

PENERAPAN *ISLAMIC SERVICE EXCELLENCE* DI BMT AL-FITHRAH

MANDIRI SYARIAH CABANG SIDOARJO

SKRIPSI

Oleh:

FARIDA ANISAH

NIM: G04215011



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

SURABAYA

2019

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Farida Anisah

Nim : G04215011

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Penerapan *Islamic Service Excellence* di BMT Al-Fithrah
Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo

Dengan ini sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 14 Januari 2019

Saya yang menyatakan,



Farida Anisah

NIM. G04215011

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Farida Anisah NIM. G04215011 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqosah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Rabu, 30 Januari 2019, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu Ekonomi Syariah.

Majelis Munaqosah Skripsi :

Penguji I

Dr. H. M. Lathoif Ghozali, L.C., MA
NIP. 197511032005011005

Penguji II

Drs. H. Nur Kholis, M.Ed,Admin., Ph.D.
NIP. 196703111992031003

Penguji III

Dr. Mugiyati, M.EI
NIP. 197102261997032001

Penguji IV

Hanafi Adi Putra, M.Si
NIP. 198209052015031002

Surabaya, 05 Februari 2019

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Dekan,

Dr. H. Ah. Ali Arifin, MM
NIP. 196212141993031002

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Farida Anisah NIM. G04215011 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 15 Januari 2019

Pembimbing,



Dr. H. Muhammad Lathoif Ghozali, LC., MA
NIP. 197511032005011005

BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo merupakan salah satu dari tiga cabang yang dimiliki BMT Al-Fithrah Mandiri syariah yang baru saja *launching* pada bulan September 2018. BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo bukanlah satu-satunya lembaga keuangan syariah yang berdiri di dekat Pasar Larangan Sidoarjo. Terdapat beberapa lembaga keuangan yang telah berdiri terlebih dahulu di daerah Pasar Larangan Sidoarjo. Hal tersebut membuat BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo harus dapat bersaing untuk mendapatkan dan mempertahankan nasabah. Hal yang paling diperhatikan oleh BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo ini adalah *Islamic Service Excellence* atau pelayanan prima yang sesuai dengan syariat Islam.

Menurut Prasetyorini, yang dikutip Handini (2013) pelayanan prima (*excellent service/customer care*) secara arti merupakan pelayanan yang sangat baik, atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan prima (*customer care*) adalah faktor penentu dalam keberhasilan suatu perusahaan. Apabila bisnis dapat terus tumbuh dan berkembang dan dapat terus bertahan dalam persaingan maka keuntungan dan pendapatannya juga akan terus meningkat. Sedangkan Barata, yang dikutip Handini (2013) menambahkan pelayanan prima merupakan suatu bentuk perhatian kepada pelanggan dengan cara memberikan pelayanan terbaik dengan tujuan untuk memberikan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan

hangat. Diikuti dengan perkataan yang lembut akan membuat nasabah semakin nyaman untuk berkomunikasi dan menyampaikan kebutuhannya.

Di dalam *Islamic Service Excellence* telah diatur bagaimana pelayanan terbaik sehingga tujuan untuk mencapai kepuasan dan loyalitas nasabah dapat tercapai. Akan tetapi, faktanya sekarang ini banyak dari lembaga keuangan syariah termasuk BMT yang kurang memperhatikan hal tersebut. Banyak ditemui keluhan-keluhan nasabah akan kurangnya pelayanan yang diberikan. Hal tersebut yang nantinya akan menghambat tujuan BMT untuk menarik minat nasabah baru dan mempertahankan loyalitas nasabah. Persaingan yang ketat dengan BMT maupun lembaga keuangan syariah yang lain akan semakin mempersulit dalam menarik minat nasabah jika pelayanan yang diberikan tidak memuaskan. Jika pelayanan yang diberikan tidak memuaskan, maka nasabah dapat berpindah pada BMT yang lain atau berpindah pada perbankan mengingat sekarang ini bank mulai membidik usaha-usaha mikro. Persaingan yang semakin ketat harus memacu BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo untuk tetap konsisten memberikan *Service Excellence* kepada nasabah.

Dari uraian diatas diketahui bahwa *Service Excellence* merupakan faktor terpenting dalam menarik minat nasabah dan mempertahankan nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik sehingga mencapai kepuasan dan menghasilkan nasabah yang loyal. *Islamic Service*

Excellence sangat penting diterapkan dalam BMT mengingat BMT merupakan lembaga keuangan syariah, sehingga seluruh operasional yang dijalankan pada BMT mulai dari pelayanan hingga produk sesuai dengan prinsip syariah islam.

BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah sebagai BMT pusat yang berada di kecamatan Kedinding Surabaya telah memiliki konsep *Islamic Service Excellence* yang telah ditetapkan dalam SOP (Standar Operasioanl Prosedur). Setiap karyawan dituntut untuk bisa memberikan pelayanan prima kepada seluruh nasabah baik *Front Liner, Account Officer*, hingga manajer atau kepala kantor tanpa memandang siapapun nasabahnya, dan terbukti kualitas pelayanan yang baik membuat nasabah menjadi loyal sehingga BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Pusat saat ini mampu bersaing dengan berbagai BMT di daerah Kedinding Surabaya.

BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo merupakan cabang baru yang dimiliki oleh BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah. Dengan kondisi BMT yang berada di tempat baru dan dengan karyawan yang mayoritas baru inilah yang menjadi sebuah tantangan untuk tetap bisa mempertahankan kualitas termasuk kualitas pelayanan berdasarkan SOP yang ada layaknya pada BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah yang berada di kantor pusat. Hal inilah yang menarik minat peneliti untuk mengetahui bagaimana konsep *Islamic Service Excellence* di BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo dan bagaimana seluruh karyawan di

				konsep <i>Service Excellence</i> yang sesuai dengan syariat Islam.
4.	Strategi Servis (Pelayanan Prima) Bank Syariah Terhadap Nasabah Non Muslim	Hellena Fitria	Jurnal ini membahas bagaimana pelayanan prima yang diberikan walau kepada nasabah non Muslim, beserta loyalitas nasabah non Muslim kepada Bank Syariah.	Skripsi ini tidak spesifik membahas penerapan <i>Islamic Service Excellence</i> kepada salah satu kelompok nasabah saja. Akan tetapi bagaimana BMT Al-Fithrah Cabang Sidoarjo memberikan pelayanan prima kepada seluruh nasabah tanpa pandang bulu atas latar belakang nasabah tersebut.
5.	Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Menurut Al-Qur'an	M. Zainul Wathani dan Afiati Kurnianingsih	Jurnal ini membahas konsep <i>Islamic Service Excellence</i> yang diterapkan oleh Perbankan Syariah yang sesuai dengan dalil-dalil dalam	Skripsi ini tidak hanya membahas konsep <i>Islamic Service Excellence</i> berdasarkan al-Qur'an, akan tetapi diperkuat dengan sabda-sabda Rasulullah SAW dalam hadis.

Nurus Shobah S.E sebagai asisten manajer yang telah menjalani masa kerja selama 2 tahun. Dan juga karyawan dari Cabang Sidoarjo yang bersangkutan diantaranya bapak Ach. Syarwani sebagai kepala cabang yang telah menjalani masa kerja selama 3 tahun. Bagian *front liner* yaitu Siti Nur Fadilla sebagai *teller* telah menjalani masa kerja 4 bulan dan Nanda Riski Amalia bagian pembiayaan telah menjalani masa kerja selama 6 bulan. Nurus Soleh dan Moch. Rofiq sebagai *account officer* yang telah menjalani masa kerja selama 6 bulan. Juga beberapa nasabah yang bersedia diwawancarai diantaranya ibu Nur Hayati seorang pedagang buah di pasar Larangan Sidoarjo yang telah menjadi nasabah BMT selama 6 bulan dan juga ibu Umi Habibah pemilik sebuah warung di pasar Larangan yang telah menjadi nasabah BMT selama 6 bulan.

b. Observasi

Secara etimologis pengertian observasi menurut kamus besar bahasa indonesia berarti pengamatan atau peninjauan secara cermat. Sedangkan secara terminologis observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian. Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi partisipatif yang dilakukan dua kali dalam satu minggu dengan jangka waktu satu bulan. peneliti melakukan

- a. *Editing*, ialah proses pemilihan terhadap semua data yang sudah terkumpul, dari kelengkapan dan kejelasannya. Pada penelitian ini penulis akan mengambil data dari BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo yakni penerapan *islamic service excellence* dan data-data pendukung lainnya yang akan dianalisis dengan memilah data yang telah ada untuk menjawab rumusan masalah.
- b. *Organizing*, yakni menyusun data yang telah diperoleh dalam penelitian secara sistematis. Penulis mengelompokkan data-data yang telah didapatkan dari penelitian untuk memudahkan penulis dalam menganalisis.
- c. *Analizing*, yaitu menganalisis data yang telah diperoleh dari hasil penelitian untuk mengungkapkan hasil penelitian yang akhirnya merupakan sebuah jawaban dari rumusan masalah. Setelah penulis mendapatkan seluruh data yang dibutuhkan dari BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo dan mengelompokkan data sesuai dengan kebutuhan penulis maka selanjutnya adalah menganalisis data tersebut sehingga menjadi jawaban atas rumusan masalah.

Penulis melakukan pengukuran keabsahan data dengan triangulasi yaitu dengan melakukan wawancara dan observasi kepada karyawan BMT al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo akan penerapan *islamic service excellence* dan beberapa nasabah BMT lalu

Penulis menggunakan teknis analisis data karena penelitian yang digunakan menggunakan metode deskriptif kualitatif, karena dalam penelitian ini memerlukan data-data pendukung yang menggambarkan masalah yang ada. Kemudian informasi serta data yang diperoleh akan diolah dan dianalisis menjadi pola pikir induktif dimana fenomena yang bersifat khusus akan dikelola, dianalisis dan disimpulkan sehingga memperoleh pemecahan persoalan atau solusi tersebut dapat berlaku secara umum.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah penelitian yang dilakukan, maka penulis menyusun sistematika pembahasan dengan membagi menjadi beberapa bab sesuai dengan petunjuk buku panduan penulisan proposal skripsi, yaitu:

Bab satu pendahuluan. Pembahasan didalam bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, identifikasi masalah dan batasan masalah, rumusan masalah, kajian pustaka, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, definisi operasional, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab dua kajian pustaka. Berfungsi sebagai dasar kajian untuk menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian. Pada bab dua ini menjelaskan teori-teori serta kajian pustaka yang berhubungan dengan

permasalahan dan kerangka pemikiran teoritis mengenai masalah yang diteliti.

Bab tiga gambaran umum. Pada bab tiga ini menjelaskan gambaran umum tentang BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo. Pada bab ini akan dibahas tentang sejarah, visi dan misi, struktur organisasi, produk-produk BMT Al-Fitharah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo, serta data-data yang bertujuan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu Bagaimana Konsep *Islamic Service Excellence* Yang Dikembangkan Oleh BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo dan Bagaimana Penerapan *Islamic Service Excellence* Di BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo.

Bab empat berisi tentang analisis data yang menjawab rumusan masalah yang ada, yakni Bagaimana Konsep *Islamic Service Excellence* Yang Dikembangkan Oleh BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo dan Bagaimana Penerapan *Islamic Service Excellence* Di BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo.

Bab lima penutup. Bagian penutup ini menyajikan kesimpulan dan juga saran-saran penulis mengenai hal-hal yang telah dibahas dalam skripsi ini.

- c. *Assurance* merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan pegawai perusahaan untuk menjadikan pelanggan percaya terhadap perusahaan. *Assurance* terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Contohnya adalah ketepatan dalam pelayanan, yaitu pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan.
- d. *Empathy* adalah sikap perhatian yang ditujukan kepada pelanggan untuk memahami maksud dan kebutuhan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara jelas dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.
- e. *Tangibles* adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal atau pihak di luar perusahaan. Dalam hal ini perusahaan berusaha menunjukkan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dimana keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan. Contohnya adalah lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, petunjuk dan panduan yang dibutuhkan, kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, alat komunikasi, dan lain sebagainya.

operasionalnya. *Islamic service excellence* BMT al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo yaitu dengan selalu berupaya untuk *all out* dalam melakukan pelayanan, selalu mengutamakan kepentingan nasabah dan berpegang teguh pada syariah. BMT al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo sebagai lembaga keuangan syariah memiliki pelayanan yang berbeda dengan pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan umum lainnya, yakni dengan terus memperhatikan kepatuhan dalam menjalankan syariah islam disamping melakukan suatu pelayanan. Seperti menerapkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) dan menjaga produk serta akad yang dilakukan sehingga transaksi yang dilakukan dengan nasabah sesuai dengan kaidah dalam syariah Islam. Menurut bapak Syarwani selaku kepala cabang mengatakan bahwa

Dalam memberikan pelayanan karyawan selalu memulai dan mengakhiri dengan mengucapkan salam kepada nasabah. Karyawan juga diwajibkan untuk memahami setiap produk yang dimiliki terutama AO karena AO lah yang bertanggung jawab disetiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Hal yang harus diperhatikan yakni mulai dari akad hingga prosedurnya sehingga setiap transaksi yang dilakukan selalu terjaga prinsip kesyariahnya.

Assurance merupakan suatu kemampuan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan. Untuk menumbuhkan rasa percaya nasabah BMT al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang

kepada nasabah sesuai dengan kebutuhan nasabah serta sesuai dengan prosedur yang berlaku. Seluruh karyawan faham akan job deskripsi masing-masing dan faham akan produk-produk syariah yang ditawarkan, sehingga mampu menjawab kebutuhan nasabah dengan tepat.

2. Benar dan teliti. Karyawan BMT al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo selalu melakukan pekerjaannya dengan terstruktur sesuai dengan tahapan-tahapan yang telah ditentukan. Karyawan selalu berupaya untuk melakukan pekerjaan semaksimal mungkin dan meminimalisir kesalahan. Seperti pada alur permohonan pembiayaan karyawan melakukan sesuai dengan tahapan dan job deskripsi masing-masing. Mulai dari nasabah mengajukan permohonan pembiayaan kepada *Account Officer* atau AO, lalu AO memberikan berkas datanya ke bagian pembiayaan untuk di input, kemudian AO dan kepala cabang melakukan survei dan menentukan kelayakan penerimaan pembiayaan pada nasabah tersebut, hingga keluarlah keputusan untuk mencairkan atau tidaknya permohonan pembiayaan nasabah. Jika permohonan disetujui maka AO akan melakukan akad dengan nasabah dan mencairkan dana pembiayaan dan memfollow up nasabah agar tidak terlambat dalam pembayaran angsuran. AO melakukannya hingga angsuran pembiayaan nasabah tersebut lunas. Seluruh karyawan diharuskan untuk faham akan produk-produk syariah yang dimiliki mulai dari prosedur hingga

akad yang harus dilakukan, sehingga transaksi yang dilakukan tetap terjamin kehalalannya dan bebas dari riba.

3. Sopan dan ramah. Ketika melakukan pelayanan karyawan selalu menerapkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun). Ketika akan memulai maupun mengakhiri pelayanan dengan nasabah tidak lupa untuk selalu mengucapkan salam, baik karyawan yang ada di kantor maupun karyawan yang *mencollect* di pasar maupun di rumah nasabah. Karyawan juga selalu menebarkan sapa dan senyum kepada nasabah, tidak lupa untuk selalu menjaga sopan santun dalam memberikan pelayanan.
4. Simpatik. karyawan selalu menerapkan 5S dalam praktik pelayanan, karyawan mampu memberikan pelayanan yang menyenangkan dan menarik minat nasabah untuk bertransaksi dengan BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo.
5. Fleksible dan penuh perhatian. Khususnya pada karyawan AO BMT al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo dituntut untuk dekat dan akrab dengan nasabah sehingga mengetahui karakteristik masing-masing nasabah. Selain untuk mengetahui karakteristik masing-masing nasabah hal tersebut dilakukan agar AO dapat memberikan pelayanan sesuai dengan karakteristik setiap nasabahnya. apabila AO telah mampu menyesuaikan diri dan pelayanan sesuai dengan karakteristik dan sifat nasabah maka nasabah akan lebih mudah untuk menyampaikan kebutuhan dan

keinginannya sehingga pelayanan yang diberikan nantinya tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masing-masing nasabah.

6. Menyenangkan dan memuaskan. Melanjutkan point yang ke lima, karena karyawan BMT al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo telah memiliki hubungan yang dekat dan akrab dengan nasabah maka lebih mudah bagi karyawan untuk melayani sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah sehingga nasabah tidak kecewa dengan pelayanan yang diberikan.
7. Rapi dan bersih. Kepala cabang selalu menekankan pada karyawan BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo untuk selalu menjaga kebersihan diri dan kerapian seragam yang digunakan. Sebelum bertemu dengan nasabah karyawan harus memastikan dirinya telah bersih, wangi dan rapi sehingga nasabah nyaman ketika bertemu dan berkomunikasi dengan karyawan.
8. Indah dan serasi. Kebersihan kantor menjadi tanggung jawab seluruh penghuni kantor yakni seluruh karyawan BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo. Kantor setiap hari disapu bersih dan di pel. Ruangan selalu ditata rapi setiap hari agar nasabah yang berkunjung betah dan nyaman di kantor. Beberapa karyawan laki-laki bertempat tinggal dikantor karena kondisi rumah yang sangat jauh. Dengan demikian kepala kantor senantiasa selalu

mengingatkan untuk menjaga kebersihan dan kerapian kantor agar karyawan maupun nasabah betah ketika berada di kantor.

9. Aman dan tertib. Karyawan BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo dalam memberikan pelayanan dituntut untuk selalu tertib dan menjaga keamanan nasabah. Tertib yakni sesuai dengan prosedur yang ada dan menjaga kesyariahan produk agar transaksi yang dilakukan terjaga kehalalannya. Aman yang dimaksud adalah karyawan akan menjaga kerahasiaan transaksi antara nasabah dengan BMT sehingga tidak diketahui oleh nasabah yang lain. Karyawan juga menjamin keamanan berkas-berkas milik nasabah yang diajukan untuk persyaratan transaksi dengan BMT baik pembiayaan atau yang lainnya.
10. Canggih. Karyawan telah difasilitasi dengan teknologi untuk membantu dan mempermudah pekerjaan karyawan sehingga setiap pekerjaan dapat diselesaikan dengan efektif dan efisien. Seperti bagian teller dan pembiayaan diberikan fasilitas berupa komputer, scan dan juga printer untuk menginput data nasabah dan juga mencetak berkas yang dibutuhkan untuk kelengkapan administrasi. Maka teller dan bagian pembiayaan harus mampu untuk mengoprasikannya agar pekerjaan yang dilakukan dapat diselesaikan lebih cepat. Sedangkan AO mendapatkan fasilitas berupa aplikasi di dalam smartphone untuk menginput data nasabah yang menabung atau membayar angsuran pembiayaan. AO juga mendapatkan mini

printer untuk mencetak transaksi nasabah pada hari itu sebagai bukti tertulis yang diberikan kepada nasabah. Oleh karena itu AO diharuskan untuk mampu mengoprasikannya sehingga mempermudah pekerjaan yang dilakukan.

B. Analisis Penerapan *Islamic Service Excellence* Perspektif CARTER dan Al-Quran Hadis.

Islamic Service Excellence merupakan upaya untuk memberikan pelayanan terbaik yang sesuai dengan syariat islam guna memenuhi kebutuhan nasabah sehingga menjadikan nasabah menjadi puas atas pelayanan yang diberikan dan menjadi nasabah yang loyal kepada perusahaan.

Keberhasilan dalam penerapan *Islamic Service Excellence* tidak terlepas dari konsep pendekatan yang digunakan. BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo telah berupaya melakukan *Service Excellence* pada setiap pelayanan yang diberikan. *Service Excellence* yang diterapkan oleh BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo dalam beberapa hal telah sesuai dengan konsep dimensi *Islamic Service Excellence*, diantaranya adalah *Syariah Compliance* atau kepatuhan syariah. BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo selalu berupaya untuk sesuai dengan syariat diantaranya adalah dengan selalu menerapkan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) setiap kali melayani nasabah. Menjaga kehalalan produk dengan terus berusaha lebih baik dan menjaga kebenaran akad

Handini Khaerunnisa. “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah”, dalam *Jurnal Studia Akuntansi Dan Bisnis*, Vol. 1, No. 1, 2013.

Hardiansyah, Haris. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Empat, 2010.

Hayati, Nur. *Wawancara*, Pasar Larangan Sidoarjo, 3 Desember 2018.

Ichsan, *Wawancara*, BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Pusat, 26 November 2018.

Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2005.

Khaerunnisa, Handini. “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah”, dalam *Jurnal Studia Akuntansi Dan Bisnis*, Vol. 1, No. 1, 2013.

Khotamin, Nur Alfi, Rahmat dahlan. “Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada BPR Syariah Way Kanan”, dalam *Khozana*, Vol. 1, No. 1, 2018.

Kurnia, Nur Haida. “Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan terhadap loyalitas anggota pembiayaan di BMT Al-Falah sumber cirebon”, dalam *Al-Amwal*, Vol. 9, No. 2, 2017.

Lailah, Nur dkk. *Lembaga Keuangan Islam Non Bank*, Surabaya:IAIN Sunan Ampel Press, 2013.

Muhammad Fu’ad bin Abdul Baqi, *Hadits Shahih Bukhari Muslim*, Terj. Abu Firly Bassam Taqiy. Depok: Fathan Prima Media, 2013.

Muhammad Nashiruddin Al Albani, *Shahih Sunan Al-Tirmidzi*, Fachrurazi. Jakarta: Pustaka Azzam, 2006.

Muhammad Nashiruddin Al Albani, *Shahih Sunan Al-Tirmidzi*, Terj. Fachruazi. Jakarta:Pustaka Azzam, 2006.

Nawawi, Ismail. *Metoda Penelitian Kualitatif*. Jakarta: CV. Dwiputra Pustaka Jaya, 2012.

- Putra, Rizky Pratama. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya”, dalam JESTT, Vol. 1, No. 9, 2014.
- Riski, Nanda. *Wawancara*, BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo, 28 November 2018.
- Rofiq, Moch. *Wawancara*, BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo, 1 Desember 2018.
- Setyobudi, Ismanto dan Daryanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Shobah, Nurus. *Wawancara*, BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Pusat, 26 November 2018.
- Sholeh, Nurus. *Wawancara*, BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo, 1 Desember 2018.
- Soemitra, Andri. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana Prenamedia Group, 2009.
- Standar Operasional Prosedur (SOP) BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfa Beta, 2008.
- Susyanti, Jeni. *Pengelolaan Lembaga Keuangan Syariah*. Malang:Empat Dua, 2016.
- Syarwani, Achmad. *Wawancara*, BMT Al-Fithrah Mandiri Syariah Cabang Sidoarjo, 28 November 2018.
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Servic*. Yogyakarta:Andy, 2002.
- Tyas Rizqa Ramadhaning, Ari Setiawan. “Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menabung Di BMT Sumber Mulia Tuntang”, dalam Muqtasid, Vol. 3, No. 2, 2012.

