

ARTIKEL

IMPLEMENTATION OF ISLAMIC SERVICE EXCELLENCE IN SAVINGS PICK UP SERVICE IN BAITUL MAL WA TAMWIL



Oleh:

Miratul Khoiriyah

NIM: 2113111063

**PROGAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS KH. MUKHTAR SYAFAAT (UIMSYA)
BLOKAGUNG BANYUWANGI**

2025



PRASYARAT GELAR

**IMPLEMENTATION OF ISLAMIC SERVICE EXCELLENCE
IN SAVINGS PICK UP SERVICE IN BAITUL MAL WA TAMWIL**

ARTIKEL

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas KH. Mukhtar Syafaat (UIMSYA) Blokagung Banyuwangi
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

Miratul Khoiriyah
NIM: 2113111063

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS KH. MUKHTAR SYAFAAT (UIMSYA)
BLOKAGUNG BANYUWANGI
2025**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Artikel dengan judul:

**IMPLEMENTATION OF ISLAMIC SERVICE EXCELLENCE
IN SAVINGS PICK UP SERVICE IN BAITUL MAL WA TAMWIL**

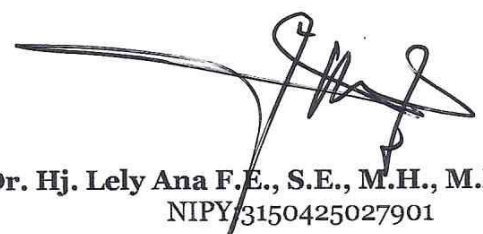
Telah disetujui untuk diajukan dalam sidang artikel
Pada tanggal: 19 Juni 2025

~~Mengetahui,~~

Ketua prodi

Pembimbing


Munawir, S.Ag., M.Ag.
NIPY:3150312027201


Dr. Hj. Lely Ana F.E., S.E., M.H., M.M., CRP.
NIPY/3150425027901

PENGESAHAN PENGUJI

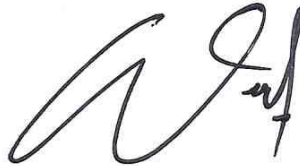
Tugas Akhir Jurnal saudara **Miratul Khoiriyah** telah dimunaqosahkan Kepada dewan penguji Tugas Akhir Artikel Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas KH. Mukhtar Syafaat (UIMSYA) Blokagung Banyuwangi pada tanggal:

(Kamis, 19 juni 2025)

dan telah diterima serta disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Tim penguji:

Ketua



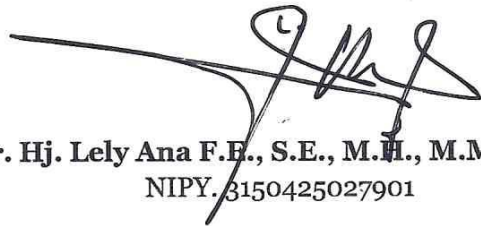
Wiwit Mustafidah., S.E.I., M.E.
NIPY. 3151517059301

Penguji I



Mira Ustanti., S.E., M.Pd.
NIPY. 3152015048701

Penguji II



Dr. Hj. Lely Ana F.E., S.E., M.H., M.M., CRP.
NIPY. 3150425027901

Dekan



Dr. Hj. Lely Ana Ferawati Ekaningsih., S.E., M.H., M.M., CRP.
NIPY. 3150425027901

MOTO DAN PRASEMBAHAN

Moto

“Lelahku telah kutuliskan dengan kata, perjuanganku telah kutuangkan dalam karya, dan kini kujalani hidup dengan bahagia serta cita-cita”

Persembahan

Dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, karya tugas akhir ini saya persembahkan sebagai bentuk penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan kekuatan-Nya yang senantiasa menyertai setiap langkah saya dalam menyelesaikan proses penyusunan artikel ini; kepada kedua orang tua tercinta yang dengan penuh kasih sayang, doa yang tiada henti, serta dukungan moral maupun materi yang luar biasa telah menjadi sumber kekuatan dan motivasi terbesar dalam setiap perjuangan; kepada para dosen dan pembimbing yang telah dengan sabar membimbing, memberikan ilmu, dan membuka wawasan saya selama proses perkuliahan hingga tugas akhir ini terselesaikan; kepada teman-teman seperjuangan yang telah menemani dalam suka dan duka, berbagi semangat, serta memberikan dorongan yang tak ternilai harganya; serta kepada diri saya sendiri, atas kerja keras, ketekunan, dan keyakinan untuk terus berjuang hingga titik akhir, yang menjadikan pengalaman ini sebagai pembelajaran hidup yang sangat berharga.

PERNYATAAN KEASLIAN ARTIKEL

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنُ اللَّهُ بِسْمِ

Yang bertanda tangan di bawah ini, Saya:

Nama : Miratul Khoiriyah
Nim : 2113111063
Progra Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Alamat Lengkap : Dsn. Sido Makmur, Rt/Rw.017/006, Desa Suka
Mulya, kec. Bangkinang, Kab. Kampar, prov. Riau

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa artikel inisecara keseluruhan adalah hasil penelitian/ karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang di rujuk sumbernya.



Banyuwangi, 19 Juni 2025
akan


Miratul Khoiriyah
NIM:2113111063

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

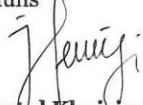
Puji Syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan hidayahnya kami dapat menyelesaikan artikel ini dengan tepat waktu. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang tulus dan Ikhlas kepada:

1. Pengasuh pondok pesantren Darussalam blokagung
2. Dr. H. Abdul Kholiq Syafaat, M.A selaku ketua senat Universitas KH. Mukhtar Syafaat Darussalam Blokagung Banyuwangi
3. Dr. H. Ahmad Munib Syafaat, Lc., M.E.I selaku Rektor Universitas KH. Mukhtar Syafaat Darussalam Blokagung Banyuwangi
4. Dr. Nj. Lely Ana Ferawati Ekaningsih, SE., MH., MM., CRP. Selaku dekan fakultas ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Munawir, S.Ag., M. Ag selaku kepala progam studi ekonomi syariah Universitas KH. Mukhtar Syafaat darussalam blokagung Banyuwangi.
6. Dr. Nj. Lely Ana Ferawati Ekaningsih, SE., MH., MM., CRP. selaku dosen pembimbing , terimakasih atas segala bimbingan, masukan , kritikan, waktu dan juga tegala yang telah diberikan dengan penuh kesabaran.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas KH. Mukhtar Syafaat Darussalam Blokagung Banyuwangi.
8. Petugas Dan warga yang ada di BMT NU Jawa Timur cabang Gambiran.
9. Seluruh Teman-teman Prodi Ekonomi Syariah Angkatan 2021 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Wasalamualaikum Wr. Wb.

Banyuwangi, 19 Juni 2025

Penulis



Miratul Khoiriyah
NIM:2113111063

ISSN 273-650 (online)

ejeset

Electronic Journal of
Education, Social
Economics and
Technology

VOLUME 6
NUMBER 1



SAINTIS
publishing

<http://ejeset.saintispub.com>

Research Article

Implementation of Islamic Service Excellence in Savings Pick Up Service in *Baitul Mal Wa Tamwil*

Miratul Khoiriyah*, Lely Ana Ferawati Ekaningsih

Faculty of Islamic Economics And Business, Universitas KH Mukhtar Syafaat Banyuwangi, Jawa Timur, Indonesia, 68485

*Corresponding Author: mkhoiriyah425@gmail.com | Phone Number: +6283823536847

ABSTRACT

The implementation of *Islamic Service Excellence* (ISE) in savings pick-up services in Baitul Mal wa tam wil (BMT) is very important to improve service quality and customer satisfaction. This service allows customers to make deposits without having to visit the office, providing better accessibility. BMT prioritizes sharia principles, including the A6 principle: Accountability, Trust, Fairness, Adaptive, and Affirmation. This article discusses the main components of implementing *Islamic Service Excellence*, such as employee training, technology utilization, personal approach, and customer engagement. Through this strategy, BMT focuses on operational efficiency and building strong relationships with customers. The implementation of *Islamic service excellent* (ISE) is expected to create a superior service experience, strengthen trust, and improve BMT's reputation as a professional Islamic financial institution. This study emphasizes the importance of integrating sharia values in savings pick-up services to support community economic growth.

Keywords: Implementation; Service Excellence; Pick Up; BMT NU

1. INTRODUCTION

BMT NU (Nuansa Umat) Gambiran Branch located in Banyuwangi Regency, East Java, was established on September 30, 2021 as a non-bank financial institution with sharia principles under the auspices of Nahdlatul Ulama (NU). The main goal of this institution is to empower the general public, especially among NU members and the community in general. The main focus of this BMT is to provide services for savings products, services to provide loans, and services to distribute financing in accordance with sharia provisions, as well as to support small and medium enterprises. Our service is not only valid in the office, but also provides a daily customer shuttle service. This service is intended to facilitate customers in the process of saving and disbursing funds which is directly carried out by BMT (Zulkhifli 2024). Service quality is an important element that affects the success and quality of a business, which involves the company's ability to provide quality service to customers as well as the company's strategy to survive and compete effectively (Natalia, 2023). Service quality refers to the extent to which the service provided can

optimally meet customer expectations or desires. (Dananjaya et al., 2024) Surah Al-Ahzab, verse 21 :

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ
وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا ﴿٢١﴾

Meaning:

“ Indeed, the Prophet PBUH is a very good example for you (namely) for those who hope for Allah and the Day of Resurrection and he mentions Allah a lot”

In this verse, Allah reminds hypocrites that they can actually emulate the Prophet Muhammad (saw). He is a figure who has strong faith, courage, patience, and perseverance in facing various trials, fully believes in God's destiny, and has a very noble character. If they want to become a good person and achieve happiness in this world and the hereafter, they should follow the example of the Prophet (peace and blessings of Allah be upon him). However, their attitude and behavior show that they do not want God's pleasure and true happiness. Excellent service (service excellent) is an integrated service that

focuses on customer satisfaction, by serving them in a friendly, fast, and appropriate manner and showing attention to customer needs, so that customers feel valued as partners. For example, the application of service excellence by employees who handle savings collection, who provide direct service to customers in their homes every day. (Kurniawan, 2020). Customer satisfaction is a key factor that managers should pay attention to. A company's competitive advantage lies in its ability to provide more satisfactory service to customers than competitors, as well as meet customer needs and desires better than competitors (Dam & Dam, 2021). Service excellence is the act of giving customers what they expect when they need it, in a way that suits them (Maros & Juniar, 2016).

The application of service excellence is an effort to provide the best service to customers or consumers by fulfilling, even exceeding, their expectations. The main goal of implementing service excellence is to ensure customer satisfaction and build customer loyalty in the long term (Bari et al., 2024). According to Yasid (2024) "Pick up service is a system where BMT NU actively picks up customers or prospective customers. So there is no need to come to the office, but it can be served by going directly to the member's place (Studi et al., 2024). "Pick up service" It is a system where BMT NU actively visits customers or prospective

customers, so they do not need to come to the office, but are served directly at their location. Pick-up service, which in English is known as "pick up service," consists of two words: "pick up" which means to pick up, and "service" which means service. The term is also often known as "pick up the ball." This method is a marketing implementation where officers visit customers or potential customers to provide an in-depth explanation of the product and operational system (Fitri, 2021)

2. RESEARCH METHOD

The research method is a systematic set of steps or ways used by researchers to collect, analyze, and conclude data to answer problems or questions that exist in research. This method involves various techniques and procedures used to obtain relevant and valid information according to the purpose of the research, such as surveys, experiments, interviews, or analysis of documents. Choosing the right method is essential to produce accurate and reliable research results (Hadi et al., 2021). Qualitative research can generally be understood as an approach used to describe and explain the phenomenon that occurs, after the researcher conducts interviews and observations on the object being studied. This method is based on the philosophy of postpositivism and is used to study objects in natural conditions without any intervention. In this study, a triangulation (combined) approach is used for data collection, with inductive and qualitative data analysis. (Khusnudin et al., 2023). The results of qualitative research focus more on understanding meaning than generalization. Postpositivist philosophy is often used as an interpretive and constructive paradigm, which views social reality as something holistic, complex, dynamic, meaningful, and has a relationship of mutually influencing phenomena. Research is carried out on natural objects, namely objects that develop naturally without manipulation from the researcher, and the presence of the researcher does not affect the dynamics of the object. The instrument in this study is the researcher himself, who plays a very important role in the research process (Alamsyah & Sumarni, 2024).

This research was conducted at BMT NU Gambiran branch, which is located in Gambiran District, Banyuwangi Regency. The selection of this location is based on the fact that BMT NU Gambiran is the only traditional market in the region, as well as because of its proximity to the researcher's residence, which facilitates the implementation of the research. This research took place from September to October 2022 (Culture, 2024). Informants in research are individuals or entities that can provide information related to research. Informants can be people, objects, or institutions (organizations) that are the focus of the research. Thus, the informant plays the role of a subject who provides information about the phenomenon or problem discussed in the research. These informants are

divided into two categories, namely the main informant and supporting informants (Taufik, 2018).

- a. The main informant has in-depth and technical knowledge regarding the main issues are the parties related to the savings pick-up service at BMT.
- b. Informants provide additional information to complement a problem and analysis in a study, supporting informants usually provide additional information that is not obtained from informants. Data is a very important element in qualitative research (Wijaya, 2018).

Data is information that describes a real event or occurrence. These events include objects that actually exist and occur, such as people or objects. Data serves as facts obtained through measurement or observation. The form of data can be numbers, letters, special symbols, or a combination of these elements (Nurdin, Nurdin. Gusti Agung Wisnu Eka, 2020). The This research was conducted at BMT NU Gambiran branch, which is located in Gambiran District, Banyuwangi Regency. The selection of this location is based on the fact that BMT NU Gambiran is the only traditional market in the region, as well as because of its proximity to the researcher's residence, which facilitates the implementation of the research. This research took place from September to October 2022 (Culture, 2024). Informants in research are individuals or entities that can provide information related to research. Informants can be people, objects, or institutions (organizations) that are the focus of the research. Thus, the informant plays the role of a subject who provides information about the phenomenon or problem discussed in the research. These informants are divided into two categories, namely the main informant and supporting informants (Taufik, 2018).

- c. The main informant has in-depth and technical knowledge regarding the main issues are the parties related to the savings pick-up service at BMT.
- d. Informants provide additional information to complement a problem and analysis in a study, supporting informants usually provide additional information that is not obtained from informants. Data is a very important element in qualitative research (Wijaya, 2018).

Data is information that describes a real event or occurrence. These events include objects that actually exist and occur, such as people or objects. Data serves as facts obtained through measurement or observation. The form of data can be numbers, letters, special symbols, or a combination of these elements (Nurdin, Nurdin. Gusti Agung Wisnu Eka, 2020).

The procedure or technique of data collection is an important stage in a research, because the main purpose of the research is to obtain data. Without a good understanding of the right data collection techniques, researchers will find it difficult to collect data that meets the criteria that have been determined (Hadi et al., 2021). The validity of data is very important to consider because data is a crucial element in research. The data will later be used as a basis for analysis and as a basis for drawing conclusions. Therefore, the data collected must meet the validity criteria. This study aims to identify strategies in maintaining the validity of data in qualitative research, one way to ensure the validity of data is to use triangulation (Saadah et al., 2022). Data analysis tools in qualitative research are used to compile, group, and interpret the data that has been obtained (such as interviews, observations, documents, and others) to identify patterns, themes, or insights that can answer research questions. This tool mainly focuses on processing non-numerical (qualitative) data and aims to provide proper research (Millah et al., 2023).

3. RESULTS AND DISCUSSION

USPPS Sharia Cooperatives, as a non-Islamic bank financial institution, also face risks and returns (risk and return). The presence of these risks encourages cooperatives to identify and understand any ongoing risks that may be faced in the future, in the hope of reducing the risks that occur and achieving maximum returns (Syarofi, 2022). BMT NU applies sharia principles and is free from the practice of *riba* which is prohibited in Islam. The presence of Islamic microfinance institutions, namely BMT, is felt to provide many economic benefits, especially for small communities who do not understand banking and oppose usury, because it supports an economy that is oriented towards the interests of the people. In addition, BMT also provides easier access to capital for those who previously had difficulty obtaining financial services from conventional banks, while encouraging local economic empowerment with the principles of justice and equality (Masruroh & Sugiono, 2022). As a new financial institution, BMT needs to carry out maximum promotion and socialization to the public.

One of the key factors that determines the success of this institution is how active its management is in marketing products. In the early stages of operations, one of the effective methods applied by BMT is the pick-up approach. This approach allows officers to directly provide explanations about the concepts of Islamic finance, as well as the systems and procedures implemented at BMT (Rika Widianita, 2023). Financial institutions, including cooperatives, must provide excellent service to be able to compete in a rapidly

developing and increasingly competitive situation. Excellent service can be interpreted as an attitude approach that focuses on caring for customers, striving to provide the best service, and aiming to satisfy customers by referring to the set service standards (Gafur, 2022). Excellent service is a translation of the term "excellent service," which literally means excellent or best service. It is said to be very good or the best because the service is in accordance with the applicable standards or owned by the service provider institution (Adik Nooria, Saifal Bakhari, M.M., H. Yusuf, S., 2023). The concept of excellent service proposed by Atep Adya Barata, known as A6, develops superior service through six interrelated factors, namely Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, and Accountability.

In the service sector, these elements are very important and play a big role in developing the company to survive in the midst of competition. This also applies in the banking world, where trust and service quality are crucial factors to achieve business success (Nizar & Soleh, 2017). Attitudes that should be shown to customers include friendliness, smiles, the use of gentle words, honesty in providing information, and respect, such as nodding your head or bowing when greeting customers. In addition, it is also important to have enthusiasm and the ability to get along so that customers feel closer. This attitude must be sincere and natural, so as not to seem rigid or contrived. Appearance refers to the standard of appearance set by management. Savings pick-up officers are expected to follow simple and not excessive appearance standards, so that the customer's focus remains on the information conveyed, not on the appearance of the officer. Accountability requires every individual in the job, including savings pick-up officers, to have clear responsibilities. They must strive to fulfill customer rights, provide accurate and honest information, and avoid mistakes. Although it is not always possible to provide services that are fully in accordance with standards, the determination to carry out responsibilities well remains the basis of such service (Kepada et al., 2018). As a community-based economic institution, BMT strives to carry out its role in accordance with the legal regulations set by the government for financial institutions based on sharia principles.

This provides a positive opportunity for BMT to operate proportionately, namely through Law Number 7 of 1992 concerning Banking which was later updated with Law Number 10 of 1998, as well as Law Number 21 of 2008 concerning Indonesian Sharia Banks.

The regulation provides a wide enough space for BMT to operate in the form of sharia cooperatives or non-governmental groups (KSM). Thus, BMT can play a role in building the pillars of Islamic economics from below, namely improving the community's economy and establishing business partnerships with small and medium entrepreneurs in their work environment (Wulandari et al., 2022). Other skills that must be possessed are mastery of communication tools that are in accordance with standards, as well as a deep understanding of BMT products, such as the type of product offered, the amount of revenue sharing, the benefits obtained, and the requirements for obtaining these products. All of this must be mastered well by a savings pick up officer. Some examples of the application of this skill include when savings pick-up officers provide services to customers who apply for savings, introduce BMT products, create savings books or deposits for customers, and inform customers of savings realization schedules by phone. (Interview with Mr. Faktan 2024).

The advantages and disadvantages of the pick-up system are as follows: this system is more effective in targeting individuals who may need the goods or services offered, so the chances of sales are higher. Banks can explore the ability to influence potential customers to buy the goods or services sold. This approach is also able to attract the interest of potential customers who were previously not interested in the products offered, so that they finally want to buy them (interview with Mr. Khomarudin 2024). The implementation of the pick-up service system by BMT NU can encourage customers to better understand the importance of saving as preparation for future needs. For example, customers who previously felt embarrassed to save at financial institutions because of their small savings can now feel more motivated to save without worry. (Interview with Mr. Khomarudin 2024). For consumers, this system is advantageous because it saves time and eliminates the hassle of buying goods. Customers can also find out the advantages of the product in detail because they can ask directly to bank officers. However, there are some drawbacks; This system requires time, effort, and transportation costs, including salesman's salary. In addition, there is a problem when bank officers do not hand over customer savings to tellers, and the slips used do not have a printed serial number, so they cannot be accounted for.

The advantages and disadvantages of the pick-up system are as follows: this system is more effective in targeting individuals who may need the goods or services offered, so the chances of sales are higher. Banks can explore the ability to influence potential customers to buy the goods or services sold. This approach is also able to attract the interest of potential customers who were previously not

interested in the products offered, so that they finally want to buy them (interview with Mr. Khomarudin 2024). The implementation of the pick-up service system by BMT NU can encourage customers to better understand the importance of saving as preparation for future needs. For example, customers who previously felt embarrassed to save at financial institutions because of their small savings can now feel more motivated to save without worry. (Interview with Mr. Khomarudin 2024). For consumers, this system is advantageous because it saves time and eliminates the hassle of buying goods. Customers can also find out the advantages of the product in detail because they can ask directly to bank officers. However, there are some drawbacks; This system requires time, effort, and transportation costs, including salesman's salary. In addition, there is a problem when bank officers do not hand over customer savings to tellers, and the slips used do not have a printed serial number, so they cannot be accounted for.

The implementation of Islamic Service Excellence in savings pick-up services at BMT is a strategic step to improve service quality and customer satisfaction. Through employee training, technology utilization, personal approach, customer engagement, and service quality improvement, BMT is able to provide a superior service experience and in accordance with sharia principle. Excellent service is an integrated service that focuses on customer satisfaction, by serving them in a friendly, fast, and appropriate manner and showing attention to customer needs, so that customers feel valued as partners. For example, the implementation of service excellence by employees who handle savings collection, who provide direct service to customers in their homes every day. (Kurniawan, 2020).

Even though BMT has provided the best service, there are still some shortcomings, such as the punctuality of officers who sometimes do not match the schedule. This can affect the negative perception of member satisfaction. Therefore, to improve the quality of savings shuttle services, KSPPS BMT NU needs to pay attention to all aspects that are of concern to members (Agustian, 2021). Service pick up service BMT NU is an additional facility for customers, which makes it easier for them to open and deposit savings, because BMT NU officers will go directly to customers, so customers don't have to bother coming to the BMT office. This service is aimed at the general public, especially small communities who are customers or prospective savings customers. With this service, customers can enjoy various benefits (Business, 2023). Pick up service at BMT NU can also be considered as an effort to attract customers to save at BMT NU. For customers, this service provides convenience because they do not need to come directly to BMT to save, so it can save time and costs. Pick up service is a strategy implemented by the institution to make it easier for members to make

transactions without having to visit the office. Officers or employees of the institution will visit the previously agreed location. This service can also increase the motivation and loyalty of members to continue making transactions with the institution, because there is no need to come to the office. Thus, the strategy pick up service not only makes it easier for members, but also strengthens family relationships between the institution and its members, as well as increases member loyalty (Studi et al., 2024).

4. CONCLUSION

The implementation of Islamic Service Excellence (ISE) in savings pick-up services in Baitul Mal and Watani (BMT) is an important step to improve service quality and customer satisfaction. This service provides easy access for the public by allowing deposits without having to come directly to the office. By prioritizing sharia principles, including the A6 (Accountability, Trust, Fairness, Adaptive, and Affirmation) principle, BMT focuses on developing services that meet customer needs. Intensive training for employees, the use of modern technology, and a personal approach to customer interaction are key components in the implementation of ISE. Active customer involvement is also considered to improve service quality. Through this strategy, BMT not only improves operational efficiency, but also builds strong relationships

5. REFERENCES

- Khoirul Maddy, A. (2009). *Pelayanan Prima: Teori dan Praktik dalam Lembaga Keuangan Syariah*.
- Khomarudin, (2024). wawancara nasabah BMT NU cabang gambiran [02 september].
- Adek Nuriya, Saiful Bakhri, M.M, H. Yusuf, SE, M. . (2023). *Implementasi Service Excellence Dunia Perbankan Syariah Dalam Perspektif Al-Qur'an, Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam*. 14(2), 102–113.
- Agustian, F. (2021). Analisis Strategi Pelayanan BMT UGT Sidogiri Capem Sokobanah Dalam Menghadapi Persaingan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2), 41–48. <https://journal.actual-insight.com/index.php/investasi>
- Alamsyah, A., & Sumarni, L. (2024). Kampanye Public Relations (Edukasi dan Kolaborasi) dalam Tingkat Kesadaran Masyarakat Akan Penggunaan Air Bersih (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Sobat Air Jakarta) Azzahra Alamsyah kehidupannya . Air sangat berperan dalam berbagai kebutuhan

- dan pema. *Harmoni: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial*, 2(3), 331–345.
- Bari, A., Pranoto, I., Nawardi, A., Gunawan, K. A., Ekonomi, F., Bisnis, D., Data, P., & Pelayanan, E. (2024). Menelaah Kepuasan Anggota: Evaluasi Pelayanan Antar Jemput Tabungan Di Kspps Bmt Nu Jawa Timur Cabang Pasongsongan. *Prospeks*, 2(1), 287–295.
- Business, S. (2023). <https://jurnalfebi.iainkediri.ac.id/index.php/muraqobah> 42. 03, 42–62.
- Charismana, D. S., Retnawati, H., & Dhewantoro, H. N. S. (2022). Motivasi Belajar Dan Prestasi Belajar Pada Mata Pelajaran Ppkn Di Indonesia: Kajian Analisis Meta. *Bhineka Tunggal Ika: Kajian Teori Dan Praktik Pendidikan PKN*, 9(2), 99–113. <https://doi.org/10.36706/jbti.v9i2.18333>
- Dam, S. M., & Dam, T. C. (2021). Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585–593. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0585>
- Dananjaya, R. ., Helriawan, L. Y. ., & Khoerudin, E. (2024). Penggunaan Metode Teatrikal Sebagai Media Pembelajaran Keterampilan Berbicara Bahasa Jerman. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7, 1397–1403.
- Ekaningsih, L. A. F., & Afkarina, F. I. (2021). Good Corporate Governance Pengaruhnya Pada Kinerja Keuangan Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Akuntansi Terapan Dan Bisnis*, 1(1), 83–94. <https://doi.org/10.25047/asersi.v1i1.2758>
- Fitri, S. (2021). Implementasi Layanan Pick Up Service Nasabah Pembiayaan Pada BMT Al-Makmur. *J-Mabisya*, 2(1), 27– 34.
- Gafur, A. (2022). *Implementasi Service Excellent Dalam Layanan Pickup Tabungan Pada Bmt Nu Cabang Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam*.
- Hadi, A., Asrori, & Rusman. (2021). Penelitian Kualitatif Studi Fenomenologi, Case Study, Grounded Theory, Etnografi, Biografi. In *Banyumas : CV. Pena Persada*.
- Huda, S. N., & Afrina, F. (2020). Rasulullah Sebagai Role Model Bagi Pendidik (Kajian Terhadap Al-Qur'an Surah Al- Ahzab Ayat 21). *Fitrah: Journal of Islamic Education*, 1(1), 72–88. <https://doi.org/10.53802/fitrah.v1i1.9>
- Kepada, D., Memenuhi, U., Satu, S., Dalam, P., Gelar, M., Madya, A., & Md, (A. (2018).

Implementasi Service Excelent Pada Pt. Bank Brisyariah Kcp Batu Di Tinjau Dari Kepuasan Pelanggan Tugas Akhir.

- Khusnudin, I., Annas, M., & Rohman, F. (2023). Akad Salam Dalam Jual Beli Sayuran. *Jurnal Perbankan Syariah Darussalam (JPSPDa)*, 3(1), 2775–6084.
- Kurniawan, D. (2020). Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah. *TAWAZUN : Journal of Sharia Economic Law*, 3(1), 63. <https://doi.org/10.21043/tawazun.v3i1.7835>
- Madaniya, N. E. L. (2024). *Program studi ekonomi syariah pascasarjana universitas islam negeri kiai haji achmad siddiq 2024*.
- Maros, H., & Juniar, S. (2016). Pelayanan Prima (Service Excellence). *Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim*, 1–23.
- Masruroh, E., & Sugiono, S. (2022). Upaya Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Dalam Membangun Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus: BMT NU Cabang Grujungan Bondowoso). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(1), 561. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i1.4339>
- Millah, A. S., Apriyani, Arobiah, D., Febriani, E. S., & Ramdhani, E. (2023). Analisis Data dalam Penelitian Tindakan Kelas. *Jurnal Kreativitas Mahasiswa*, 1(2), 140–153.
- Natalia, D. U. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Pada Wilayah Kuta Alam Banda Aceh English Title : The Effect of Service Quality on Indihome Customer Satisfaction in the Kuta Alam Region of Banda Aceh*. 1(5), 103–108.
- Nizar, M., & Soleh, B. (2017). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Lawang). *Jurnal Ekonomi Islam*, 8(2), 280.
- Nurdin, Nurdin. Gusti Agung Wisnu Eka, P. (2020). Implementasi Sistem Informasi Simpan Pinjam Berbasis Multi User. *Jurnal Elektronik Sistem Informasi Dan Komputer*, 4(1), 35–46.
- Ompusunggu, D. P., Sutrisno, D. R. I., & Hukom, A. (2023). Konsistensi Dan Efektivitas Peran Lembaga Keuangan Non Bank (Koperasi Simpan Pinjam) Sebagai Penggerak Perekonomian Indonesia. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 4(1), 378– 385.
- Saadah, M., Prasetyo, Y. C., & Rahmayati, G. T. (2022). Strategi Dalam Menjaga Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif. *Al-'Adad : Jurnal Tadris Matematika*, 1(2), 54–64. <https://doi.org/10.24260/add.v1i2.1113>

- Studi, P., Syariah, P., Ekonomi, F., Islam, U., Kiai, N., Achmad, H., & Jember, S. (2024). *Strategi Pick Up Service Bmt Nu Dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan Dan Motivasi Menabung Masyarakat Kecamatan Wringin Bondowoso*. 02(01), 2016–2019.
- Syarofi, M. (2022). Implemetasi Manajemen Risiko Pada Lembaga Keuangan Non-Bank Syariah (Studi Analisis Unit Simpan Pinjam Pola Syariah Ausath Banyuwangi). *RIBHUNA : Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 1(1), 1– 13.
- Taufik, I. (2018). Kendala Dalam Pelaksanaan Pembelian Terselubung (Undercover Buy) Dalam Mengungkap Tindak Pidana Narkotika Oleh Penyidik Polri. *Sasi*, 23(2), 118. <https://doi.org/10.47268/sasi.v23i2.104>
- Wijaya, H. (2018). Ringkasan Dan Ulasan Buku Analisis Penelitian Kualitatif. *Jurnal ResearchGate*, 1(70), 1–45. <https://repository.sttjaffray.ac.id/media/publications/269013-ringkasan-dan-ulasan-buku-analisis-data-31d9doeb.pdf>
- Wulandari, T., Rahmawati, R. R., & Syafaat, M. S. (2022). Strategi Peningkatan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Zaitun Di PT. BPRS Riyal Irsyadi. *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 4(2), 174–192. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v4i2.148.174-192>

Research Article

Impelementasi *Islamic Service Excellence* Dalam layanan *Pick Up* Tabungan di *Baitul Mal Wa Tamwil*

Miratul Khoiriyah*, Lely Ana Ferawati Ekaningsih

Faculty of Islamic Economics And Business, Universitas KH Mukhtar Syafaat Banyuwangi, Jawa Timur, Indonesia, 68485

*Corresponding Author: mkhoiriyah425@gmail.com | Phone Number: +6283823536847

ABSTRAK

Penerapan Islamic Service Excellence (ISE) dalam layanan penjemputan tabungan di Baitul Mal wa tamwil (BMT) sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Layanan ini memungkinkan nasabah melakukan penyetoran tanpa harus datang ke kantor, sehingga aksesibilitasnya lebih baik. BMT mengutamakan prinsip-prinsip syariah, antara lain prinsip A6: Akuntabilitas, Amanah, Adil, Adaptif, dan Afirmasi. Artikel ini membahas komponen-komponen utama penerapan Islamic Service Excellence, seperti pelatihan karyawan, pemanfaatan teknologi, pendekatan personal, dan keterlibatan nasabah. Melalui strategi ini, BMT berfokus pada efisiensi operasional dan membangun hubungan yang kuat dengan nasabah. Penerapan Islamic Service Excellent (ISE) diharapkan dapat menciptakan pengalaman layanan yang unggul, memperkuat kepercayaan, dan meningkatkan reputasi BMT sebagai lembaga keuangan syariah yang profesional. Penelitian ini menekankan pentingnya mengintegrasikan nilai-nilai syariah dalam layanan penjemputan tabungan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat.

Keywords: Implementation; Service Excellence; Pick Up; BMT NU

1. PENDAHULUAN

BMT NU (Nuansa Umat) Cabang Gambiran yang berlokasi di Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur, berdiri pada tanggal 30 September 2021 sebagai lembaga keuangan nonbank berprinsip syariah yang berada di bawah naungan Nahdlatul Ulama (NU). Tujuan utama lembaga ini adalah memberdayakan masyarakat luas, khususnya warga NU dan masyarakat pada umumnya. Fokus utama BMT ini adalah menyediakan layanan produk tabungan, layanan pemberian pinjaman, dan layanan penyaluran pembiayaan sesuai ketentuan syariah, serta mendukung usaha kecil dan menengah. Layanan kami tidak hanya berlaku di kantor, tetapi juga menyediakan layanan antar-jemput nasabah setiap hari. Layanan ini ditujukan untuk memudahkan nasabah dalam proses penyimpanan dan pencairan dana yang langsung dilakukan oleh BMT (Zulkhifli 2024). Kualitas layanan merupakan elemen penting yang memengaruhi keberhasilan dan kualitas suatu usaha, yang menyangkut kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan berkualitas kepada nasabah serta strategi perusahaan untuk

bertahan dan bersaing secara efektif (Natalia, 2023). Kualitas pelayanan mengacu pada sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat secara optimal memenuhi harapan atau keinginan pelanggan. (Dananjaya dkk., 2024) Surah Al-Ahzab, ayat 21 :

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ
وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

Arti:

“Sesungguhnya Rasulullah SAW itu benar-benar suri tauladan yang baik bagimu, yaitu bagi orang-orang yang mengharap rahmat Allah dan hari kiamat. dan dia banyak menyebut Allah”.

Dalam ayat ini, Allah mengingatkan orang-orang munafik bahwa mereka sebenarnya dapat meneladani Nabi Muhammad (saw).

Beliau adalah sosok yang memiliki iman yang kuat, keberanian, kesabaran, dan keteguhan dalam menghadapi berbagai cobaan, percaya sepenuhnya pada takdir Allah, dan memiliki akhlak yang sangat mulia. Jika mereka ingin menjadi orang yang baik dan meraih kebahagiaan di dunia dan akhirat, hendaknya mereka meneladani Nabi (saw). Namun, sikap dan perilaku mereka menunjukkan bahwa mereka tidak menginginkan keridhaan Allah dan kebahagiaan sejati.

Pelayanan prima (service excellent) adalah pelayanan terpadu yang Berfokus pada kepuasan pelanggan, dengan melayani mereka secara ramah, cepat, dan tepat, serta memperhatikan kebutuhan pelanggan, sehingga pelanggan merasa dihargai sebagai mitra. Contohnya, penerapan layanan prima oleh karyawan yang menangani penagihan tabungan, yang memberikan layanan langsung kepada pelanggan di rumah mereka setiap hari. (Kurniawan, 2020). Kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci yang harus diperhatikan oleh para manajer. Keunggulan kompetitif suatu perusahaan terletak pada kemampuannya untuk memberikan layanan yang lebih memuaskan kepada pelanggan dibandingkan pesaing, serta memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan lebih baik daripada pesaing (Dam & Dam, 2021). Keunggulan layanan adalah tindakan memberikan apa yang diharapkan pelanggan saat mereka membutuhkannya, dengan cara yang sesuai dengan kebutuhan mereka (Maros & Juniar, 2016).

Penerapan layanan prima merupakan upaya untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan atau konsumen dengan memenuhi, bahkan melampaui, harapan mereka. Tujuan utama penerapan layanan prima adalah untuk memastikan kepuasan pelanggan dan membangun loyalitas pelanggan dalam jangka panjang (Bari dkk., 2024).

Menurut Yasid (2024) “Layanan jemput bola adalah sistem di mana BMT NU secara aktif menjemput nasabah atau calon nasabah. Jadi tidak perlu datang ke kantor, tetapi dapat dilayani dengan mendatangi langsung tempat anggota (Studi dkk., 2024). “Layanan jemput bola” adalah sistem di mana BMT NU secara aktif mendatangi nasabah atau calon nasabah, sehingga mereka tidak perlu datang ke kantor, tetapi dilayani langsung di lokasi mereka. Layanan jemput bola, yang dalam bahasa Inggris dikenal sebagai “pick up service,” terdiri dari dua kata: “pick up” yang berarti menjemput, dan “service” yang berarti melayani. Istilah ini juga sering dikenal sebagai “jemput bola.” Metode ini merupakan implementasi pemasaran di mana petugas mendatangi nasabah atau calon nasabah untuk memberikan penjelasan mendalam tentang produk dan sistem operasional (Fitri, 2021).

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan serangkaian langkah atau cara sistematis yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyimpulkan data guna menjawab permasalahan atau pertanyaan yang ada dalam penelitian. Metode ini melibatkan berbagai teknik dan prosedur yang digunakan untuk memperoleh informasi yang relevan dan valid sesuai dengan tujuan penelitian, seperti survei, eksperimen, wawancara, atau analisis dokumen. Pemilihan metode yang tepat sangat penting untuk menghasilkan hasil penelitian yang akurat dan reliabel (Hadi et al., 2021). Penelitian kualitatif secara umum dapat dipahami sebagai pendekatan yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan fenomena yang terjadi, setelah peneliti melakukan wawancara dan observasi terhadap objek yang diteliti.

Metode ini berlandaskan pada filsafat postpositivisme dan digunakan untuk mempelajari objek dalam kondisi alamiah tanpa intervensi apa pun. Dalam penelitian ini, pendekatan triangulasi (gabungan) digunakan untuk pengumpulan data, dengan analisis data induktif dan kualitatif. (Khusnudin et al., 2023). Hasil penelitian kualitatif lebih berfokus pada

pemahaman makna daripada generalisasi. Filsafat postpositivis sering digunakan sebagai paradigma interpretatif dan konstruktif, yang memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang holistik, kompleks, dinamis, bermakna, dan memiliki hubungan fenomena yang saling memengaruhi. Penelitian dilakukan terhadap objek alamiah, yaitu objek yang berkembang secara alamiah tanpa manipulasi dari peneliti, dan kehadiran peneliti tidak memengaruhi dinamika objek tersebut. Instrumen dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, yang berperan sangat penting dalam proses penelitian (Alamsyah & Sumarni, 2024).

Penelitian ini dilakukan di BMT NU cabang Gambiran, yang terletak di Kecamatan Gambiran, Kabupaten Banyuwangi. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada fakta bahwa BMT NU Gambiran merupakan satu-satunya pasar tradisional di wilayah tersebut, serta lokasinya yang dekat dengan tempat tinggal peneliti, sehingga memudahkan pelaksanaan penelitian.

Penelitian ini berlangsung dari September hingga Oktober 2022 (Budaya, 2024). Informan dalam penelitian adalah individu atau entitas yang dapat memberikan informasi terkait penelitian. Informan dapat berupa orang, objek, atau lembaga (organisasi) yang menjadi fokus penelitian. Dengan demikian, informan berperan sebagai subjek yang memberikan informasi tentang fenomena atau permasalahan yang dibahas dalam penelitian. Informan ini terbagi menjadi dua kategori, yaitu informan utama dan informan pendukung (Taufik, 2018).

- a. Informan utama mempunyai pengetahuan yang mendalam dan teknis mengenai pokok permasalahan yang menjadi perhatian adalah pihak-pihak yang terkait dengan masalah tersebut. layanan pengambilan tabungan di BMT.
- b. Informan memberikan informasi tambahan untuk melengkapi permasalahan dan analisis dalam suatu penelitian, sedangkan informan pendukung biasanya memberikan informasi tambahan yang tidak diperoleh dari informan lain. Data merupakan elemen yang sangat penting dalam penelitian kualitatif (Wijaya, 2018).

Data adalah informasi yang menggambarkan suatu peristiwa atau kejadian nyata. Peristiwa ini mencakup objek yang benar-benar ada dan terjadi, seperti orang atau benda. Data berfungsi sebagai fakta yang diperoleh melalui pengukuran atau pengamatan. Bentuk data dapat

berupa angka, huruf, simbol khusus, atau kombinasi dari unsur-unsur tersebut (Nurdin, Nurdin, Gusti Agung Wisnu Eka, 2020).

Prosedur atau teknik pengumpulan data merupakan tahapan yang penting dalam sebuah penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk memperoleh data. Tanpa pemahaman yang baik tentang teknik pengumpulan data yang tepat, peneliti akan kesulitan mengumpulkan data yang memenuhi kriteria yang telah ditentukan (Hadi dkk., 2021). Validitas data sangat penting untuk diperhatikan karena data merupakan unsur krusial dalam penelitian. Data tersebut nantinya akan digunakan sebagai dasar analisis dan sebagai dasar pengambilan keputusan.

kesimpulan. Oleh karena itu, data yang dikumpulkan harus memenuhi kriteria validitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi dalam menjaga validitas data dalam penelitian kualitatif, salah satu cara untuk memastikan validitas data adalah dengan menggunakan triangulasi (Saadah dkk., 2022). Alat analisis data dalam penelitian kualitatif digunakan untuk menghimpun, mengelompokkan, dan menginterpretasikan data yang telah diperoleh (seperti wawancara, observasi, dokumen, dan lain-lain) guna mengidentifikasi pola, tema, atau wawasan yang dapat menjawab pertanyaan penelitian. Alat ini terutama berfokus pada pengolahan data non-numerik (kualitatif) dan bertujuan untuk memberikan hasil penelitian yang tepat (Millah dkk., 2023).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Koperasi Syariah USPPS, sebagai lembaga keuangan bank non-Islam, juga menghadapi risiko dan imbal hasil (risk and return). Adanya risiko tersebut mendorong koperasi untuk mengidentifikasi dan memahami setiap risiko yang sedang berlangsung yang mungkin dihadapi di masa mendatang, dengan harapan dapat mengurangi risiko yang terjadi dan mencapai imbal hasil yang maksimal (Syarofi, 2022). BMT NU menerapkan prinsip syariah dan terbebas dari praktik riba yang dilarang dalam Islam. Kehadiran lembaga keuangan mikro Islam, yaitu BMT, dirasakan dapat memberikan banyak manfaat ekonomi, terutama bagi masyarakat kecil yang belum memahami perbankan dan menentang riba, karena mendukung perekonomian yang berorientasi pada kepentingan umat. Selain itu, BMT juga memberikan kemudahan akses permodalan

bagi mereka yang sebelumnya kesulitan memperoleh layanan keuangan dari bank konvensional, sekaligus mendorong pemberdayaan ekonomi lokal dengan prinsip keadilan dan kesetaraan (Masruroh & Sugiono, 2022). Sebagai lembaga keuangan baru, BMT perlu melakukan promosi dan sosialisasi yang maksimal kepada masyarakat.

Salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan lembaga ini adalah seberapa aktif manajemennya dalam memasarkan produk. Pada tahap awal operasional, salah satu metode efektif yang diterapkan BMT adalah pendekatan pick-up. Pendekatan ini memungkinkan petugas untuk memberikan penjelasan langsung mengenai konsep keuangan Islam, serta sistem dan prosedur yang diterapkan di BMT (Rika Widianita, 2023). Lembaga keuangan, termasuk koperasi, harus memberikan layanan prima agar mampu bersaing dalam situasi yang berkembang pesat dan semakin kompetitif. Layanan prima dapat diartikan sebagai pendekatan sikap yang berfokus pada kepedulian terhadap nasabah, berupaya memberikan layanan terbaik, dan bertujuan

untuk memuaskan pelanggan dengan mengacu pada standar pelayanan yang ditetapkan (Gafur, 2022). Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah "excellent service" yang secara harfiah berarti pelayanan prima atau terbaik. Dikatakan sangat baik atau terbaik karena pelayanannya sesuai dengan standar yang berlaku atau yang dimiliki oleh lembaga penyedia jasa (Adik Nooria, Saifal Bakhari, MM, H. Yusuf, S., 2023). Konsep pelayanan prima yang dikemukakan oleh Atep Adya Barata, yang dikenal sebagai A6, mengembangkan pelayanan prima melalui enam faktor yang saling terkait, yaitu Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan, dan Akuntabilitas.

Dalam sektor jasa, elemen-elemen ini sangat penting dan berperan besar dalam mengembangkan perusahaan agar mampu bertahan di tengah persaingan. Hal ini juga berlaku dalam dunia perbankan, di mana kepercayaan dan kualitas layanan merupakan faktor krusial untuk mencapai kesuksesan bisnis (Nizar & Soleh, 2017). Sikap yang sebaiknya ditunjukkan kepada nasabah antara lain keramahan, senyuman, tutur kata yang lembut, kejujuran dalam memberikan informasi, dan rasa hormat, seperti menganggukkan kepala atau membungkukkan badan saat menyapa nasabah. Selain itu, penting juga untuk memiliki antusiasme dan kemampuan bergaul agar nasabah merasa lebih dekat. Sikap ini harus tulus dan alami, agar tidak terkesan kaku atau dibuat-

buat. Penampilan mengacu pada standar penampilan yang ditetapkan oleh manajemen. Petugas jemput tabungan diharapkan mengikuti standar penampilan yang sederhana dan tidak berlebihan, sehingga fokus nasabah tetap pada informasi yang disampaikan, bukan pada penampilan petugas. Akuntabilitas mengharuskan setiap individu dalam pekerjaan, termasuk petugas jemput tabungan, memiliki

tanggung jawab yang jelas. Mereka harus berupaya memenuhi hak nasabah, memberikan informasi yang akurat dan jujur, serta menghindari kesalahan. Meskipun tidak selalu memungkinkan untuk memberikan layanan yang sepenuhnya sesuai dengan standar, tekad untuk menjalankan tanggung jawab dengan baik tetap menjadi dasar layanan tersebut (Kepada et al., 2018). Sebagai lembaga ekonomi berbasis masyarakat, BMT berupaya untuk menjalankan perannya sesuai dengan peraturan hukum yang ditetapkan pemerintah bagi lembaga keuangan berdasarkan prinsip syariah.

Hal ini memberikan peluang positif bagi BMT untuk beroperasi secara proporsional, yaitu melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang kemudian diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, serta Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Bank Syariah Indonesia. Peraturan tersebut memberikan ruang yang cukup luas bagi BMT untuk beroperasi dalam bentuk koperasi syariah atau kelompok swadaya masyarakat (KSM). Dengan demikian, BMT dapat berperan dalam membangun pilar-pilar ekonomi Islam dari bawah.

yaitu meningkatkan perekonomian masyarakat dan menjalin kemitraan usaha dengan para pengusaha kecil dan menengah di lingkungan kerjanya (Wulandari dkk., 2022). Keterampilan lain yang harus dimiliki adalah penguasaan alat komunikasi yang sesuai standar, serta pemahaman yang mendalam tentang produk-produk BMT, seperti jenis produk yang ditawarkan, besaran bagi hasil, keuntungan yang diperoleh, serta persyaratan untuk memperoleh produk tersebut. Semua ini harus dikuasai dengan baik oleh seorang petugas jemput tabungan. Beberapa contoh penerapan keterampilan ini antara lain ketika petugas jemput tabungan memberikan pelayanan kepada nasabah yang mengajukan tabungan, memperkenalkan produk-produk BMT, membuatkan buku tabungan atau

setoran bagi nasabah, dan menginformasikan jadwal realisasi tabungan kepada nasabah melalui telepon. (Wawancara dengan Bapak Faktan 202

Kelebihan dan kekurangan sistem pick-up adalah sebagai berikut: sistem ini lebih efektif dalam menyasar individu yang mungkin membutuhkan barang atau jasa yang ditawarkan, sehingga peluang terjadinya penjualan lebih tinggi. Bank dapat mengeksplorasi kemampuan untuk memengaruhi calon nasabah agar membeli barang atau jasa yang dijual. Pendekatan ini juga mampu menarik minat calon nasabah yang sebelumnya tidak tertarik dengan produk yang ditawarkan, sehingga akhirnya ingin membelinya (wawancara dengan Bapak Khomarudin 2024).

Penerapan sistem pick-up service oleh BMT NU dapat mendorong nasabah untuk lebih memahami pentingnya menabung sebagai persiapan kebutuhan di masa mendatang. Misalnya, nasabah yang sebelumnya merasa malu menabung di lembaga keuangan karena jumlah tabungannya yang kecil, kini dapat merasa lebih termotivasi untuk menabung tanpa rasa khawatir. (Wawancara dengan Bapak Khomarudin 2024). Bagi konsumen, sistem ini menguntungkan karena menghemat waktu dan menghilangkan kerepotan dalam membeli barang. Nasabah juga dapat mengetahui kelebihan produk secara detail karena dapat menanyakan langsung kepada petugas bank. Namun, terdapat beberapa kekurangan; Sistem ini membutuhkan waktu, tenaga, dan biaya transportasi, termasuk gaji tenaga penjual. Selain itu, terdapat masalah ketika petugas bank tidak menyerahkan tabungan nasabah kepada teller, dan slip yang digunakan tidak memiliki nomor seri tercetak, sehingga tidak dapat dipertanggungjawabkan.

Penerapan Islamic Service Excellence dalam layanan jemput tabungan di BMT merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Melalui pelatihan karyawan, pemanfaatan teknologi, pendekatan personal, keterlibatan nasabah, dan peningkatan kualitas layanan, BMT mampu memberikan pengalaman layanan yang unggul dan sesuai dengan prinsip syariah. Layanan prima merupakan layanan terpadu yang berfokus pada kepuasan nasabah, dengan melayani nasabah secara ramah, cepat, dan tepat serta memperhatikan kebutuhan nasabah, sehingga nasabah merasa dihargai sebagai mitra.

Misalnya saja penerapan pelayanan prima oleh pegawai yang menangani penagihan tabungan, yang setiap hari memberikan pelayanan langsung kepada nasabah di rumah mereka (Kurniawan, 2020).

Meskipun BMT telah memberikan pelayanan terbaik, namun masih terdapat beberapa kekurangan, seperti ketepatan waktu petugas yang terkadang tidak sesuai jadwal. Hal ini dapat berpengaruh pada persepsi negatif terhadap kepuasan anggota. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas layanan antar jemput tabungan, KSPPS BMT NU perlu memperhatikan segala aspek yang menjadi

perhatian anggota (Agustian, 2021). Layanan jemput tabungan BMT NU merupakan fasilitas tambahan bagi nasabah, yang memudahkan mereka dalam membuka dan menyetor tabungan, karena petugas BMT NU akan mendatangi langsung nasabah, sehingga nasabah tidak perlu repot datang ke kantor BMT. Layanan ini ditujukan untuk masyarakat umum, khususnya masyarakat kecil yang menjadi nasabah atau calon nasabah tabungan. Dengan layanan ini, nasabah dapat menikmati berbagai keuntungan (Bisnis, 2023). Layanan jemput tabungan di BMT NU juga dapat dipertimbangkan sebagai upaya untuk menarik minat nasabah menabung di BMT NU. Bagi nasabah, layanan ini memberikan kemudahan karena tidak perlu datang langsung ke BMT untuk menabung, sehingga dapat menghemat waktu dan biaya. Layanan penjemputan merupakan strategi yang diterapkan oleh lembaga untuk memudahkan anggota bertransaksi tanpa harus datang ke kantor. Petugas atau karyawan lembaga akan mendatangi lokasi yang telah disepakati sebelumnya. Layanan

ini juga dapat meningkatkan motivasi dan loyalitas anggota untuk terus bertransaksi dengan lembaga, karena tidak perlu datang ke kantor. Dengan demikian, strategi layanan penjemputan tidak hanya memudahkan anggota, tetapi juga mempererat hubungan kekeluargaan antara lembaga dan anggotanya, serta meningkatkan loyalitas anggota (Studi dkk., 2024).

4. KESIMPULAN

Penerapan Islamic Service Excellence (ISE) dalam layanan jemput tabungan di Baitul Mal dan Watani (BMT) merupakan langkah penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Layanan ini memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dengan

memungkinkan penyeteroran tanpa harus datang langsung ke kantor. Dengan mengutamakan prinsip-prinsip syariah, termasuk prinsip A6 (Akuntabilitas, Amanah, Adil, Adaptif, dan Afirmasi), BMT berfokus pada pengembangan layanan yang memenuhi kebutuhan nasabah. Pelatihan intensif bagi karyawan, penggunaan teknologi modern, dan pendekatan personal terhadap interaksi nasabah merupakan komponen kunci dalam penerapan ISE. Keterlibatan nasabah secara aktif juga dianggap dapat meningkatkan kualitas layanan. Melalui strategi ini, BMT tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga membangun hubungan yang kuat.

dengan nasabah. Hasil implementasi ISE diharapkan dapat menciptakan pengalaman layanan yang unggul, memperkuat kepercayaan nasabah, dan meningkatkan reputasi BMT sebagai lembaga keuangan Islam yang profesional. Penelitian ini menekankan pentingnya mengintegrasikan nilai-nilai syariah dalam setiap aspek layanan, terutama layanan pengambilan tabungan, untuk mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat yang berkelanjutan.

5. REFERENSI

Khoirul Maddy, A. (2009). *Pelayanan Prima:*

Teori dan Praktik dalam Lembaga

Keuangan Syariah. Khomarudin,

(2024).wawancara nasabah BMT NU

cabang gambiran [02 september].

Adek Nuriya, Saiful Bakhri, M.M, H. Yusuf, SE, M. . (2023).

Implementasi Service Excellence Dunia Perbankan

Syariah Dalam Perspektif Al-Qur'an, Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam. 14(2), 102–113.

Agustian, F. (2021). Analisis Strategi Pelayanan BMT UGT Sidogiri Capem Sokobanah Dalam Menghadapi Persaingan.

Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 1(2), 41–48. <https://journal.actual-insight.com/index.php/investasi>

Alamsyah, A., & Sumarni, L. (2024). Kampanye Public Relations (Edukasi dan Kolaborasi) dalam Tingkat

- Kesadaran Masyarakat Akan Penggunaan Air Bersih (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Sobot Air Jakarta) Azzahra Alamsyah kehidupannya . Air sangat berperan dalam berbagai kebutuhan dan pema. *Harmoni: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial*, 2(3), 331–345.
- Bari, A., Pranoto, I., Nawardi, A., Gunawan, K. A., Ekonomi, F., Bisnis, D., Data, P., & Pelayanan, E. (2024). Menelaah Kepuasan Anggota: Evaluasi Pelayanan Antar Jemput Tabungan Di Kspps Bmt Nu Jawa Timur Cabang Pasongsongan. *Prospeks*, 2(1), 287–295.
- Business, S. (2023). <https://jurnalfebi.iainkediri.ac.id/index.php/muraqobah> 42. 03, 42–62.
- Charismana, D. S., Retnawati, H., & Dhewantoro, H. N. S. (2022). Motivasi Belajar Dan Prestasi Belajar Pada Mata Pelajaran Ppkn Di Indonesia: Kajian Analisis Meta. *Bhineka Tunggal Ika: Kajian Teori Dan Praktik Pendidikan PKN*, 9(2), 99–113. <https://doi.org/10.36706/jbti.v9i2.18333>
- Dam, S. M., & Dam, T. C. (2021). Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585–593. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0585>
- Dananjaya, R. ., Helriawan, L. Y. ., & Khoerudin, E. (2024). Penggunaan Metode Teatrikal Sebagai Media Pembelajaran Keterampilan Berbicara Bahasa Jerman. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7, 1397–1403.
- Ekaningsih, L. A. F., & Afkarina, F. I. (2021). Good Corporate Governance Pengaruhnya Pada Kinerja Keuangan Perbankan Syariah di Indonesia. *Jurnal Akuntansi Terapan Dan Bisnis*, 1(1), 83–94.

- <https://doi.org/10.25047/asersi.v1i1.2758>
- Fitri, S. (2021). Implementasi Layanan Pick Up Service Nasabah Pembiayaan Pada BMT Al-Makmur. *J-Mabisya*, 2(1), 27–34.
- Gafur, A. (2022). *Implementasi Service Excellent Dalam Layanan Pickup Tabungan Pada Bmt Nu Cabang Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam*.
- Hadi, A., Asrori, & Rusman. (2021). Penelitian Kualitatif Studi Fenomenologi, Case Study, Grounded Theory, Etnografi, Biografi. In *Banyumas : CV. Pena Persada*.
- Huda, S. N., & Afrina, F. (2020). Rasulullah Sebagai Role Model Bagi Pendidik (Kajian Terhadap Al-Qur'an Surah Al-Ahzab Ayat 21). *Fitrah: Journal of Islamic Education*, 1(1), 72–88. <https://doi.org/10.53802/fitrah.v1i1.9>
- Kepada, D., Memenuhi, U., Satu, S., Dalam, P., Gelar, M., Madya, A., & Md, (A. (2018).
- Implementasi Service Excelent Pada Pt. Bank Brisyariah Kcp Batu Di Tinjau Dari Kepuasan Pelanggan Tugas Akhir*.
- Khusnudin, I., Annas, M., & Rohman, F. (2023). Akad Salam Dalam Jual Beli Sayuran. *Jurnal Perbankan Syariah Darussalam (JPSDa)*, 3(1), 2775–6084.
- Kurniawan, D. (2020). Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah. *TAWAZUN : Journal of Sharia Economic Law*, 3(1), 63. <https://doi.org/10.21043/tawazun.v3i1.7835>
- Madaniya, N. E. L. (2024). *Program studi ekonomi syariah pascasarjana universitas islam negeri kiai haji achmad siddiq 2024*.
- Maros, H., & Juniar, S. (2016). Pelayanan Prima (Service Excellence). *Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim*, 1–23.

- Masruroh, E., & Sugiono, S. (2022). Upaya Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Dalam Membangun Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus: BMT NU Cabang Grujugan Bondowoso). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(1), 561. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i1.4339>
- Millah, A. S., Apriyani, Arobiah, D., Febriani, E. S., & Ramdhani, E. (2023). Analisis Data dalam Penelitian Tindakan Kelas. *Jurnal Kreativitas Mahasiswa*, 1(2), 140–153.
- Natalia, D. U. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Pada Wilayah Kuta Alam Banda Aceh English Title : The Effect of Service Quality on Indihome Customer Satisfaction in the Kuta Alam Region of Banda Aceh*. 1(5), 103–108.
- Nizar, M., & Soleh, B. (2017). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Lawang). *Jurnal Ekonomi Islam*, 8(2), 280.
- Nurdin, Nurdin. Gusti Agung Wisnu Eka, P. (2020). Implementasi Sistem Informasi Simpan Pinjam Berbasis Multi User. *Jurnal Elektronik Sistem Informasi Dan Komputer*, 4(1), 35–46.
- Ompusunggu, D. P., Sutrisno, D. R. I., & Hukom, A. (2023). Konsistensi Dan Efektivitas Peran Lembaga Keuangan Non Bank (Koperasi Simpan Pinjam) Sebagai Penggerak Perekonomian Indonesia. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 4(1), 378– 385.
- Saadah, M., Prasetyo, Y. C., & Rahmayati, G. T. (2022). Strategi Dalam Menjaga Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif. *Al-'Adad : Jurnal Tadris Matematika*, 1(2), 54–64. <https://doi.org/10.24260/add.v1i2.1113>
- Studi, P., Syariah, P., Ekonomi, F., Islam, U., Kiai, N.,

- Achmad, H., & Jember, S. (2024). *Strategi Pick Up Service Bmt Nu Dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan Dan Motivasi Menabung Masyarakat Kecamatan Wringin Bondowoso*. 02(01), 2016–2019.
- Syarofi, M. (2022). Implemetasi Manajemen Risiko Pada Lembaga Keuangan Non-Bank Syariah (Studi Analisis Unit Simpan Pinjam Pola Syariah Ausath Banyuwangi). *RIBHUNA : Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 1(1), 1– 13.
- Taufik, I. (2018). Kendala Dalam Pelaksanaan Pembelian Terselubung (Undercover Buy) Dalam Mengungkap Tindak Pidana Narkotika Oleh Penyidik Polri. *Sasi*, 23(2), 118. <https://doi.org/10.47268/sasi.v23i2.104>
- Wijaya, H. (2018). Ringkasan Dan Ulasan Buku Analisis Penelitian Kualitatif. *Jurnal ResearchGate*, 1(70), 1–45. <https://repository.sttjaffray.ac.id/media/publications/269013-ringkasan-dan-ulasan-buku-analisis-data-31d9doeb.pdf>
- Wulandari, T., Rahmawati, R. R., & Syafaat, M. S. (2022). Strategi Peningkatan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Zaitun Di PT. BPRS Riyal Irsyadi. *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 4(2), 174–192. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v4i2.148.174-192>





UNIVERSITAS KH. MUKHTAR SYAFAAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Blokagung - Banyuwangi

Alamat : PP. Darussalam Blokagung Banyuwangi, No Hp : 08113129333
E-Mail: official@uimsya.ac.id, Website: uimsya.ac.id, Kode Pos : 68491

PENGESAHAN REVISI UJIAN ARTIKEL
TAHUN AKADEMIK 2024/2025

Nama : MIRATUL KHOIRIYAH
NIM : 2113111063
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Ekonomi Syariah (ESy) / Perbankan Syariah (PSy)

Judul : IMPLEMENTASI ISLAMIC SERVICE
EXCELLENCE DALAM LAYANAN
PICK UP TABUNGAN DI BATUL
MAL WA TAMWIL

Telah dilakukan revisi sesuai dengan catatan dari hasil ujian yang telah
dilaksanakan pada sidang Ujian Artikel pada hari Kamis tanggal
19 Juni 2025.

Blokagung, 20 Juni 2025

Pembimbing


(Dr. Hj. Lely Ana Perawati E.)



Mengetahui,
Dekan


Dr. Hj. Lely Ana Perawati E., SE., MH., MM., CRP.
NIP. 3150425027901

*) Lembar pengesahan revisi ujian skripsi ini digunakan sebagai salah satu syarat
pengumpulan hasil berkas skripsi (data pendukung skripsi)



UNIVERSITAS KH. MUKHTAR SYAFAAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Blokagung - Banyuwangi

Alamat : PP. Darussalam Blokagung Banyuwangi, No Hp : 08113129333
 E-Mail: official@uimsya.ac.id, Website: uimsya.ac.id, Kode Pos : 68491

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Miratul Khoiriyah
 NIM/NIMKO : 2113111063
 PRODI : Ekonomi Syariah (ESY) ~~Perbankan Syariah (PSY)~~
 FAKULTAS : Ekonomi dan Bisnis Islam

NO	TGL. KONSULTASI	TOPIK POKOK YANG DIBICARAKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING	TGL MENGHADAP KEMBALI
1.	9/11/2024	Revisi pendahuluan		06/11/2024
2.	16/11/2024	Revisi latar belakang		10/11/2024
3.	25/11/2024	Keperluasan Metode Penelitian		27/11/2024
4.	12/12/2024	Membahas keperluasan artikel		13/12/2024
5.	16/12/2024	Revisi Metode penelitian		17/12/2024
6.	26/12/2024	Memperbaiki hasil & pembahasan		28/12/2024
7.	01/01/2025	Menggabungkan hasil & pembahasan		03/01/2025
8.	6/01/2025	Mencari jurnal terdahulu & Hasil		08/01/2025
9.	14/01/2025	Menyimpulkan Hasil & pembahasan		16/01/2025
10.	22/01/2025	Keperluasan abstrak		25/01/2025
11.	25/01/2025	Menyimpulkan abstrak dengan benar		27/01/2025
12.	30/01/2025	Menurut kesimpulan		02/02/2025
13.	03/02/2025	revisi kesimpulan		03/02/2025
14.	13/02/2025	Memendekkan Daftar pustaka		15/02/2025
15.	17/02/2025	Memperbanyak Daftar pustaka		19/02/2025
16.	15/03/2025	Menyusun artikel ke lampiran		17/03/2025

Mulai Bimbingan : 09 November 2024

Batas Akhir Bimbingan : 14 Maret 2025

Blokagung,

Mengetahui,
Ketua Prodi

Munawar N A

Dosen Pembimbing

Dr. Hj. IELY ANWAR FERAWATI EKAMINGSIH

Keterangan : Kartu ini tidak boleh hilang dan setiap bimbingan harus dibawa

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Miratul Khoiriyah
 NIM : 2113111063
 TTL : Suka Mulya, 22 September 2002
 Prodi : Ekonomi Syariah
 Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
 Alamat : Dsn. Sido Makmur RT.017 RW
 006 Desa Suka Mulya kec.
 Bangkinang Kab. Kampar Prov.
 Riau

Riwayat Pendidikan Formal

Jenjang Pendidikan	Tahun Masuk	Tahun Lulus	Nama Sekolah /Perguruan Tinggi	Bidang Studi
TK	2008	2009	TK Tunas Karya	
SD	2009	2015	SDN 016 Suka Mulya	
MTS	2015	2018	MTS Ponpes Jabal Nur	
MA	2018	2021	MA Ponpes Jabal Nur	IPS
S1	2021	2025	Universitas KH. Mukhtar Syafaat	Ekonomi Syariah

Riwayat Pendidikan NonFormal

Jenjang Pendidikan	Tahun Masuk	Tahun Lulus	Nama Sekolah/Lembaga Pendidikan
Ula	2021	2022	Pp.Darussalam Blokagung
Wustho	2023	2025	Pp. Darussalam Blokagung

Blokagung, 05 Agustus 2025


 Miratul Khoiriyah
 Nim:2113111063