

ABSTRAK

KHOLIYFATUL JANNAH 2023, Penerapan *Excellent Service* di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN), Dosen Pembimbing: Dr. Mohammad Hamim Sultoni, M.A.B.

Kata Kunci: *Penerapan, Excellent Service, BMT NU Jawa Timur*

Penerapan *Excellent Service* di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan menjadi hal yang sangat penting diterapkan karena menjadi sukses dan berkembang tidak cukup diam tetapi harus mencari jalan alternatif dalam memenuhi kebutuhan para anggota atau masyarakat.

Penelitian ini terdapat dua fokus yang akan dikaji yaitu: pertama, bagaimana penerapan *Excellent Service* di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan. kedua, bagaimana kendala penerapan *Excellent Service* di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Prosedur pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dokumentasi dan pengecekan keabsahan data yang dilakukan melalui metode triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1.) Penerapan *Excellent Service* di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan konsep dasar *excellent service* yaitu konsep 3A sikap (*attitude*), perhatian (*attention*) dan tindakan (*action*). BMT menerapkan 4S salam, sapa, senyum dan sopan sebagai sikap dasar yang mereka terapkan. Selain itu karyawan juga berusaha tanggap dan sigap dengan sebuah perhatian mendengarkan keluhan atas segala kebutuhan serta mencarikan solusi yang baik dan segera mengatasi apa yang menjadi kebutuhan para anggota atau masyarakat dengan cepat dan tepat. Hal ini diterapkan oleh seluruh karyawan BMT kepada para anggota atau masyarakat agar pelayanan yang BMT berikan bisa maksimal dan bermamfaat kepada para anggota atau masyarakat. 2.) Kendala Penerapan *Excellent Service* di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan terdapat dua faktor. Pertama faktor internal yaitu kendala yang disebabkan oleh pihak BMT itu sendiri seperti gangguan sistem dan jaringan yang kurang stabil diakibatkan oleh listrik padam. Kedua faktor eksternal yaitu kendala yang datangnya dari anggota yang kurang paham tentang prosedur, anggota yang sering bicara sendiri. Sehingga hal tersebut sangat mengganggu dalam pelayanan yang BMT berikan.