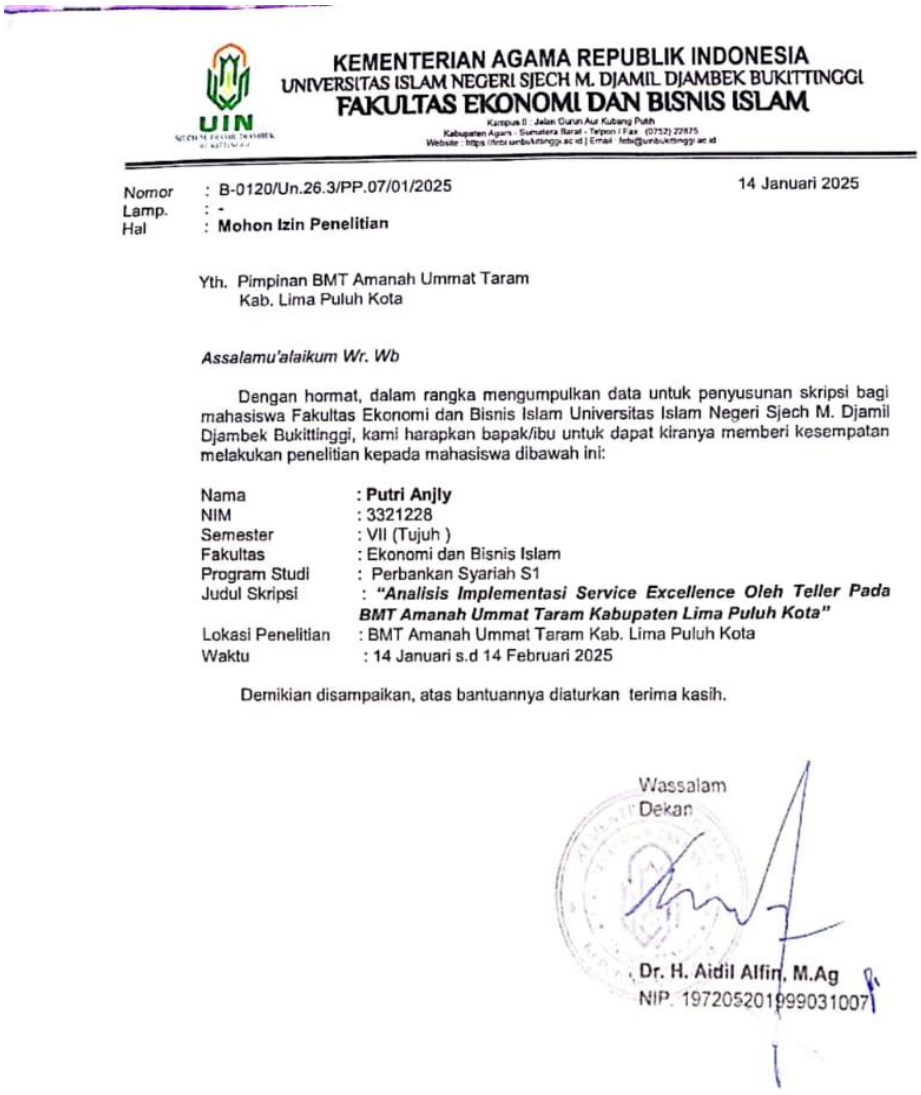
Ditetapkan di : Bukittinggi
Pada Tanggal : 12 September 2024

KEMENTERIAN AGAMA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN BUKITTINGGI REPUBLIK INDONESIA

FIDIL ARFIN

Tembusan :
1. Pembimbing;
2. Mahasiswa yang bersangkutan

Lampiran 2 (Izin Penelitian)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih
Kabupaten Agam - Sumatera Barat - Telpon / Fax. (0752) 27875
Website : https://febi.uinbukittinggi.ac.id | Email : febi@uinbukittinggi.ac.id

Nomor : B-0120/Un.26.3/PP.07/01/2025 14 Januari 2025
Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Yth. Pimpinan BMT Amanah Ummat Taram
Kab. Lima Puluh Kota

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan skripsi bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, kami harapkan bapak/ibu untuk dapat kiranya memberi kesempatan melakukan penelitian kepada mahasiswa dibawah ini:

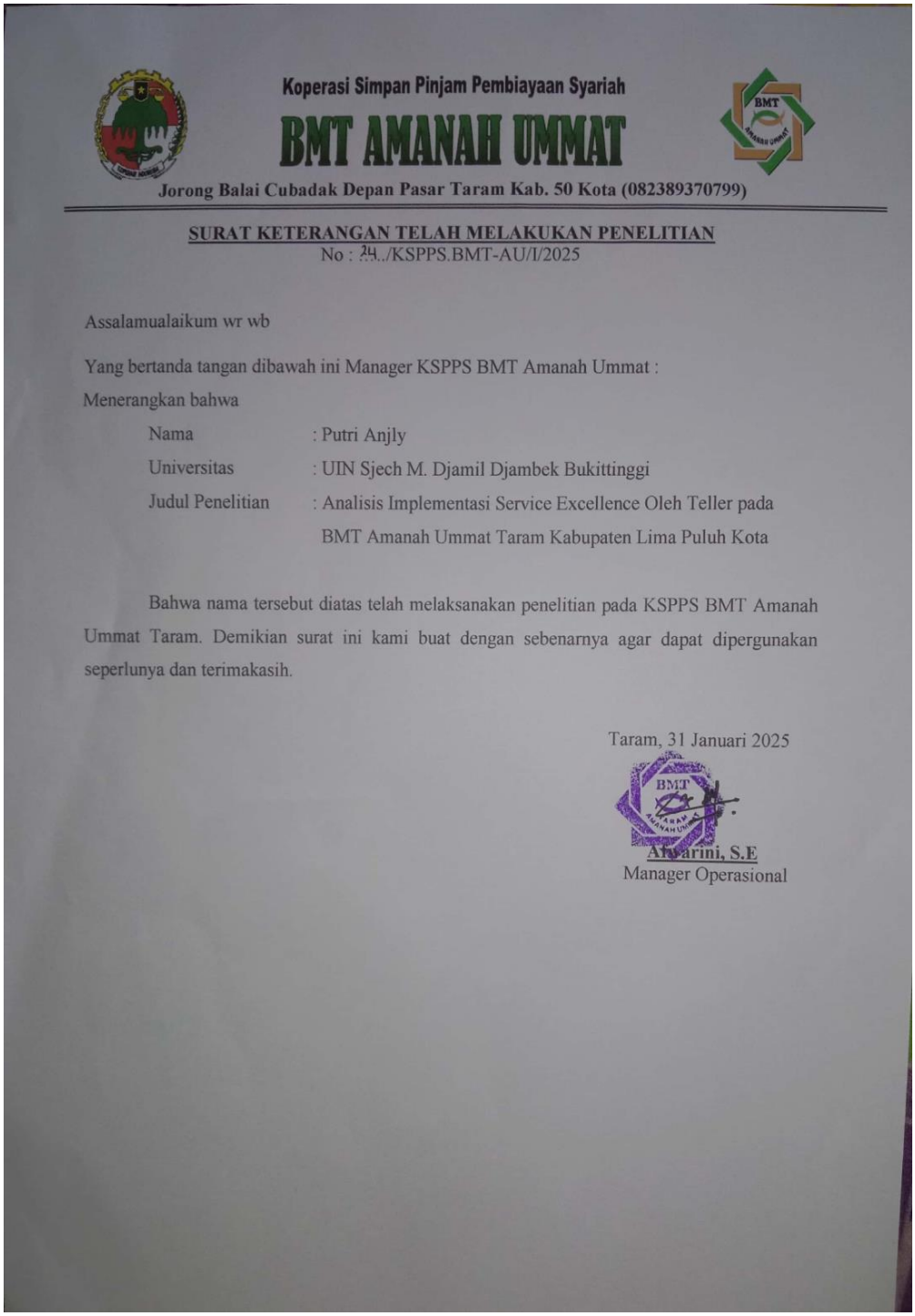
Nama	: **Putri Anjly**
NIM	: 3321228
Semester	: VII (Tujuh)
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	: Perbankan Syariah S1
Judul Skripsi	: ***"Analisis Implementasi Service Excellence Oleh Teller Pada BMT Amanah Ummat Taram Kabupaten Lima Puluh Kota"***
Lokasi Penelitian	: BMT Amanah Ummat Taram Kab. Lima Puluh Kota
Waktu	: 14 Januari s.d 14 Februari 2025

Demikian disampaikan, atas bantuannya diaturkan terima kasih.

Wassalam
Dekan

Dr. H. Aidil Alfin, M.Ag
NIP. 197205201999031007

Lampiran 3 (Balasan Penelitian)



Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah

BMT AMANAH UMMAT

Jorong Balai Cubadak Depan Pasar Taram Kab. 50 Kota (082389370799)

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

No : 24../KSPPS.BMT-AU/I/2025

Assalamualaikum wr wb

Yang bertanda tangan dibawah ini Manager KSPPS BMT Amanah Ummat :

Menerangkan bahwa

Nama	: Putri Anjly
Universitas	: UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi
Judul Penelitian	: Analisis Implementasi Service Excellence Oleh Teller pada BMT Amanah Ummat Taram Kabupaten Lima Puluh Kota

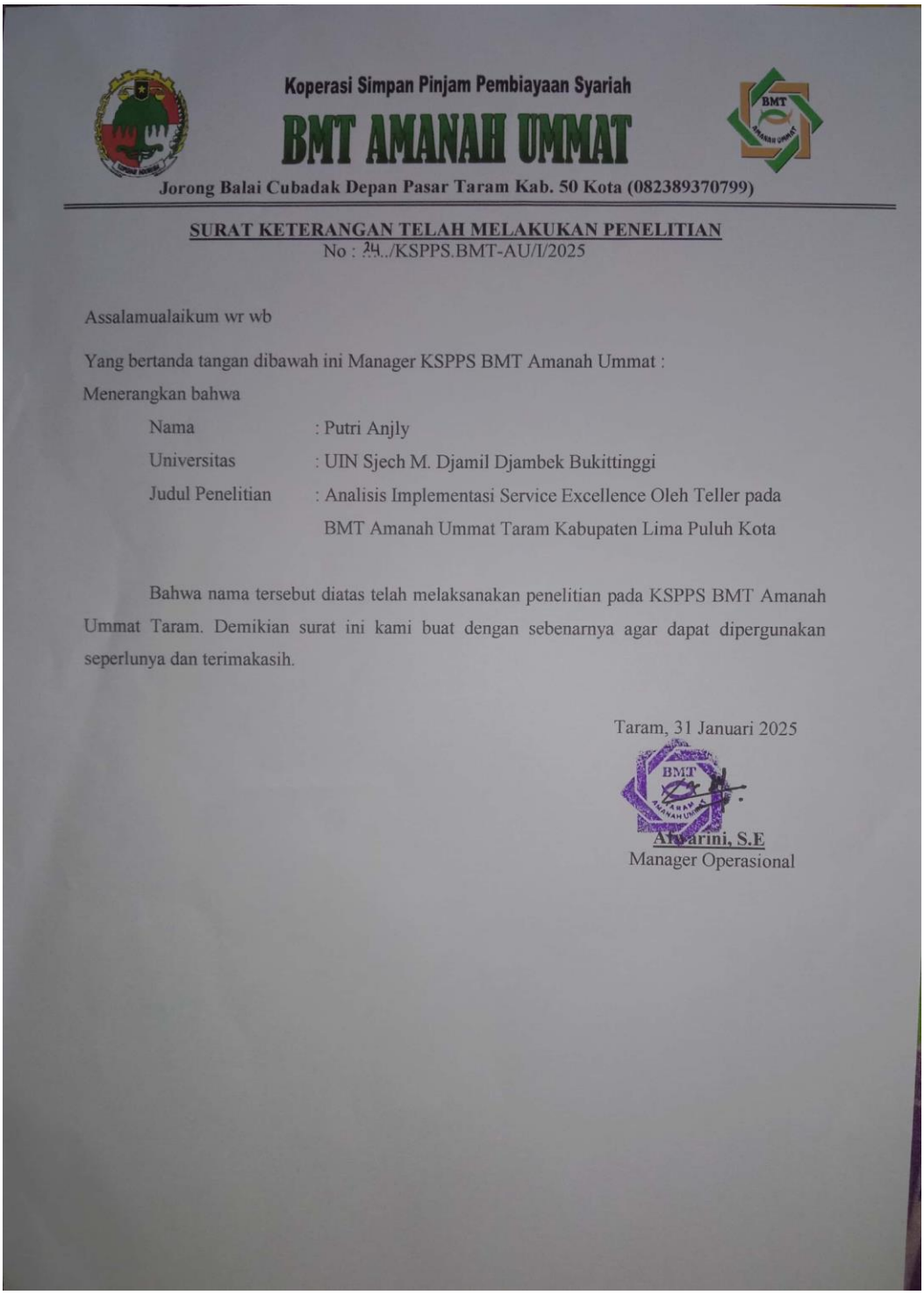
Bahwa nama tersebut diatas telah melaksanakan penelitian pada KSPPS BMT Amanah Ummat Taram. Demikian surat ini kami buat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan seperlunya dan terimakasih.

Taram, 31 Januari 2025

Alvarini, S.E

Manager Operasional

Lampiran 4 (Selesai Penelitian)



Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah

BMT AMANAH UMMAT

Jorong Balai Cubadak Depan Pasar Taram Kab. 50 Kota (082389370799)

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

No : 24../KSPPS.BMT-AU/I/2025

Assalamualaikum wr wb

Yang bertanda tangan dibawah ini Manager KSPPS BMT Amanah Ummat :

Menerangkan bahwa

Nama	: Putri Anjly
Universitas	: UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi
Judul Penelitian	: Analisis Implementasi Service Excellence Oleh Teller pada BMT Amanah Ummat Taram Kabupaten Lima Puluh Kota

Bahwa nama tersebut diatas telah melaksanakan penelitian pada KSPPS BMT Amanah Ummat Taram. Demikian surat ini kami buat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan seperlunya dan terimakasih.

Taram, 31 Januari 2025

Arsarini, S.E

Manager Operasional

Lampiran 5 (Pedoman Wawancara)

Pedoman Wawancara

Wawancara dengan Manager Operasional BMT Amanah Ummat Taram Kabupaten Lima Puluh Kota:

1. Apakah ada SOP pelayanan di BMT Amanah Ummat Taram dan apa saja jenisnya?
2. Sarana dan prasarana apa saja yang ada di BMT Amanah Ummat Taram)
3. Apakah Implementasi *service excellene* yang diterapkan di BMT didasarkan pada konsep A6? (Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, Accountability)
4. Apakah service excellence yang selama ini diterapkan sudah sesuai dengan etika pelayanan dalam islam?
5. Apakah ada pembinaan atau pelatihan bagi Teller dalam memberikan *service Excellence*?

Wawancara dengan Teller BMT Amanah Ummat Taram Kabupaten Lima Puluh Kota:

1. Arus tugas Teller itu bagaimana siapa atasannya dan siapa bawahannya?
2. Bagaimana anda berkomunikasi secara efektif dengan nasabah yang memiliki berbagai latar belakang?
3. Bagaimana anda menjaga sikap positif meskipun sedang dalam ada masalah?
4. Bagaimana anda menjaga penampilan yang rapi dan bersih saat bekerja?
5. Bagaimana anda memberikan perhatian penuh kepada nasabah saat mereka berbicara?
6. Bagaimana cara BMT Amanah Ummat dalam meningkatkan kualitas Teller
7. Apakah ada pembinaan atau pelatihan bagi Teller dalam memberikan *service excellence*?

8. Apa saja implementasi *service excellence* yang sudah dilakukan oleh Teller pada BMT Amanah Ummat Taram?

Wawancara dengan nasabah BMT Amanah Ummat Taram Kabupaten Lima Puluh Kota:

1. Core Data: Khusus Nasabah
    a. Nama
    b. Jenis Kelamin
        1) Laki-laki 2) Perempuan
    c. Umur:
        1) <20 th
        2) 20-30 th
        3) >30-40 th
        4) >40 th
    d. Pendapatan:
        1) <1 juta
        2) 1-3 juta
        3) 3 juta
    e. Status Perkawinan
        1) Kawin
        2) Belum Kawin
        3) Janda/duda
    f. Jumlah Tanggungan
2. Sudah berapa lama Bapak/Ibuk jadi nasabah di BMT Amanah Ummat Taram?
3. Bagaimana menurut Bapak/Ibuk sikap dari Teller saat melayani itu, apakah saat Bapak/Ibuk datang ke BMT mereka senyum, salam dan sapa?
4. Apakah Teller di BMT memberikan perhatian pada saat nasabah bingung dengan kebutuhan yang bapak/Ibuk inginkan?

5. Menurut Bapak/Ibuk apakah Teller dalam berpenampilan sudah ada identitas/kartu nama pada diri mereka?
6. Apakah Teller bertanggung jawab atas kelalaian yang mereka perbuat kepada bapak/ibuk?
7. Apakah Teller sudah menggunakan bahasa Indonesia dalam melayani nasabah?
8. Ketika Bapak/Ibuk mengalami keluhan, apakah Teller langsung memberikan solusi dari keluhan tersebut?
9. Apakah Bapak/Ibuk puas dengan pelayanan service excellence yang diberikan oleh Teller di BMT Amanah Ummat Taram?
10. Apakah Bapak/Ibuk pernah memberikan masukan atau komplain terhadap service excellence yang diberikan oleh BMT Amanah Ummat Taram?

Lampiran 6 (Dokumentasi)

DOKUMENTASI WAWANCARA









Wawancara bersama Ibu Afwarini, S.E (Manager)





Wawancara bersama Ibu Adillia Rahamah, S.E (Teller)





Wawancara bersama Ibu Miftahul Jannah, S.E (Teller)







Wawancara kepada Ibu Itmariati, Tari, Desniwati (Nasabah)

Lampiran 7 (Bebas Plagiat)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI
UPT PERPUSTAKAAN
Kampus I : Jalan Paninjauan Garegeh Bukittinggi – Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih
Kabupaten Agam – Sumatera Barat – Telpon / Fax : (0752) 22875
Website : pustaka.uinbukittinggi.ac.id | Email : pustaka.iainbukittinggi@gmail.com

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

No.B.523 /Un.26.8/HM.02.2/01/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan UIN Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	:	PUTRI ANJLY
NIM	:	3321228
Fakultas / Jurusan	:	FEBI / SI PERBANKAN SYARIAH
Judul	:	ANALISIS IMPLEMENTASI SERVICE EXCELLENCE OLEH TELLER PADA BMT AMANAH UMMAT TARAM KABUPATEN LIMA PULUH KOTA

Dengan deteksi plagiarisme untuk karya ilmiah mahasiswa (Jurnal) sebanyak 15% dengan demikian karya ilmiah yang bersangkutan setelah dilakukan pemeriksaan dinyatakan **BEBAS PLAGIAT.**

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 05 Februari 2025
Kepala UPT Perpustakaan,

Dewi Anggraini, S.IP
NIP. 197707102005012009

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Putri Anjly

Nim : 3321228

Tempat/Tanggal Lahir : Talang/ 17 Mei 2001

Email : putrianjly@gmail.com

Telepon : 082285674615

Riwayat Pendidikan :

1. SD N 02 Koto Bangun (2008-2014)
2. SMP N 6 Kecamatan Kapur IX (2014-2017)
3. SMA N 1 Kecamatan Kapur IX (2017-2020)
4. UIN SMDD Bukittinggi (2021-2025)

Data Keluarga :

1. Nama Orang Tua :
   a. Ayah : Masrul
   b. Ibu : Yenti Warni
2. Pekerjaan Orang Tua :
   a. Ayah : Buruh Tani
   b. Ibu : Ibu Rumah Tangga
3. Jumlah Saudara : 2 Orang
4. Alamat Orang Tua : Jorong 1 Koto Bangun, Kec. Kapur IX, Kab. Lima Puluh Kota

MOTTO HIDUP

“Kegagalan Bukanlah Akhir dari Segalanya, Tapi Awal dari Sebuah Keberhasilan”