

**PENERAPAN *SERVICE EXCELLENCE* DALAM
MENINGKATKAN MINAT MENABUNG TABUNGAN
IDUL FITRI DI BMT AN-NAJAH WIRADESA PEKALONGAN**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md.) Perbankan Syariah



Oleh:

MOHAMMAD SOFRI
NIM. 2012115088

**JURUSAN D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2019**

**PENERAPAN *SERVICE EXCELLENCE* DALAM
MENINGKATKAN MINAT MENABUNG TABUNGAN
IDUL FITRI DI BMT AN-NAJAH WIRADESA PEKALONGAN**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md.) Perbankan Syariah



Oleh:

MOHAMMAD SOFRI
NIM. 2012115088

**JURUSAN D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2019**



SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MOHAMMAD SOFRI

NIM : 2012115088

Judul Tugas Akhir : Penerapan Service Excellence Dalam Meningkatkan Minat Menabung Tabungan Idul Fitri di BMT An-Najah Wiradesa Pekalongan

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil karya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila Tugas Akhir ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 26 Februari 2019

Yang Menyatakan


MOHAMMAD SOFRI
NIM. 2012115088

NOTA PEMBIMBING

H. Tamamudin, S.E, MM

H. KH. A. Dahlan No 3

Lamp. : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Tugas Akhir Sdr. Mohammad Sofri

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c. q. Ketua Jurusan Perbankan Syariah

di

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah Tugas Akhir saudara:

Nama : MOHAMMAD SOFRI

NIM : 2012115088

Jurusan : D3 Perbankan Syariah

Judul : PENERAPAN SERVICE EXCELLENCE DALAM
MENINGKATKAN MINAT MENABUNG TABUNGAN
IDUL FITRI DI BMT AN-NAJAH WIRADESA
PEKALONGAN

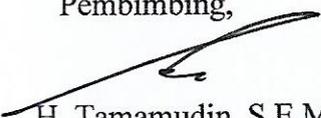
dengan ini mohon agar Tugas Akhir saudara tersebut dapat segera dimunaqasahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian, saya sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 9 Januari 2019

Pembimbing,


H. Tamamudin, S.E.MM.

NIP. 197910302006041018

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan mengesahkan Tugas Akhir Saudari:

Nama : MOHAMMAD SOFRI
Nim : 2012115088
Judul : PENERAPAN SERVICE EXCELLENCE DALAM
MENINGKATKAN MINAT MENABUNG
TABUNGAN IDUL FITRI DI BMT AN-NAJAH
WIRADESA PEKALONGAN

telah diujikan pada hari Kamis tanggal 21 Maret 2019 dan dinyatakan LULUS serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (S.Md) Perbankan Syariah.

Dewan Penguji,

Penguji I

Dr. Zawawi M.A
NIP. 19770625 200801 1 013

Penguji II

Kuat Ismanto M.Ag
NIP. 19791205 200912 1 001

Pekalongan, 25 Maret 2019

Disahkan oleh,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dewi Rismawati, SH., M.H
NIP. 19750220 199903 2 001

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	te
ث	Sas	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik dibawah)



خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	de
ذ	Zal	z	zet (dengan titik di bawah)
ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik (diatas)
غ	gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	wau	W	we
ه	Ha	H	ha
ء	hamzah	.	apostrof

ي	Ya	Y	ye
---	----	---	----

2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal rangkap	Vokal Panjang
أ = a		آ = ā
إ = i	إي = ai	إِي = ī
أ = u	أو = au	أُو = ū

3. Ta Marbutah

Ta Marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مرأة جميلة ditulis *mar'atun jamilah*

Ta Marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة ditulis *fatimah*

4. Syaddad (*tasyid, geminasi*)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberikan tanda *syaddad* tersebut.

Contoh :

ربنا ditulis *rabbānā*

البر ditulis *al-birr*

5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu

Contoh :

الشمس ditulis *asy-syamsu*

الرجل ditulis *ar-rajulu*

السيدة ditulis *as-sayyidah*

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh :

القمر ditulis *al-qamar*

البيدع ditulis *al-badi'*

اجلال ditulis *al-jalāl*

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof /'.

Contoh :

امرت ditulis *umirtu*

شيء ditulis *syai'un*

ABSTRAK

Nama : Mohammad Sofri
Nim : 2012115088
Judul Tugas Akhir : Penerapan Service Excellence Dalam Meningkatkan Minat Menabung Tabungan Idul Fitri di BMT An-Najah Wiradesa Pekalongan

Service Excellence adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat. Permasalahan yang diteliti adalah bagaimana penerapan service excellence dalam meningkatkan minat menabung tabungan idul fitri di BMT An-Najah Wiradesa Pekalongan, serta bagaimana kualitas pelayanan di BMT An-Najah Wiradesa Pekalongan. Tujuan penelitian Untuk mengetahui penerapan service excellence dalam meningkatkan minat menabung tabungan idul fitri serta Untuk mengetahui kualitas pelayanan di BMT An-Najah Wiradesa Pekalongan. Manfaat dalam penelitian ini terdiri dari 2 unsur yaitu Bagi KJKS BMT An-Najah dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada sekaligus mengembangkan sistem perbankan yang sesuai syariat islam. Manfaat bagi penulis agar dapat menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan.

Metode Penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan. Sumber data yang digunakan ada dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan metode analisis deskriptif.

Berdasarkan hasil penelitian tabungan idul fitri di BMT An-Najah Wiradesa Pekalongan jumlah nasabah mengalami peningkatan dalam lima tahun terakhir. Pada tahun 2013 terdapat 1959 anggota, tahun 2014 terdapat 2031 anggota, tahun 2015 terdapat 2138, tahun 2016 terdapat 2530, tahun 2017 terdapat 2944. Untuk penerapan service excellence ada 6 variabel yaitu *Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, Accountability*.

Key word : Penerapan, Service Excellence, Tabungan Idul Fitri

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur ke khadirat Ilahi Allah swt yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Shalawat dan salam semoga tercurah untuk Nabi Besar Muhammad saw. Beliau adalah pembawa kebenaran yang mengantarkan umat manusia kepada kebenaran sejati beserta para sahabat dan keluarga beliau yang telah memperjuangkan agama Allah swt.

Sepenuhnya penulis menyadari bahwa selesanya penulisan Tugas Akhir ini yang berjudul “ PENERAPAN SERVICE EXCELLENCE DALAM MENINGKATKAN MINAT MENABUNG TABUNGAN IDUL FITRI DI BMT AN-NAJAH WIRADESA PEALONGAN” ini bukan semata-mata hasil usaha penulis sendiri, tetapi juga karena berkat bantuan, bimbingan, dorongan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih sedalam-dalamnya, terutama kepada:

1. Bapak Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.A., Rektor IAIN Pekalongan yang telah membantu penulis dari segi penyediaan fasilitas perpustakaan dan buku-buku, yang menunjang keberhasilan penulisan tugas akhir ini.
2. Ibu Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawari. SH,MH., selaku Ketua Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
3. Bapak H. Tamamudin, S.E,M.M., selaku Ketua Jurusan Program Studi D III Perbankan Syariah yang telah memberikan petunjuk dan pengarahan dalam pembuatan tugas akhir ini.
4. Bapak H. Zawawi, M.A., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan petunjuk yang sangat berharga kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini .
5. Ibu Dr. Hj. Siti Shinta Dewi Rismawati. SH,MH., selaku Wali Studi.
6. Bapak Agus Kuncoro selaku manajer BMT An-Najah Wiradesa Pekalongan yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis dan



karyawan atau anggota KOPENA Pekalongan yang telah memberikan banyak informasi tentang produk simpanan idul fitri.

7. Orang tuaku tercinta. Bapak Sukartono (Alm) dan Ibu Nur Khasanah, terimakasih karena engkau aku bisa menjadi seperti sekarang, makasih atas support dan doa yang tulus kepada penulis.

Semoga semua pihak yang telah berjasa dalam penulisan Tugas Akhir ini mendapat pahala yang melimpah dari Allah swt dan menjadi amal jariah bagi mereka, Amin

Akhir kata penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Namun, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi penulis dan pembaca. Amin Ya Rabbal'alamin.

Pekalongan, 26 februari 2019

Penulis,



MOHAMMAD SOFRI
NIM. 2012115088

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk:

1. Ayah dan Ibu yang mengajarku arti sebuah kehidupan, tersenyum dalam suka maupun duka, membantu mewujudkan impian, pemilik kasih yang tak lekang oleh waktu, pemilik cinta yang selalu abadi, semoga tetesan butir-butir keringatmu serta doa malammu terwujud sebagai keberhasilan dan kebahagiaanku.
2. Kakak serta adikku tercinta (ila dan tyas) yang selalu memberikan kebahagiaan, kegembiraan dan kenangan dikala kami bermain bersama.
3. Seluruh keluarga besarku yang selalu memberikan do'a serta dukungan kepadaku untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Sahabat-sahabat senasib sepenanggungan di PBS C angkatan 2015.
5. Sahabat-sahabat terbaikku yang menemani dan juga memberikan semangat buat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Agus Kuncoro selaku Manajer KJKS BMT An-Najah Wiradesa Pekalongan yang telah berkenan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian, serta Kepala kantor Pelayanan Kauman M. Ali Masyar, SE yang telah memberikan pengalaman dan membantu penelitian serta penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Almameterku.



MOTTO

Janganlah berhenti berusaha meskipun badai menghantam karena disana lah jalan
akan menuntunmu kearah menuju kesuksesan





DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
PERSEMBAHAN	xii
MOTTO	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
D. Batasan Masalah	7
E. Telaah Pustaka	7
F. Metode Penelitian	19
G. Sistematika Pembahasan	24
BAB II LANDASAN TEORI	26
A. Penerapan	26
B. Service Excellence	27
1. Pengertian Service Excellence	28
2. Tujuan Service Excellence	29
3. Standar Service Excellence	30
C. Kualitas Penerapan Service Excellence	35



D. Landasan Hukum	36
BAB III GAMBARAN UMUM KJKS BMT AN-NAJAH WIRADESA PEKALONGAN	40
A. Sejarah Berdirinya BMT An-Najah Wiradesa.....	40
B. Visi dan Misi BMT An-Najah Wiradesa	42
C. Struktur Organisasi BMT An-Najah Wiradesa	44
D. Produk BMT An-Najah Wiradesa	52
1. Produk Simpanan	52
2. Produk Pembiayaan	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	75
A. Penerapan Service Excellence Dalam Meningkatkan Minat Menabung Tabungan Idul Fitri di BMT An-Najah Wiradesa Pekalongan.....	75
B. Kualitas Pelayanan di BMT An-Najah Wiradesa Pekalongan	71
BAB V PENUTUP	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	111

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1 Kondisi Aset Simpanan..... 55

Grafik 3.2 Kondisi Nasabah Simpanan Sifitri 56



DAFTAR GAMBAR

Tabel 1.2	Kajian Riset Terdahulu.....	11
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis kelamin	89
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Memberikan Pelayanan.....	90
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Terhadap Kejelasan Customer Service dan Teller Memberikan Informasi Tabungan.....	91
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Pelayanan Tabungan Idul Fitri.....	93
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Penanganan Keluhan Anggota Tabungan Idul Fitri.....	94
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Karyawan Tentang Pengetahuan dan Informasi Tabungan Idul Fitri.....	96
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Keramah tamahan, Perhatian dan Kesopanan dalam Memberikan Jaminan Pelayanan Yang Baik	97
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Perhatian Secara Individual Yang Diberikan Kepada Anggota Tabungan Idul Fitri.....	98

Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Memahami Keinginan dan Kebutuhan Anggota.....	99
Tabel 5.0	Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Memberikan Pemecahan Masalah yang Dihadapi Anggota Tabungan Idul Fitri.....	101
Tabel 5.1	Tanggapan Responden Terhadap Kebersihan, Kerapihan, Aman dan Kenyamanan	102
Tabel 5.2	Tanggapan Responden Terhadap Ruang <i>Office Lobby</i> yang <i>Representatif</i>	104
Tabel 5.3	Tanggapan Responden Terhadap Tersedia Tempat Parkir yang Layak.....	105
Tabel 5.4	Rekapitulasi Tanggapan Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan BMT An-Najah Wiradesa Pekalongan	107



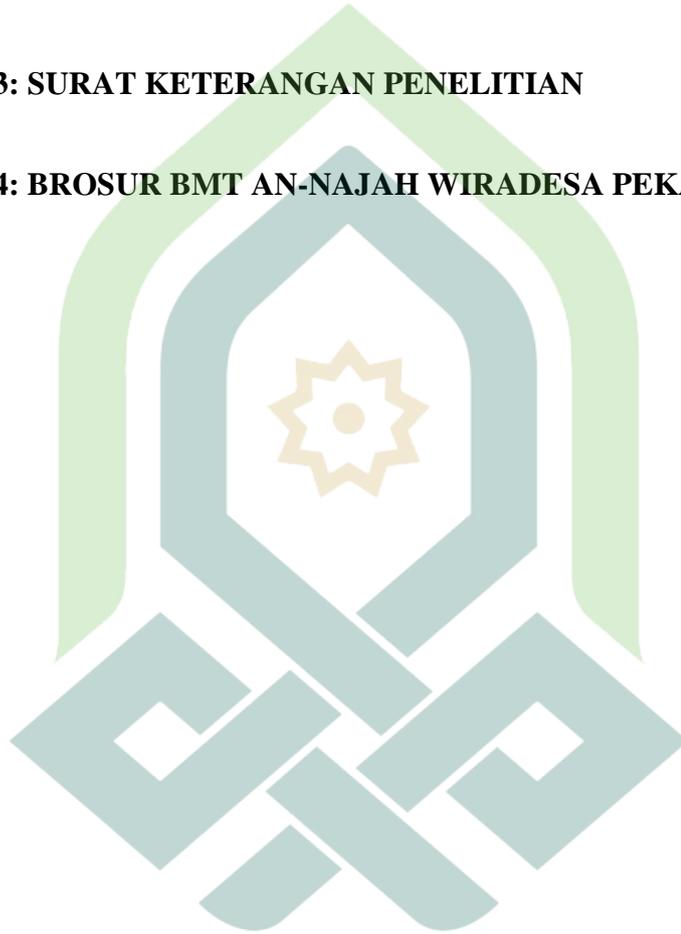
DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: PEDOMAN WAWANCARA

LAMPIRAN 2: HASIL WAWANCARA

LAMPIRAN 3: SURAT KETERANGAN PENELITIAN

LAMPIRAN 4: BROSUR BMT AN-NAJAH WIRADESA PEKALONGAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Anggota SIFITRI BMT An-Najah Wiradesa

Pekalongan 4



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada masyarakat, yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan anggota adalah sikap menolong bersahabat, dan profesional yang memuaskan anggota dan menyebabkan anggota seterusnya datang kembali untuk berbisnis dengan bank. Pelayanan anggota mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada anggota.¹

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu pelayanan dan melayani. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dijelaskan bahwa pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang.²

Menurut Johnston, R. & Clark, G. telah ditulis dalam buku *Service Operations Management*, Service Excellence berarti bahwa itu bukan tentang melebihi harapan pelanggan, tapi terutama tentang memberikan apa yang dijanjikan dan berurusan baik dengan masalah dan pertanyaan yang timbul.

¹ Bob Waworuntu, *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997), hlm. 8

² Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi III (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hlm 206

Menurut Loina dalam bukunya yang bertajuk *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik* (2001:38) Mengatakan bahwa pelayanan prima adalah suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

Menurut Groomros (1990:27) dalam Ratminto dan Atik (2005:2) pelayanan prima adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lainnya yang disediakan oleh perusahaan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Semakin ketatnya persaingan bisnis perkoperasian, pelayanan menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan, karena itu merupakan kunci untuk mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. Maka dari itu, pelayanan prima (*service excellence*) sangat penting dalam sebuah bisnis koperasi maupun lembaga keuangan. *Service excellence* merupakan salah satu faktor utama dalam memberikan kepuasan bagi pelanggan yang selanjutnya akan berdampak pada keberlangsungan sebuah bisnis. Hal ini kemudian menjadi penting bahwa salah satu faktor utama para anggota untuk memilih sebuah Bank adalah berdasarkan pada kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin banyak anggota yang akan memilih bank tersebut begitupun sebaliknya.

Peran anggota hakikatnya sangat menentukan berhasil tidaknya kegiatan operasional bagi bank maupun lembaga keuangan lainnya. Untuk itu, pihak perbankan harus mampu mengatur dan mengarahkan hubungan mereka dengan para anggota secara baik.³

Seperti halnya BMT AN-NAJAH Wiradesa Pekalongan merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang kegiatannya menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat. BMT AN-NAJAH Wiradesa Pekalongan mengeluarkan produk-produk berdasarkan prinsip syariah, salah satu produk tersebut adalah simpanan idul fitri. Semua umat muslim pasti menanti datangnya hari raya dengan mempersiapkan perlengkapan secara maksimal. Bagi masyarakat biasa yang berwiraswasta tidak mendapatkan tunjangan hari raya perlu sebuah cara untuk menyiapkan keperluan tersebut. Cara yang tepat untuk memenuhi kebutuhan tersebut adalah menabung pada tabungan idul fitri. Dengan menggunakan tabungan idul fitri ini setidaknya bisa mengurangi beban masyarakat guna memenuhi kebutuhan saat hari raya.

Mengingat hal ini maka, BMT An-NAJAH harus mampu bersaing untuk menarik minat masyarakat dan meningkatkan minat anggota serta mempertahankan anggota untuk menabung. Dalam hal ini juga pihak BMT AN-NAJAH melakukan pelayanan dengan menerapkan bentuk *Service Excellence* seperti halnya memberikan hadiah sesuai dengan permintaan anggota namun dengan perbandingan banyaknya jumlah nominal tabungan anggota itu sendiri dan juga dengan batasan bentuk hadiahnya. selain itu

³ Muncdarsyah Sinungan, *Strategi Manajemen Bank Menghadapi Tahun 2000*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1994), hlm, 293

pihak BMT AN-NAJAH juga menerapkan sistem jemput bola untuk mempermudah anggotanya dalam melakukan transaksi, dan memberikan situasi tenang dan nyaman meskipun banyaknya anggota dengan cara melayani anggota secepat mungkin.

Dalam meningkatkan jumlah penjualan UKM maupun meningkatkan minat anggota menurut Kotler dan Keller (2008:4) dengan bauran pemasaran jasa sebagai 7P yaitu *Product* (Produk), *Price* (Harga), *Place* (Lokasi), *Promotion* (Promosi), *People* (SDM), *Process* (Aktivitas Bisnis), *Physical Evidence* (Bukti Fisik).⁴ Dalam memberikan pelayanan prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan pelanggan, pihak BMT dapat berpedoman pada variabel pelayanan prima yang dijelaskan oleh Barata (2004:31).⁵ Variabel pelayanan tersebut adalah kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*) Penampilan (*Appearance*), perhatian (*attention*), Tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*Accounttability*).

Tabel jumlah anggota tabungan Idul Fitri lima tahun kebelakang dari tahun 2013 – 2017.

⁴ Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm. 4

⁵ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004), hlm, 31.

Tabel 1.1
Anggota Tabungan Idul Fitri

No	Nama Produk	Jumlah				
		2014	2015	2016	2017	2018
1	Tabungan Sembako	871	903	950	1124	1308
2	Siqurban	653	677	713	843	981
3	Sifitri	1959	2031	2138	2530	2944
4	Sisuka	435	451	475	562	981

Sumber : Muhammad Ali Masyar (Manajer Officer)

Bisa kita lihat dari tabel diatas bahwa dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2017 jumlah anggota mengalami peningkatan, dan dari situ juga tabungan Sifitri lebih banyak peminatnya dibandingkan dengan tabungan yang lainnya. Maka dari itu bahwa service excellence yang dilakukan oleh BMT An-Najah berhasil mengikat minat anggota untuk menabung ke perusahaan tersebut. Melihat meningkatnya anggota dalam 5 tahun ini maka penulis ingin membahas lebih lanjut dengan melakukan penelitian yang mengerucut ke Sifitri saja, yang berjudul “Penerapan Service Excellence Dalam Meningkatkan Minat Menabung Tabungan Idul Fitri Di BMT AN-NAJAH Wiradesa Pekalongan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka ada permasalahan yang harus dikaji dalam penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Penerapan *Service Excellence* Dalam Meningkatkan Minat Menabung Tabungan Idul Fitri di BMT AN-NAJAH Wiradesa Pekalongan ?

2. Bagaimana Kualitas Pelayanan di BMT AN-NAJAH Wiradesa Pekalongan ?

C. Tujuan dan kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan dilakukan penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui penerapan service excellence guna meningkatkan minat menabung tabungan idul fitri di BMT AN-NAJAH Wiradesa Pekalongan
- b. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di BMT AN-NAJAH Wiradesa Pekalongan

2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan atau manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Secara Praktis
 - 1) Untuk menambah informasi serta sebagai bahan masukan terkait dengan penerapan service excellence guna meningkatkan minat menabung tabungan idul fitri
 - 2) Bagi pihak BMT AN-NAJAH dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada sekaligus mengembangkan sistem perbankan yang sesuai syariat islam.

b. Secara Teoritis

Untuk menambahkan pengetahuan tentang penerapan *Service Excellence* guna meningkatkan minat menabung tabungan idul fitri di BMT AN-NAJAH sebagai bahan tambahan informasi dan referensi bagi mahasiswa dan semua pihak yang membutuhkan.

D. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan, maka penulis membatasi permasalahan penelitian ini pada Penerapan *Service Excellence* Dalam Meningkatkan Minat Menabung Tabungan Idul Fitri Di BMT AN-NAJAH Wiradesa Pekalongan.

E. Telaah Pustaka

Telaah pustaka merupakan bagian dari dalam suatu penelitian yang berfungsi untuk menjelaskan kedudukan atau posisi penelitian yang dilakukan oleh seseorang peneliti diantara penelitian-penelitian yang sudah ada mengenai objek yang sama. Agar pembaca lebih jelas dalam memahami tentang penelitian yang sudah dilakukan dengan tema yang sama. Dengan demikian, penelitian yang dilakukan merupakan kajian atau perkembangan dari penelitian yang sebelumnya pernah dilakukan.

Menurut Yessi Nurul Hardiyanti dengan judul tugas akhirnya "Strategi Peningkatan *Service Excellence* Dalam Perbankan Syariah (Studi Atas Pelayanan Customer Service BNI Syariah Cabang Pekalongan)" pada penelitian sebelumnya membahas tentang strategi peningkatan *service*

excellence.⁶ Sedangkan pada penelitian yang akan penulis lakukan membahas mengenai penerapan *service excellence* dalam meningkatkan minat menabung tabungan idul fitri BMT An-Najah.

Menurut Rahmah Sari dengan judul tugas akhirnya "Pelaksanaan *Service excellence* Di PT Bank Yudha Bhakti, Tbk Cabang Darmo" pada penelitian sebelumnya membahas tentang pelaksanaan *service excellence*.⁷ Sedangkan pada penelitian yang akan penulis lakukan membahas mengenai penerapan *service excellence* dalam meningkatkan minat menabung tabungan idul fitri di BMT An-Najah.

Selain itu, menurut Gidion Adi Nugroho dengan judul tugas akhirnya "Manajemen Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Di PT BPRS Khasanah Ummat Tambak Sari, Banyumas" pada penelitian sebelumnya membahas tentang manajemen pelayanan prima (*service excellence*).⁸ Sedangkan pada penelitian yang akan penulis lakukan membahas mengenai penerapan *service excellence* dalam meningkatkan minat menabung tabungan idul fitri di BMT An-Najah.

Menurut Muhammad Febrianto dengan judul tugas akhirnya "Aplikasi Prinsip *Service Excellence* Oleh *Customer Service* Pada BRI Syariah KCP Sragen" pada penelitian sebelumnya membahas tentang aplikasi prinsip

⁶ Yessi Nurul Hardiyanti, "Strategi Peningkatan *Service Excellence* Dalam Perbankan Syariah (Studi Atas Pelayanan *Customer Service* BNI Syariah Cabang Pekalongan". Tugas Akhir D3 Perbankan Syariah (Pekalongan: perpustakaan STAIN Pekalongan, 2012).

⁷ Rahma Sari, "Pelaksanaan *Service Excellence* Di PT Bank Yudha Bhakti, Tbk Cabang Darmo". Tugas Akhir D3 manajemen (Surabaya: perpustakaan STIE Surabaya, 2016).

⁸ Gidion Adi Nugroho, "Manajemen Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Di PT BPRS Khasanah Ummat Tambak Sari, Banyumas". Tugas Akhir D3 Manajemen Perbankan Syariah (Purwokerto: perpustakaan IAIN purwokerto, 2016).

service excellence.⁹Sedangkan pada penelitian yang akan penulis lakukan membahas mengenai penerapan *service excellence* dalam meningkatkan minat menabung tabungan idul fitri di BMT An-Najah.

Adapun menurut putri Romdhiana Larasati dengan judul tugas akhirnya”Manajemen Jasa Pelayanan Pada *Customer Service* Di BSM Cabang Pekalongan”pada penelitian sebelumnya membahas tentang manajemen jasa pelayanan.¹⁰Sedangkan pada penelitian yang akan penulis lakukan membahas mengenai penerapan *service excellence* dalam meningkatkan minat menabung tabungan idul fitri di BMT An-Najah.

Menurut Silvester Kukul dengan judul tugas akhirnya “Pengaruh Variabel Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Bank Negara Indonesia Cabang jalan Margonda Raya”pada penelitian sebelumnya membahas tentang pengaruh variabel pelayanan prima.¹¹ Sedangkan pada penelitian yang akan penulis lakukan membahas mengenai penerapan *service excellence* pada produk tabungan idul fitri di BMT An-Najah.

Penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Setiyono dengan judul “Hubungan Implementasi Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus KcBank Dki Syariah Wahid Hasyim)”pada penelitian

⁹ Muhammad Febrianto, “Aplikasi Prinsip *Service Excellence* Oleh *Customer Service* Pada BRI Syariah KCP Sragen”.Tugas Akhir D3 Perbankan Syariah (Salatiga: perpustakaan IAIN Salatiga, 2016).

¹⁰ Putri Romdhiana Larasati, “Manajemen Jasa Pelayanan Pada *Customer Service* Di BSM Cabang Pekalongan”.Tugas Akhir D3 Perbankan Syariah (Pekalongan: perpustakaan IAIN Pekalongan, 2008).

¹¹ Silvester Kukul, “Pengaruh Variabel Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Bank Negara Indonesia Cabang Jalan Margonda Raya)”. Tugas Akhir D3 manajemen (makasar: perpustakaan UIN makasar,2012).

sebelumnya membahas tentang hubungan implementasi pelayanan prima.¹² Sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan mengenai penerapan *service excellence* pada produk tabungan idul fitri di BMT An-Najah.

Menurut Heri Sulistianto dengan judul “Pengelolaan *Excellence Service* Di Sekolah Menengah Kejuruan” pada penelitian sebelumnya membahas tentang pengelolaan *excellence service*.¹³ Sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan mengenai penerapan *service excellence* pada produk tabungan idul fitri di BMT An-Najah.

Menurut Rosi Rismayanti dengan judul “Pelaksanaan *Service Excellence* Badan Usaha BPJS Kesehatan KCU Bandung” pada penelitian sebelumnya membahas tentang pelaksanaan *service excellence* badan usaha.¹⁴ Sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan mengenai penerapan *service excellence* pada produk tabungan idul fitri di BMT An-Najah.

Penelitian yang dilakukan oleh Desy Mayasari dengan judul “Peran Pelayanan Prima (*service Excellence*) terhadap Kepercayaan (*Trust*) Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Malang” pada penelitian sebelumnya membahas tentang peran pelayanan prima di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Malang.¹⁵ Sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan mengenai

¹² Wahyu Setiyono, “Hubungan Implementasi pelayanan prima (*service excellence*) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Kc Bank Dki Syariah Wahid Hasyim)”. Tugas Akhir D3 Perbankan Syariah (Jakarta: perpustakaan jakarta, 2015).

¹³ Heri Sulistianto, “Pengelolaan *Excellence Service* di Sekolah Menengah Kejuruan”. Tugas Akhir manajemen (Wonogiri: perpustakaan wonogiri, 2015).

¹⁴ Rosi Rismayanti, “Pelaksanaan *Service Excellence* Badan Usaha BPJS Kesehatan KCU Bandung”. Tugas Akhir D3 Keperawatan (Bandung: perpustakaan UPI bandung, 2016).

¹⁵ Desy Mayasari, “Peran Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepercayaan (*Trust*) Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Malang”. Skripsi S1 Psikologi (Salatiga: perpustakaan UIN Salatiga, 2015).

penerapan *service excellence* pada produk tabungan idul fitri di BMT An-Najah.

Kajian Riset Terdahulu 1.2

No	Nama Penulis & Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Analisis Data	Hasil Penelitian	Persamaan & Perbedaan Penelitian
1.	Yessi Nurul Hardiyanti dengan judul “ <i>Strategi Peningkatan Service Excellence Dalam Perbankan Syariah (Studi Atas Pelayanan Customer Service BNI Syariah Cabang Pekalongan)</i> ”.	Kualitatif	Analisis Kualitatif	Bahwa kondisi <i>service excellence</i> di BNI Syariah Cabang Pekalongan khususnya pelayanan <i>customer service</i> dapat dikatakan memuaskan karena <i>customer service</i> BNI Syariah sudah melakukan hal-hal yang telah ditetapkan distandar pelayanan.	Sama-sama meneliti tentang <i>service excellence</i> dan penelitian Yessi Nurul Hardiyanti, melakukan penelitian pada strategi peningkatan <i>service</i> sedangkan dalam penelitian ini penulis meneliti tentang penerapan <i>service excellence</i> .
2.	Rahma Sari dengan judul “ <i>Pelaksanaan</i> ”	Kualitatif	Analisis Kualitatif	Dengan memiliki konsep yang baik Bank Yudha	Penelitian ini sama-sama meneliti tentang <i>service excellence</i> dan

	<i>Service Excellence</i> Di PT bank Yudha Bhakti, Tbk Cabang Darmo.			Bhakti mampu menerapkan <i>service excellence</i> yang baik kepada anggotanya, dan juga Bank Yudha Bhakti memiliki upaya dalam meningkatkan pelayanan ke anggota yaitu dengan mengadakan pelatihan di Kantor Pusat tiga kali dalam setahun.	penelitian Rahma Sari, melakukan penelitian tentang pelaksanaan <i>service excellence</i> . Sedangkan dalam penelitian ini penulis membahas tentang penerapan <i>service excellence</i> dalam meningkatkan minat anggota tabungan idul fitri.
3.	Gidion Adi Nugrohodengan judul “ <i>Manajemen Pelayanan Prima (Service Excellence)</i> Di PT BPRS Khasanah Ummat Tambak Sari,	Kualitatif	Deskripsi Kualitatif	Manajemen pelayanan prima (<i>service excellence</i>) di BPRS Khasanah Ummat Tambak Sari Banyumas sudah sesuai dengan misi yaitu mengetahui Standar Operasional Prosedur	Penelitian ini sama-sama meneliti tentang <i>service excellence</i> dan penelitian Gidion Adi Nugroho, melakukan penelitian tentang manajemen <i>service excellence</i> sedangkan dalam penelitian ini penulis membahas tentang penerapan <i>service excellence</i> .

	<i>Banyumas.</i>			(SOP) khususnya dalam pelayanan ditujukan untuk memsarkan produk-produk, dan memberikan pelayanan prima kepada anggota.	
4.	Muhammad Febriantodengan judul “ <i>Aplikasi Prinsip Service Excellence Oleh Customer Service Pada BRI Syariah KCP Sragen.</i> ”	Kualitatif	Analisis kualitatif	Berdasarkan penelitian penulis, sesungguhnya <i>customer service</i> telah melaksanakan <i>service excellence</i> secara menyeluruh. Sehingga tidak ada aspek yang dominan dalam pelaksanaan <i>service excellence</i> oleh <i>cusomer service</i> pada BRI Syariah KCP Sragen.	Sama-sama meneliti tentang <i>service excellence</i> dan peneliti Muhammad Febrianto melakukan penelitian membahas tentang aplikasi prinsip <i>service excellence</i> oleh <i>customer service</i> Sedangkan penulis membahas tentang penerapan <i>service excellence</i> dan produk tabungan idul fitri.

5.	putri Romdhiana Larasati dengan judul “ <i>Manajemen Jasa Pelayanan Pada Customer Service Di BSM Cabang Pekalongan.</i> ”	Kualitatif	Analisis kualitatif	Diterapkannya pelayanan prima di BSM Cabang Pekalongan adalah dengan tujuan menarik anggota. Disini tidak sekedar perilaku saja yang menjadi prinsip pelayanan di BSM Cabang Pekalongan, akan tetapi unsur penting lainnya adalah sumber daya, proses kerja dan bukti fisik, adapun faktor penghambat layanan prima di BSM Cabang Pekalongan yaitu sikap yang kurang ramah.	Sama-sama meneliti tentang <i>service excellence</i> dan peneliti putri Romdhiana Larasati, membahas tentang manajemen jasa pelayanan <i>customer service</i> . Sedangkan penulis membahas tentang penerapan <i>service excellence</i> dan menggunakan produk tabungan idul fitri.
6.	Silvester Kukul dengan judul	Kualitatif	Teknik Kualitatif	Bahwa hasil dari pengelolaan data	Sama-sama meneliti tentang <i>service excellence</i> dan peneliti Silvester Kukul,



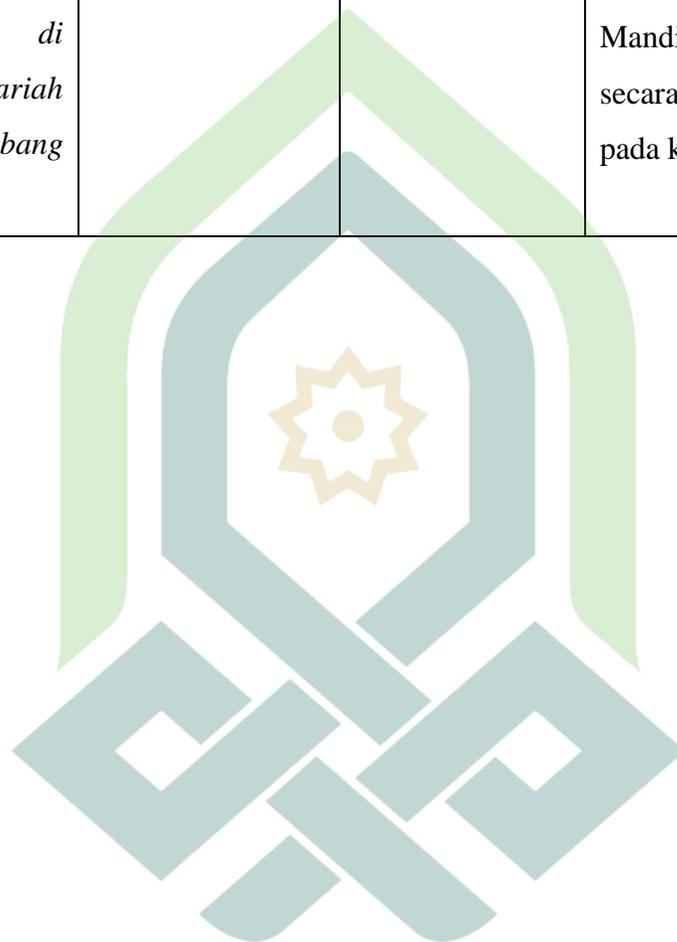
	“Pengaruh Variabel Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Bank Negara Indonesia Cabang Jalan Margonda Raya).		Deskripsi	berdasarkan responden menggunakan table regresi berganda dan korelasi, terdapat pengaruh secara nyata pelayanan prima terhadap kepuasan anggota Bank Negara Indonesia Cabang Jalan Margoda raya.	meneliti tentang pengaruh variabel pelayanan prima terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan penulis meneliti tentang penerapan service produk tabungan idul fitri.
7.	Wahyu Setiyono dengan judul ”Hubungan Implementasi Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus KcBank Dki	Metode Pendekatan Deskriptif	Metode Kualitatif	Secara umum hasil dari pengolahan dan berdasarkan pendapat para responden Bank DKI Syariah dengan menggunakan uji korelasi spearman menunjukan bahwa variabel-variabel dari	Sama-sama meneliti tentang <i>service excellence</i> dan peneliti Wahyu Setiyono meneliti tentang implementasi <i>service excellence</i> . Sedangkan yang membedakan yaitu hanyalah tempat dan produk.

	Syariah Wahid Hasyim).			<p>pelayanan prima berhubungan signifikan terhadap kepuasan anggota KC Bank DKI Syariah.</p>	
8.	<p>Heri Sulistianto dengan judul “Pengelolaan Excellence Service Di Sekolah Menengah Kejuruan”</p>	<p>Pendekatan Kualitatif</p>	<p>Kualitatif</p>	<p><i>Excellence Service</i> di SMK Negeri 2 Wonogiri dilakukan secara rutin dan terencana. Perencanaan <i>excellence service</i> disesuaikan dengan prioritas pada sasaran mutu yang ditetapkan sekolah, dalam hal ini yang telah dirancang oleh masing-masing lini kerja kemudian merencanakan agar APBS disesuaikan</p>	<p>Sama-sama meneliti tentang <i>service excellence</i> dan peneliti Heri Sulistianto meneliti tentang pengelolaan <i>excellence service</i>. Sedangkan penulis meneliti penerapan <i>service excellence</i> produk tabungan idul fitri.</p>



				dengan kondisi bagaimana bisa meningkatkan <i>excellence service</i> .	
9.	Rosi Rismayanti dengan judul “Pelaksanaan <i>Service Excellence Badan Usaha BPJS Kesehatan KCU Bandung</i> ”.	Deskriptif Kualitatif	Analisis Kualitatif	Berdasarkan hasil kajian dan penelitian mengenai <i>service excellence</i> dihasilkan temuan empirik. Berdasarkan hasil penelitian, perolehan skor pada variabel <i>service excellence</i> yaitu sebesar 6856 atau sebesar 81,6% sehingga dapat dikatakan bahwa <i>service excellence</i> BPJS Kesehatan KCU Bandung Badan Usaha telas sesuai.	Sama-sama meneliti tentang <i>service excellence</i> dan peneliti Rosi Rismayanti meneliti tentang pelaksanaan <i>service excellence</i> . Sedangkan penulis meneliti penerapan <i>service excellence</i> dan variabel yang berbeda dengan peneliti Rosi Rismayanti.

10	Desy Mayasari dengan judul “ <i>Peran Pelayanan Prima (service Excellence) terhadap Kepercayaan (Trust) Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Malang.</i> ”	Kualitatif	Kualitatif	Hasil penelitian ini menjelaskan tentang pelayanan prima (<i>service excellence</i>) dan kepercayaan (<i>trust</i>) anggota di Bank Syariah Mandiri Cabang Malang secara garis besar berada pada kategori sedang.	Sama sama meneliti tentang <i>service excellence</i> , peneliti Desy Mayasari meneliti tentang peran pelayanan prima terhadap kepercayaan sedangkan penulis meneliti tentang penerapan <i>service excellence</i> dalam produk tabungan idul fitri.
----	---	------------	------------	---	--



F. Metode penelitian

1. Desain Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam tugas akhir ini yaitu penelitian lapangan (*field research*). Penelitian yang langsung dilakukan di lapangan atau kepada responden.¹⁶ Penulis melakukan penelitian di BMT AN-NAJAH Wiradesa Pekalongan.

b. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis pendekatan penelitian kualitatif, dengan menggunakan data primer yang diambil langsung dari pihak yang berkaitan dengan penelitian.

2. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian adalah BMT An-Najah Wiradesa Pekalongan. Sebagai pertimbangan penulis menjadikan lokasi ini sebagai tempat penelitian karena penulis mengamati penerapan service excellence di BMT An-Najah dalam meningkatkan minat menabung tabungan idul fitri.

3. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah *Manager Officer* dan anggota BMT An-Najah Wiradesa Pekalongan, sedangkan objek penelitiannya adalah Penerapan service excellence dalam meningkatkan minat menabung tabungan idul fitri di BMT An-Najah Wiradesa Pekalongan.

¹⁶Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2010), hlm. 28.

4. Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah manajer officer BMT An-Najah Wiradesa Pekalongan dan anggota tabungan idul fitri yang berjumlah 2994 orang. Karena keterbatasan dana dan waktu, maka jumlah sampel dari anggota ditetapkan dengan teknik accidental sampling yaitu metode sampling dengan cara kebetulan. Teknik sample kebetulan ini dilakukan apabila pemilihan anggota sampelnya dilakukan terhadap orang yang ditemui.¹⁷

Karena jumlah populasi pada anggota lebih dari 100 orang. Maka teknik penarikan sampel anggota atau anggota dalam penelitian ini menggunakan rumus dari Taro Yamane atau Slovin¹⁸ dengan presisi 12% yaitu:

$$n = \frac{N}{N.d^2+1} = \frac{2944}{2944(0.12)^2+1} = \frac{2944}{43,3936} = 67,84 = 68 \text{ anggota}$$

5. Sumber Data

a. Sumber data primer

Data primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh penelitian dari sumber pertamanya.¹⁹ Adapun data primer yang digunakan dalam Tugas Akhir ini adalah Manager Officer dan Marketing Officer di BMT AN-NAJAH Wiradesa Pekalongan.

¹⁷ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (jakarta: Rajawali Press, 2008), hlm. 175.

¹⁸Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal/Skripsi Penelitian*. (Bandung: ALFABETA, 2013), hlm 71.

¹⁹ Sumandi Suryabrata, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 1997), hlm, 84.

b. Sumber data sekunder

Dalam penelitian ini peneliti memanfaatkan brosur dan dokumen BMT AN-NAJAH Wiradesa Pekalongan dengan persetujuan pihak BMT AN-NAJAH untuk dijadikan sebagai sumber sekunder yang berkaitan dengan informasi dari BMT tentang penerapan service excellence serta produk tabungan idul fitri.

6. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan maka dalam penelitian ini penulis menggunakan metode sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi yaitu metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap objek penelitian yang dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.²⁰ Metode ini merupakan teknik pengamatan dan pencatatan secara sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki. Teknik ini dilakukan untuk mengumpulkan data secara jelas dengan mengamati dan mencatat secara sistematis tentang kegiatan pelayanan di BMT An-Najah Wiradesa Pekalongan.

b. Wawancara

Wawancara yaitu percakapan dengan maksud untuk mengonstruksi mengenai orang, kegiatan, kejadian, motivasi, perasaan, dan sebagainya.²¹ Teknik ini dilakukan dengan wawancara struktural yaitu menyusun daftar pertanyaan wawancara terlebih dahulu. Teknik ini juga

²⁰ Ahmad Tanzah, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras 2009), hlm, 84.

²¹ Burhan Bungin (ed), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm, 155.

digunakan untuk memperoleh data tentang penerapan service excellence guna meningkatkan minat menabung tabungan idul fitri serta gambaran umum berdirinya BMT AN-NAJAH dan hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara dengan *Manager Officer* dan *Marketing Officer*, serta anggota simpanan Idul Fitri di BMT AN-NAJAH Wiradesa Pekalongan.

c. Kuesioner

Metode pengumpulan data melalui daftar pertanyaan untuk diajukan kepada responden.²² Dalam hal ini, responden yang dimaksud ialah anggota simpanan Idul Fitri (SIFITRI) di BMT AN-NAJAH Wiradesa Pekalongan.

7. Validitas atau Kredibilitas Data

Untuk memperoleh hasil penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan kredibilitasnya, penulis akan menggunakan triangulasi pendekatan. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan cara dan berbagai waktu.²³

a. Triangulasi dengan sumber data

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa

²² Sugiono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: ALFABETA, 2007), hlm. 162

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 273.

sumber. Dalam penelitian ini ada berbagai sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

b. Triangulasi dengan metode atau teknik.

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam penelitian ini ada beberapa macam teknik yang digunakan yaitu teknik observasi, wawancara, dan kuesioner.

8. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis data deskripsi. Analisis yang lebih banyak menggambarkan fakta sebagaimana adanya. Tujuannya untuk memberikan gambaran tentang suatu gejala masyarakat tertentu.²⁴ Analisis data kualitatif dilakukan apabila data empiris yang diperoleh adalah data kualitatif berupa kumpulan berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam kategori-kategori/struktur klasifikasi.

Langkah-langkah dalam analisis data meliputi:

a. Reduksi data

Menurut Miles dan Huberman, reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan.

b. Penyajian data

²⁴ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*,... hlm. 210.

Penyajian data adalah menyajikan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

c. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi.

Penarikan kesimpulan adalah suatu kegiatan dari konfigurasi utuh selama kegiatan berlangsung. Penarikan kesimpulan menjadi gambaran keberhasilan dalam kegiatan analisis data dalam penelitian.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk mendapatkan gambaran dan informasi yang jelas tentang tugas akhir ini, maka penulis menyusunnya dalam lima bab, dengan sistematika pembahasan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini memaparkan konsep penelitian yang akan dilakukan dengan cara mengungkapkan permasalahan penelitian. Pendahuluan terdiri dari : latar belakang masalah, rumusan masalah tujuan dan manfaat penulisan, telaah pustaka, metodologi penelitian dan sistematika penulisan. Materi pada bab pendahuluan perlu disajikan diawal pembahasan agar diketahui arah penelitian dan bagaimana penelitian ini dilakukan. Setelah mengetahui isi pada bab pendahuluan ini, pembaca setidaknya telah mempunyai gambaran yang jelas

BAB II LANDASAN TEORI

Membahas tentang layanan, pengertian *service excellence*, dimensi-dimensi pelayanan prima (*service excellence*), tujuan *service excellence*, konsep dasar BMT, pengertian dan fungsi BMT, serta produk-produk BMT.

BAB III GAMBARAN UMUM BMT AN-NAJAH WIRADESA PEKALONGAN

Berisi tentang visi dan misi, struktur BMT AN-NAJAH, profil BMT AN-NAJAH, produk-produk yang ada di BMT AN-NAJAH Wiradesa Pekalongan.

BAB IV PEMBAHASAN MASALAH

Bab ini membahas penjabaran dari hasil penelitian tentang penerapan *service excellence* guna meningkatkan minat menabung tabungan idul fitri di BMT AN-NAJAH Wiradesa Pekalongan.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan penutup yang terdiri dari simpulan dari hasil penelitian dan saran-saran. Bab ini berfungsi memberikan inti dari uraian yang dijelaskan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Penerapan Service Excellence Dalam Meningkatkan Minat Menabung Tabungan Idul Fitri Di BMT AN-NAJAH Wiradesa Pekalongan” dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penerapan *Service Excellenced* dalam meningkatkan minat menabung Tabungan Idul Fitri di BMT AN-NAJAH Wiradesa Pekalongan dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan yang meliputi faktor *Ability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), *Accountability* (Pertanggungjawaban). Seluruh faktor pelayanan prima tersebut telah dilaksanakan oleh karyawan BMT AN-NAJAH Wiradesa Pekalongan.
2. Kualitas Pelayanan di BMT AN-NAJAH Wiradesa Pekalongan diukur berdasarkan tanggapan anggota selaku penerima pelayanan terhadap dimensi dan indikator kualitas pelayanan sebagai tolak ukur kualitas pelayanan sebagaimana disampaikan Zeithaml Berry yaitu *Reliability*(Keandalan), *Responsiveness*(Responsif), *Assurance*(Jaminan), *Empaty*(Empati), *Tangibles*(Nyata). Berdasarkan rata-rata persentase keseluruhan dimensi dan indikator kualitas pelayanan diperoleh tanggapan anggota terhadap pelayanan BMT AN-NAJAH Wiradesa Pekalongan yaitu yang memberikan tanggapan sangat baik sebesar 11,6%, baik sebesar 64,3%, cukup 24,1% dan yang memberikan

tanggapan kurang tidak ada atau sebesar 0%. Berdasarkan tanggapan anggota terhadap pelayanan BMT AN-NAJAH Wiradesa Pekalongan tersebut secara umum tergolong baik.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan penelitian yang dilakukan dapat diberikan saran antara lain:

1. BMT AN-NAJAH Wiradesa Pekalongan perlu meningkatkan ketersediaan tempat parkir yang layak dan Ruang *office lobby* yang representatif karena berdasarkan tanggapan anggota dipandang belum baik.
2. BMT AN-NAJAH Wiradesa Pekalongan agar meningkatkan sarana gedung kantor yang lebih representatif agar mempunyai wibawa sebagai lembaga keuangan sehingga dapat bersaing dengan lembaga keuangan yang ada di sekitarnya seperti lembaga komperasi maupun lembaga perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bob Waworuntu, *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997), hlm. 8
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi III (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hlm 206
- Muncdarsyah Sinungan, *Strategi Manajemen Bank Menghadapi Tahun 2000*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1994), hlm, 293
- Kolter, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm. 4
- Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004), hlm, 31.
- Yessi Nurul Hardiyanti, “Strategi Peningkatan *Service Excellence* Dalam Perbankan Syariah (Studi Atas Pelayanan *Customer Service* BNI Syariah Cabang Pekalongan”. Tugas Akhir D3 Perbankan Syariah (Pekalongan: perpustakaan STAIN Pekalongan, 2012).
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiha, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2010), hlm. 28.
- Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Rajawali Press, 2008), hlm. 175.
- Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal/Skripsi Penelitian*. (Bandung: ALFABETA, 2013), hlm 71.
- Sumandi Suryabrata, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 1997), hlm, 84.



Ahmad Tanzah, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras 2009), hlm, 84.

Burhan Bungin (ed), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hlm, 155.

Sugiono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: ALFABETA, 2007), hlm. 162

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 273.

Badudu, *Kamus Kata-kata Serapan yang Asing dalam Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Kompas 2003), hlm, 149.

Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, (Jakarta: Grasindo 2002), hlm, 70.

Guntur Setiawan, *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*, (Jakarta: Balai Pustaka 2004), hlm, 39.

Abdul Wahab Solichin, *Pengantar Analisis Kebijakan Negara*, (Jakarta: Rineka 1990), hlm, 45.

A.A. Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media Koputindo, 2006, hlm. 20.

Rahmayanty Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha ilmu, 2013, hlm. 17.

Rahmayanty Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha ilmu, 2013, hlm. 8.



Gaspersz. 1997. Modul *Etika Perbankan dan Pelayanan prima*. Dalam Heri Sulisty. 2008. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm, 17

Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal wa Tamwil (BMT)*, cet. 1 (Yogyakarta: UII Press, 2004).

M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta 2010), hlm. 15.

Drs. Daryanto dan Drs. Ismanto Setyabudi, M.Pd, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm, 4.

M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta 2010), hlm, 215-216

Departemen Agama RI, *Al-Qayyum Al-Qur'an dan Terjemahannya Disertai Tranliterasi*, Semarang: PT. Karya Toha Putra, h.162.

Departemen Agama RI, *Al-Qayyum Al-Qur'an dan Terjemahannya Disertai Tranliterasi*, Semarang: PT. Karya Toha Putra, h. 306.

Suharto Abdul Majid, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2009, hlm. 59.

Imam Ahmad Shaheh, *Sanad Shahih Juz 1*, (Jakarta Pustaka Azzam, 2006), h. 20

Sunan Tirmidzi, *Kitab Tafsir*, (Bandung: Titian Hidayah Ilahi, 2004), h. 315

<https://binrohrsij.wordpress.com/2014/01/11/196> tanggal 14/12/2016 jam

[8:53](#)



Modul Manajemen KJKS BMT An-Najah Wiradesa

Muhammad Ali Masyar, Manajer Officer, KJKS BMT An-Najah Wiradesa
Pekalongan, Wawancara Pribadi, 25 Januari 2019

Nurikho Aulya Alfu Syakarine, Marketing Officer, KJKS BMT An-Najah
Wiradesa Pekalongan, Wawancara Pribadi, 25 Januari 2019





DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Mohammad Sofri
NIM : 2012115088
Tempat/Tanggal Lahir : Pekalongan, 18 januari 1998
Jenis Kalamini : Laki-Laki
Alamat : Jl. Dr. Wahidin Noyontaan Gg 6 No 14 Rt 002
Rw 002 Pekalongan Timur
Nama Bapak : Sukartono (ALM)
Nama Ibu : Nur Khasanah
Email : Mohammadsofri12345@gmail.com

Riwayat Pendidikan:

1. 2002-2009 SD ISLAM 5 PEKALONGAN
2. 2009-2012 SMP ISLAM PEKALONGAN
3. 2012-2015 MAN 3 PEKALONGAN
4. 2015-sekarang IAIN PEKALONGAN

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Demikian daftar riwayat hidup saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan seperlunya.

Pekalonga, 27 Februari 2019

Yang menyatakan

MOHAMMAD SOFRI

NIM. 2012115088



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
UNIT PERPUSTAKAAN

Jl. Kusuma bangsa No.9 Pekalongan. Telp.(0285) 412575 Faks (0285) 423418
Website :perpustakaan iain-pekalongan.ac.id |Email : perpustakaan@iain
pekalongan.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika IAIN Pekalongan, yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **MOHAMMAD SOFRI**
NIM : **2012115088**
Jurusan/Prodi : **D3 PERBANKAN SYARIAH**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Perpustakaan IAIN Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
 Tugas Akhir Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

**“PENERAPAN SERVICE EXCELLENCE DALAM MENINGKATKAN MINAT
MENABUNG TABUNGAN IDUL FITRI DI BMT AN-NAJAH WIRADESA
PEKALONGAN”**

beserta perangkat yang di perlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksektif ini
Perpustakaan IAIN Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan,
mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan
menampilkan/mempublikasikannya lewat internet atau media lain secara **fulltext** untuk
kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama
saya sebagai penulis/pencipta atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan
IAIN Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta
dalam karya ilmiah saya ini

Dengan demikian ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, April 2019



MOHAMMAD SOFRI
NIM : 2012115088

NB: Harap diisi, ditempel meterai dan ditandatangani
Kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam cd.

