

UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PADA BMT MEKAR DA'WAH SERPONG

Hadi Purwanto¹⁾, Amirul Wicaksono²⁾, Gisa Ramadhani³⁾
^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis ITB Swadharma Jakarta

Correspondence author: H. Purwanto, hadipurwanto6905@gmail.com, Jakarta, Indonesia

Abstract

BMT Mekar Da'wah always strives to be honest in partnering and professional in work. BMT Mekar da'wah strives to be able to help and assist others in material or non-material forms. In this Sharia cooperative, the contracts applied are Mudharabah, musyarakah, and murabahah contracts and for deposits applied are Wadiah deposits. This study aims to analyze the operational standards used by front liners in serving cooperative customers to increase customer satisfaction through the company's commitment to running SOPs well. The research method used is descriptive qualitative by collecting data through interviews with the BMT Mekar Da'wah Serpong manager. The results of the study show that BMT Mekar Da'wah Serpong has met the standards, both in-store atmosphere and out-store atmosphere so that they are considered to have met service quality standards. Cooperative members in general are very satisfied with the quality of service from BMT Mekar Da'wah Serpong, this can be seen from the level of conformity of satisfaction after they compare the perceived performance with the expected performance that meets service quality standards.

Keywords: customer satisfaction, sharia cooperative, service quality

Abstrak

BMT Mekar Da'wah selalu berupaya untuk jujur dalam bermitra dan profesional dalam bekerja. BMT Mekar da'wah berusaha untuk bisa menolong dan membantu sesama dalam bentuk materi ataupun non materi. Pada koperasi syariah ini akad yang diterapkan adalah akad Mudharabah, musyarakah, murabahah dan untuk simpanan yang diterapkan pada BMT Mekar Da'wah yaitu simpanan Wadiah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis standar operasional yang digunakan oleh frontliner dalam melayani nasabah koperasi dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan melalui komitmen perusahaan untuk menjalankan SOP dengan baik. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara kepada manager BMT Mekar Da'wah Serpong. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BMT Mekar Da'wah Serpong ini sudah memenuhi standar, baik dari *in-store atmosphere* ataupun *out-store atmosphere* sehingga dianggap telah memenuhi standar kualitas pelayanan. Para anggota koperasi secara umum sudah merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan dari BMT Mekar Da'wah Serpong, hal ini dapat dilihat dari tingkat kesesuaian kepuasan setelah mereka membandingkan kinerja yang dirasakan dengan kinerja yang diharapkan sudah memenuhi standar kualitas pelayanan.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, koperasi syariah, kualitas pelayanan

A. PENDAHULUAN

Meningkatnya pengetahuan dan kesadaran terhadap perintah agama bagi sebagian besar kaum muslimin di Indonesia, telah melahirkan berbagai macam perusahaan dan lembaga keuangan yang menggunakan prinsip syariah dalam pengelolaannya (Sofian, 2018). Awalnya, pada tahun 1983, Bank Indonesia memberikan keleluasaan pada bank-bank di Indonesia untuk menetapkan suku bunga. Pada waktu itu pemerintah memiliki tujuan menciptakan kondisi perbankan lebih efisien dan kuat dalam menopang perekonomian. Bahkan pemerintah sudah merencanakan penerapan sistem bagi hasil dalam usaha perkreditan yang merupakan konsep dari perbankan syariah (Nurjanah & Purnama, 2023).

Tahun 1990, Majelis Ulama Indonesia membentuk suatu kelompok kerja untuk mendirikan Bank Islam di Indonesia. Pada bulan Agustus tahun 1990, MUI menyelenggarakan lokakarya tentang bunga bank dan perbankan yang dilaksanakan di Jawa Barat. Hasil lokakarya dibahas lebih mendalam pada Musyawarah Nasional ke-4 di Jakarta (Suryani, 2012). Setelah beberapa kajian dan proses berlangsung, maka pada tanggal 1 Mei 1991 didirikanlah bank syariah pertama di Indonesia, yaitu Bank Muamalat Indonesia (Nofinawati, 2015). Pada Undang-undang nomor 7 tahun 1992, DPR mencantumkan landasan hukum operasi bank yang menggunakan sistem syariah, namun belum dibuat secara rinci landasan hukum syariah serta jenis-jenis usaha yang diperbolehkannya (Sofian, 2018).

Pada tahun 1998, DPR menyempurnakan UU nomor 7 tahun 1992 menjadi Undang-undang nomor 10 tahun 1998. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa terdapat dua sistem dalam perbankan di tanah air, yaitu sistem perbankan konvensional dan sistem perbankan syariah (Sofian, 2018). Koperasi syariah sendiri lahir

sejak menjamurnya pendirian beberapa Baitul Maal WatTamwiil (BMT) yang pada pertama kali dirintis oleh BMT Bina Insan Kamil pada tahun 1992 (Murdayanti & Indriani, 2019). BMT berbasis kegiatan ekonomi kerakyatan dengan falsafah yang sama yaitu dari anggota oleh anggota untuk anggota maka berdasarkan Undang-undang nomor 25 tahun 1992 tersebut berhak menggunakan badan hukum koperasi (Saifussalam, 2022). Dimana letak perbedaannya dengan Koperasi Konvensional (non syariah) hanya terletak pada teknis operasionalnya saja, Koperasi Syariah mengharamkan bunga dan mengusung etika moral dengan melihat kaidah halal dan haram dalam melakukan usahanya (Firdausy, 2021).

Sebagaimana yang tercantum dalam UU nomor 25 tahun 1992, bahwa koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi, dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat, yang berdasarkan atas azas kekeluargaan (Rasyidi, 2018). Maka pengelolaan koperasi berbeda dengan bank. Pemilik koperasi adalah anggotanya sementara bank hanya para pemegang saham saja. Sehingga pengelolaan koperasi sangat sederhana, sehingga layanan pembiayaan pada anggotanya biasanya mudah dan cepat (Sofhia et al., 2020).

Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa jumlah koperasi di seluruh Indonesia pada tahun 2015 sebanyak 150.223 unit. Harapannya, dengan angka tersebut koperasi mampu membantu masyarakat kecil dalam memperoleh pinjaman sehingga dapat meringankan dalam pemenuhan kebutuhan hidupnya. Namun, berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada Maret 2016 jumlah penduduk Indonesia yang berada dalam kategori miskin mencapai 28,01 juta orang atau sebesar 10,86%. Oleh karena itu, dibentuklah Koperasi Simpan Pinjam

Syariah atau Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) serta Unit Jasa Keuangan Syariah (UJKS) dengan harapan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia, khususnya pada kalangan masyarakat menengah kebawah dan mewujudkan keadilan sesuai dengan konsep Islam.

Saat ini, permasalahan utama koperasi syariah adalah loyalitas anggotanya. Pengaruh isu-isu yang muncul di media informasi masih dianggap berita yang bisa diakui kebenarannya. Tentunya hal ini menjadi tantangan semua pihak yang berkepentingan dengan usaha koperasi baik departemen terkait ataupun para pelaku usaha koperasi untuk melakukan pembuktian (Calam et al., 2021).

Koperasi syariah tidak memiliki perbedaan sistem yang mencolok dengan koperasi konvensional. Oleh karena itu, payung hukum yang digunakan oleh koperasi syariah secara umum menggunakan payung hukum koperasi konvensional yaitu Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian. Belum adanya aturan Hukum dibidang koperasi syariah yang mengikat dan melindungi ketentuan yang berhubungan dengan usaha lembaga mikro keuangan syariah, seperti halnya aturan hukum yang berlaku pada koperasi-koperasi Konvensional adalah salah satu faktor dominan penyebab timbulnya banyak penyimpangan akad dalam koperasi syariah, termasuk dalam kaitannya dengan penerapan prinsip-prinsip syariah (Isnaini, 2017).

Hal ini yang dikhawatirkan dapat menimbulkan permasalahan. Padahal lembaga keuangan syariah dengan system bagi hasil dirancang untuk terbinanya kebersamaan dalam menanggung risiko usahan dan berbagi hasil sesuai dengan syariat islam, umat islam hendaknya menyadari bahwa islam memiliki khasanah Figh mu'amalah yang sangat kaya dan luas, di antaranya adalah prinsip akad murabahah, prinsip tersebut dapat di aplikasikan dalam suatu bentuk lembaga keuangan islam

seperti koperasi syariah. Berdasarkan (Pasal 44 UU No. 25 Th. 1992). Koperasi sebagai suatu badan usaha yang berbadan hukum dapat melaksanakan kegiatan usaha simpan pinjam sebagai salah satu usaha atau satu – satunya kegiatan usaha koperasi secara umum.

BMT (Baitul Maal Wattamwil) merupakan salah satu lembaga keuangan berbasis syariah yang jika diklarifikasikan merupakan lembaga terkecil dalam ruang lingkup lembaga keuangan syariah yang berorientasikan pada masyarakat miskin, menengah kebawah. Terkadang hal-hal kecil sering kali dipinggirkan padahal jika dirunut, hal-hal besar berawal dari hal kecil yang dilakukan secara sistematis, berkelanjutan, efisien, dan efektif. Maka lembaga terdekat yang dapat „ bersentuhan „ langsung dengan masyarakat saat ini adalah BMT karena keberadaannya yang „merakyat“, penyaluran modal yang dapat dilakukan secara profesional terhadap pembiayaan mikro dan persyaratannya yang cenderung tidak memberatkan.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di BMT Mekar Da'wah serpong dengan jenis penelitian kualitatif. Data yang digunakan adalah data primer dengan metode pengumpulan data melalui observasi dan wawancara langsung dengan bidang-bidang terkait yang berhubungan dengan penelitian ini, waktu yang digunakan untuk menyelesaikan penelitian ini adalah 3 bulan (September-Desember 2022).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Keluhan-keluhana yang disampaikan oleh anggota selama bermitra di BMT Mekar da'wah diantaranya yaitu :

1. Melayani dengan wajah yang judes kurang senyum dan ketus. Tak baik bila karyawan melayani nasabah dengan wajah yang tidak enak dapat menyebabkan ketidaknyamanan nasabah

dalam bermitra bersama BMT. Dapat membuat mitra malas untuk kembali menabung di BMT. Tetapi semua keluhan diterima dan dijadikan evaluasi untuk semua dalam melayani harus menggunakan prinsip 3S, yaitu: salam, sapa, senyum agar mitra merasa senang, nyaman, dan akan tetap menjadi mitra.

2. Aplikasi yang digunakan *error* sehingga mitra kesulitan untuk bertransaksi. Sebenarnya ini adalah kesalahan dari teknisi akan tetapi dari pihak BMT wajib dan harus segera sigap menghubungi teknisi tersebut.

Adapun upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan BMT Mekar Da'wah yaitu :

1. Menjalankan sesuai dengan moto BMT Mekar Da'wah yaitu jujur bermitra, professional dalam bekerja supaya mitra pun merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi ataupun menabung. Karena BMT berbasis syariah jadi yang diterapkan yaitu kejujuran. Hanya dengan kejujuran mitra merasa percaya untuk menitipkan uangnya pada BMT.
2. Mengupayakan kejujuran pada mitra untuk menjaga kepercayaan mitra dan senang dan nyaman dalam bermitra di BMT Mekar Da'wah.
3. Berupaya untuk mengetahui dan memenuhi apa yang dibutuhkan mitra, pada lingkungan pasar ataupun lingkungan BMT Mekar Da'wah itu sendiri agar mitra merasa puas terlayani dan merasakan manfaat adanya keberadaan BMT Mekar Da'wah. Contohnya seperti para pedagang yang membutuhkan tambahan modal untuk usahanya supaya makin berkembang maka mereka mencoba untuk mengajukan pinjaman usaha kepada BMT dengan jaminan sesuai persyaratan. Dan kebanyakan mitra yang mengajukan hanya membutuhkan tambahan modal bukan untuk modal awal buka usaha. Mereka merasa puas akan pelayanan dan sistem

operasionalnya ditambah dengan sekarang sudah mulai canggih, karena sekarang BMT Sudah mengeluarkan aplikasi yang bernama BMT MOBILE. BMT Mobile ini adalah sebuah aplikasi yang mana dapat memudahkan mitra untuk bertransaksi atau menabung menggunakan digital tanpa harus keluar rumah dan datang ke kantor BMT. Memudahkan mitra dalam membayar tagihan-tagihan yang harus dibayar tanpa harus datang ke kantor BMT.

4. Melayani dengan professional dan dengan kekeluargaan agar mitra pun merasa nyaman dalam menabung dan bertransaksi. Melayani dengan professional yaitu melayani mitra dengan menerapkan 3S, yaitu : Salam, Sapa, senyum. Karna dengan kita menerapkan prinsip ini mitra yang berkunjung ke kantor akan merasa nyaman dan senang dalam bertransaksi di kantor BMT. Prinsip ini tidak hanya berlaku pada karyawan BMT Dalam kantor, tetapi prinsip ini berlaku untuk semua karyawan, baik dalam kantor ataupun luar kantor/lapangan.
5. Berusaha untuk Selalu memberikan program-program menarik dan bermanfaat untuk lingkungan sekitar. Contohnya seperti kegiatan sosial seperti santunan yatim dan dhuafa, Program beasiswa untuk siswa/siswi sekolah yang berada dekat lingkungan BMT.
6. Selalu membantu ataupun menolong, baik itu secara materi atau non materi sesuai kemampuan. Karna di BMT juga melayani pelayanan prima, jadi setiap apapun baik jam kerja kantor atau diluar jam kerja kantor sebisa mungkin kami akan tetap membantu dan menolong semampu dan sebisa kami, karena kami memiliki prinsip ke kekeluargaan, akan tetapi tetap walaupun melayani pelayanan prima kami tetap berusaha menjalankan tugas secara professional dan sesuai SOP yang ada.

7. Selalu berusaha untuk istiqomah dalam bekerja dan selalu berusaha sesuai prinsip syariah
8. Selalu berusaha untuk menjaga silaturahmi dengan berbagai pihak atau jaringan kerja selalu dijaga.

Standar Operasional yang Digunakan Oleh BMT Mekar Da'wah Serpong

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang tidak berwujud dan tidak memiliki hak kepemilikan yang diberikan kepada orang lain. Pelayanan inilah yang memberikan suatu arti yang penting di dalam suatu perusahaan maupun perbankan. Menurut Philip Kotler pelayanan merupakan perilaku produsen dalam memenuhi suatu kebutuhan dan keinginan konsumen supaya tercapainya kepuasan pada konsumen. Sedangkan menurut pandangan dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menjeaskan bahwa pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Seperti halnya, di dalam dunia perbankan pelayanan merupakan suatu poin terpenting guna menarik seorang nasabah.

Pada BMT Mekar Da'wah pelayanan sendiri ada enam yang di terapkan dalam kegiatan operasionalnya, yang pertama Pemenuhan yaitu sesuai dengan hukum dan prinsip yang digunakan oleh BMT Mekar Da'wah sendiri, selanjutnya jaminan yaitu BMT memberikan rasa aman kepada nasabah, bersikap sopan, memberikan jawaban atas segala pertanyaan nasabah, memberikan perhatian individual terhadap nasabah. Yang ketiga Kehandalan, yaitu melakukan sesuatu yang sesuai dengan janji sesuai dengan apa yang dijanjikan, tepat waktu, bebas kesalahan.

Terdapat 2 aspek dimensi dalam pengukuran yang yaitu memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan pada anggota di BMT Mekar Da'wah. Kedua seberapa jauh BM mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak error. Keempat tangibility yaitu peralatan modern, fasilitas fisik menarik, fasilitas, bahan yang berkaitan dengan pelayanan bank (seperti phamplet atau pernyataan) dalam bentuk fisual. Dalam hal ini nasabah akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan yang telah di berikan di BMT ini. Kelima empaty, yaitu perhatian personal bagi nasabah, jam kerja yang sesuai bagi semua nasabah perhatian yang diberikan BMT terhadap anggota yang menempatkan dirinya juga nasabah. Seperti nasabah peminjam maupun penabung kita harus selalu silaturahmi. Terakhir ketanggapan yaitu jujur dalam pelayanan, pelayanan cepat dan tepat, selalu ingin membantu nasabah, tidak bersikap kerepotan dalam membantu nasabah. Sikap tanggap BMT terhadap nasabah dalam memberikan suatu pelayanan dengan cepat dan tepat.

Standar pelayanan yang telah digunakan di BMT pada dasarnya hampir sama dengan standar pelayanan koperasi lainnya ataupun perbankan pada umumnya, namun banyak nilai-nilai syariah yang dipakai dalam pelayanan juga. Berikut standar operasional yang digunakan oleh frontliner di BMT Mekar Da'wah :

1. Penampilan

Penampilan adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam memberikan "*first impression*", kesan pertama sangat penting karena dapat memberikan kesan positif atau negative yang akan mempengaruhi hubungan selanjutnya. Faktor yang dapat mempengaruhi *first impression* :

a. Pakaian customer service

Memakai seragam sesuai ketentuan, pakaian, rapi, licin, tidak berbau dan bersih. Memakai name tag di tempat

yang ditentukan. Posisi name tag harus terbaca dengan jelas oleh nasabah dan tidak terbalik serta tidak tertutup oleh jilbab ataupun aksesoris lain. Jilbab dipakai dengan rapi dengan model yang sudah di standarkan. Menjaga kebersihan badan sehingga tidak menimbulkan aroma yang mengganggu atau aroma yang menyengat.

- b. Riasan customer service wanita
Wajib memakai riasan wajah minimal bedak dan lipstick dengan warna cerah dan tidak mencolok, sesuai yang distandarkan. Dalam pengaplikasiannya tidak boleh berlebihan. Penambahan aksesoris lain masih diperkenankan dengan pengaturan maksimal 2 buah cincin, 1 buah jam tangan dan 1 buah gelang. Kuku terpotong pendek dan rapi (tidak dipanjangkan) pada semua jari, bersih serta tidak diwarnai.
- c. Riasan customer service pria
Potongan rambut pria harus pendek dan rapi serta tidak diperkenankan melebihi daun telinga dan kerah baju. Harus menjaga kebersihan rambutnya. Pria hanya diperkenankan menggunakan jam tangan dan cincin kawin. Jika memelihara kumis dan jenggot, potongannya harus rapi Kuku terpotong pendek dan rapi (tidak dipanjangkan) pada semua jari serta bersih.
- d. Sepatu customer service wanita
Wajib memakai sepatu yang tertutup, berwarna hitam polos, dengan tinggi hak sepatu minimal 3 cm dan maksimal 7 cm. Tidak diperkenankan memakai sandal saat jam layanan.
- e. Sepatu customer service pria
Wajib memakai sepatu kulit dengan hak sepatu, model oxford (bertali) atau sepatu kulit model pantofel dan berwarna hitam. Memakai kaos kaki yang berwarna senada dengan celana panjang (hitam), motif kaos kaki tidak mencolok atau tanpa motif dengan panjang mencapai betis. Tidak diperkenankan memakai sandal saat jam layanan

2. Persiapan customer service

Siapkan stok brosur/flyer, formulir yang diperlukan seperti APR dan dummy, formulir pengaduan nasabah, pendaftaran E-Banking, penutupan rekening, slip setoran, buku tabungan, sales kit, name desk, alat tulis, dan lain-lain dengan ketentuan customer service sudah siap di counter masing-masing minimal 15 menit sebelum jam pelayanan dimulai.

- a. Sikap : mengawali layanan Greeting awal, berdiri ketika menyambut nasabah, tersenyum, salam, mempersilahkan duduk dengan kata-kata dan isyarat tangan, memperkenalkan diri, menanyakan nama nasabah, menawarkan bantuan, menggunakan nama nasabah, mengucapkan dengan sebutan Pak/Bu, Jika nasabah tidak langsung menyerahkan nomor antrian, sebelum memulai layanan customer service meminta nomor antrian dari nasabah. Apabila customer service telah meyakini bahwa nasabah non muslim, maka customer service greeting menggunakan selamat pagi (jam 08.00-11.00), siang (jam 11.00-15.30).
- b. Sikap selama melayani
Selalu tersenyum, antusias dan suara jelas terdengar ramah. Selama melayani nasabah, customer service berada dalam posisi duduk tegak (tidak bersandar) condong kearah nasabah dan sikap tangan terbuka di atas meja (tidak melipat tangan). Menjaga kontak mata saat berbicara dengan nasabah. Perhatian customer service harus fokus dengan nasabah dan transaksinya. Penggunaan handphone tidak diperkenankan selama berada di meja kerja dan selama jam kerja. Tidak diperkenankan untuk makan dan minum dilokasi counter selama jam pelayanan atau menerima titipan transaksi apapun dari nasabah. Menggunakan nama nasabah selama melayani (min. 5 kali).
- c. Keberadaan customer service

Apabila customer service meninggalkan counter (misal : istirahat, sholat, ke toilet) atau kondisi meja customer service kosong (tidak ada customer service yang bertugas), agar diberi tanda "Closed" atau "Tutup". Apabila dikondisi mendesak customer service harus melakukan / menyelesaikan transaksi sementara ada antrian nasabah, maka customer service wajib memasang tanda "Proses Transaksi" di mejanya.

d. Sikap menginterupsi layanan

Ijin kepada nasabah untuk setiap interupsi yang dilakukan, Sampaikan tujuan interupsi kepada nasabah, Ucapkan terimakasih kepada nasabah setiap selesai melakukan interupsi.

Jika interupsi datang dari karyawan internal, maka customer service tetap harus meminta izin terlebih dahulu kepada nasabah untuk berbicara dengan rekan kerjanya tersebut (namun sebelum berbicara dengan customer service, karyawan yang ijin menginterupsi layanan tetap meminta izin langsung kepada nasabah). Tidak diperkenankan langsung melayani permintaan rekan kerjanya. Setelah selesai melayani nasabah yang didepanya, customer service baru dapat membantu permintaan dari rekan kerjanya.

3. *Customer intimacy*

Customer intimacy adalah bagaimana seorang frontliner dapat membangun ikatan/kedekatan (*relationship*) yang kuat dengan nasabah, misalnya dengan cara menggali profil, menanyakan pekerjaannya, hobby, memberikan solusi secara tuntas, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah sehingga membuat nasabah merasa nyaman serta diharapkan untuk selanjutnya kita dapat lebih mudah untuk melakukan penawaran produk kepada nasabah.

Secara teknis, *customer intimacy* dapat dilakukan dengan melihat profil nasabah melalui sistem misalnya melihat rekening apa saja yang dimiliki oleh nasabah.

Untuk mencairkan suasana, sebelum melakukan *customer intimacy customer service* dapat melakukan pendekatan awal terlebih dahulu dengan melakukan basa basi atau menyampaikan kalimatkalimat ringan (small talk).

Customer intimacy lanjutan dilakukan dengan memperhatikan moment/kondisi dapat dilakukannya *customer intimacy* seperti nasabah sedang mengisi formulir di meja customer service, nasabah sedang menunggu untuk transaksi ke teller (customer service sedang tidak ada nasabah yang dilayani/antrian nasabah), nasabah hanya melakukan transaksi singkat (contoh : print buku/mutasi rekening), sambil menunggu supervisor melakukan otorasi, Saat memberikan/menawarkan brosur produk-produk lainnya.

4. Konsistensi penggunaan nama nasabah

Selama melayani nasabah customer service harus konsisten menggunakan nama nasabah setelah panggilan Bapak/Ibu, minimal tiga kali selama pelayanan berlangsung (diluar greeting awal dan greeting akhir).

Untuk nasabah yang sudah dikenal baik, maka boleh dipanggil dengan nama panggilan atau sapaan yang disukai oleh nasabah seperti: Mas, Mbak, Aa", Tete, Ncik, Koh, dll.

Sikap dalam menjawab ucapan terimakasih disini diatur agar nasabah dapat bersikap tetap baik dan rendah hati ketika nasabah memberikan ucapan terimakasih, maka karyawan harus menjawab dengan baik.

5. Sikap menjawab ucapan terimakasih nasabah

Apabila nasabah menyampaikan ucapan terimakasih, maka jawab dengan senang hati Bapak/Ibu.... (sebut nama nasabah). Apabila nasabah memanggil, maka jawabannya iya Bapak/Ibu.... (sebut nama nasabah), ada yang dapat kami bantu?

6. Melakukan greeting di akhir layanan

Setelah menyelesaikan transaksi nasabah, frontliner melakukan kegiatan greeting diakhir layanan dengan menawarkan bantuan kembali, menggunakan nama nasabah, menggunakan sapaan Pak/Bu, tersenyum, berdiri (customer serviceber diri setelah nasabah berdiri), mengucapkan terimakasih dan terakhir mengucapkan salam.

Store Atmosphere BMT Mekar Da'wah Serpong

Berikut adalah suasana kantor (*store atmosphere*) BMT Mekar Da'wah Serpong, baik suasana di dalam ruangan (*In-store*) maupun di luar ruangan (*Out-store*)

In-store Atmosphere (Suasana Dalam Ruangan)

Internal Layout, yaitu pengaturan dari berbagai fasilitas dalam ruangan terdiri dari tata letak meja dan kursi pengunjung, tata letak meja kasir, tata letak lampu, pendingin ruangan (AC), dan tata letak komputer.

Suara adalah keseluruhan alunan suara yang dihadirkan dalam ruangan untuk menciptakan kesan rileks dan nyaman yang terdiri dari suara TV.

Bau merupakan aroma-aroma pewangi yang sengaja disediakan dalam ruangan untuk menciptakan kenyamanan nasabah saat menunggu giliran untuk bertransaksi.

Tekstur merupakan tampilan fisik dari alat-alat yang digunakan seperti meja dan kursi dalam ruangan dan dinding ruangan.

Desain interior bangunan adalah penataan ruang-ruang dalam kantor, yang menyesuaikan dengan luas ruang pengunjung dengan ruas jalan yang memberikan kenyamanan, desain bar counter, penataan meja, penataan kaligrafi-kaligrafi, lukisan-lukisan dan sistem pencahayaan dalam ruangan.

Outstore Atmosphere (Suasana Luar Ruangan)

External Layout, yaitu pengaturan tata letak berbagai fasilitas kantor di luar

ruangan yang meliputi tata letak parker pengunjung, tata letak papan nama, dan lokasi yang strategis.

Tekstur merupakan tampilan fisik dari bahan-bahan yang digunakan bangunan maupun fasilitas di luar ruangan yang meliputi tekstur dinding bangunan luar ruangan dan tekstur papan nama luar ruangan.

Desain eksterior bangunan merupakan penataan ruangan-ruangan luar kantor meliputi desain papan nama luar ruangan, penempatan pintu masuk, bentuk bangunan dilihat dari luar, dan sistem pencahayaan luar ruangan.

D. PENUTUP

Dari pembahasan penelitian maka dapat disimpulkan bahwa BMT Mekar Da'wah Serpong ini sudah memenuhi standar, baik dari *in-store* ataupun *out-store atmosphere* sehingga BMT ini telah memenuhi standar pelayanan.

Nasabah menganggap kualitas pelayanan pada BMT Mekar Da'wah Serpong ini sudah sangat berkualitas dan sudah maksimal baik dari segi sikap pelayanannya menyambut nasabah, serta memberikan *intimacy* kepada anggota koperasi dan *emphaty* dengan apa yang dikeluhkan dengan nasabah atau anggota.

Secara umum anggota koperasi sudah merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan dari BMT Mekar Da'wah Serpong. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kesesuaian kepuasan setelah mereka membandingkan kinerja yang dirasakan dengan kinerja yang diharapkan sudah memenuhi standar kualitas pelayanan.

BMT Mekar Da'wah, Serpong harus terus mempertahankan faktor kualitas pelayanan seperti keandalan (*reliability*), kesigapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), agar meningkat selalu kepuasan masyarakat yang memilih menjadi nasabah.

Diantara hal yang paling penting untuk dilakukan adalah membuktikan kepada

masyarakat tingginya kualitas pelayanan BMT Mekar Da'wah agar masyarakat yakin bahwa BMT telah memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik dari BMT lainnya atau koperasi-koperasi lainnya. Sehingga meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat untuk bertransaksi dengan BMT.

Harus lebih sering keluar dan memperkenalkan BMT diluar lingkungan pasar dan lebih ditingkatkan lagi kegiatan pengenalan produk-produk serta program yang sedang berjalan di BMT Mekar Da'wah.

Semakin SDM banyak maka seharusnya kantor diperbaiki dan diperbesar agar lebih luas dalam bekerja. Harus lebih bisa memanfaatkan letak kantor BMT Mekar Da'wah di serpong yang cukup strategis dalam melakukan pengenalan produk-produk BMT Mekar Da'wah.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Calam, A., Sari, D. P., & Aryanto, D. (2021). Upaya Meningkatkan Partisipasi Dan Minat Masyarakat Terhadap Koperasi Syariah BMT At-Tin. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(6), 303–313. <https://doi.org/10.52436/1.jpmi.62>
- Firdausy, C. M. (2021). *Memajukan Industri Keuangan Syariah Berdaya Saing*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Isnaini, A. M. (2017). Kedudukan Hukum Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) sebagai Lembaga Keuangan Bukan Bank dengan System Syariah. *Jurnal Hukum Jatiswara*, 31(1), 177–186.
- Murdayanti, Y., & Indriani, S. (2019). PkM Kopontren Daarul Rahman Cipedak Jagakarsa Jakarta Selatan melalui Kewirausahaan Syariah berbasis Smartphone. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Politeknik Negeri Batam*, 1(2), 87–103. <https://doi.org/10.30871/abdimpolibat>
- am.v1i2.1668
- Nofinawati. (2015). Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia. *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)*, 14(2), 168–183.
- Nurjanah, N., & Purnama, N. S. (2023). Perkembangan Lembaga Keuangan Syariah dan Kondisi Makro Ekonomi di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(01), 346–357.
- Rasyidi, M. A. (2018). Mengembalikan Koperasi Kepada Jatidirinya Berdasarkan Ketentuan-Ketentuan Dan Peraturan-Peraturan Yang Berlaku Di Indonesia. *Jurnal M-Progress*, 8(1), 148–165.
- Saifussalam, S. (2022). Sosialisasi Inisiasi Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Di Desa Bojong Murni Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor. *ALMUJTAMAE: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(3), 241–244. <https://doi.org/10.30997/almujtamae.v2i3.5434>
- Sofhia, D. E. G., Wicaksono, J., & Lubis, D. (2020). Sosialisasi Literasi Keuangan Syariah di Desa Cacaban, Kecamatan Conggeang, Kabupaten Sumedang. *Jurnal Pusat Inovasi Masyarakat*, 2(3), 378–383.
- Sofian. (2018). Koperasi Syariah Sebagai Solusi Keuangan Masyarakat: Antara Religiusitas, Trend dan Kemudahan Layanan. *9th Industrial Research Workshop and National Seminar (IRWNS)*, 752–758.
- Suryani, S. (2012). Sistem Perbankan Islam di Indonesia: Sejarah dan Prospek Pengembangan. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 3(1), 111–131. <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v3i1.111-131>