

## Implementasi *Service Excellent* Pada Pegawai BMT Bina Umat

Rahmawati Riantisari<sup>1)</sup>, Alfiati Nurrokhmini<sup>2)</sup>, Widya Yuliani<sup>3)</sup>, Tutik Indraswati<sup>4)</sup>

<sup>1234</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Muhammadiyah Klaten

Email: [rahmawatiriantisari@umkla.ac.id](mailto:rahmawatiriantisari@umkla.ac.id), [alfiati.klaten@umkla.ac.id](mailto:alfiati.klaten@umkla.ac.id), [wyliani927@gmail.com](mailto:wyliani927@gmail.com),  
[tutikindraswati30@gmail.com](mailto:tutikindraswati30@gmail.com)

### ABSTRAK

Pelayanan menjadi sesuatu yang sangat penting dalam industri manufaktur maupun jasa. Banyak perusahaan berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Tidak terkecuali bagi industri jasa keuangan kecil yakni BMT Bina Umat. Dalam kegiatan operasionalnya sehari-hari BMT Bina Umat dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya. Pelayanan menjadi ujung tombak yang sangat penting bagi BMT. Berdasar pada Komite Nasional Keuangan Syariah (KNKS), salah satu kelemahan pada BMT yakni terkait isu pengelolaan sumber daya manusia. Isu SDM yang kurang pada penguatan ahlak dan kedisiplinan dalam melayani nasabah. Tujuan dari Program Pengabdian Kepada Masyarakat (PkM) adalah untuk membudayakan pola pikir positif di kalangan pegawai melalui pelatihan yang berpusat pada etos "Pelayanan Prima atau *Service Excellent*". Perubahan pola pikir ini diharapkan memberdayakan pegawai untuk memberikan pelayanan yang tulus dan perhatian. Mengingat pentingnya memiliki perwakilan yang teladan untuk melayani pelanggan dengan efektif, dukungan dan pelatihan sangat diperlukan. Materi pelatihan mencakup aspek-aspek seperti kesadaran pelayanan, ekspresi wajah, keterampilan komunikasi, penanganan keluhan, dan membina emosi positif dipahami oleh peserta dengan baik. Kegiatan PkM ini berjalan dengan baik sesuai dengan waktu yang sudah direncanakan. Hasil dari kegiatan PkM ini peserta lebih memahami kembali terkait dengan *Service Excellent*. Peserta menilai materi kegiatan ini sangat sesuai dengan pekerjaannya. Hasil juga dibuktikan melalui evaluasi dari nasabah terkait *Service Excellent* yang sudah dilakukan menunjukkan angka 4 yang artinya nasabah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: *Service Excellent*, BMT, Pelatihan, SDM, Industri, Pengabdian

## Implementation of Excellent Service for BMT Bina Umat Employees

### ABSTRACT

Service becomes something very important in both manufacturing and service industries. Many companies compete to provide the best service to consumers. This also applies to small financial service industries such as BMT Bina Umat. In its daily operational activities, BMT Bina Umat is required to provide the best service to its customers. Service is a crucial cornerstone for BMT. According to the National Committee on Sharia Finance (KNKS), one of the weaknesses of BMT is related to human resource management issues. The lack of human resources in strengthening morals and discipline in serving customers. The goal of the Community Service Program (PkM) is to cultivate a positive mindset among employees through training centered on the ethos of "Service Excellence". This mindset change is expected to empower employees to provide sincere and attentive service. Considering the importance of having exemplary representatives to effectively serve customers, support and training are highly necessary. Training materials cover aspects such as service awareness, facial expressions, communication skills, complaint handling, and nurturing positive emotions are well understood by the participants. This PkM activity runs smoothly according to the planned schedule. The results of this PkM activity show that participants have a better understanding of Service Excellence. Participants evaluate that the content of this activity is very relevant to their work. The results are also evidenced by evaluations from customers regarding Service Excellence, which show a rating of 4, meaning that customers are quite satisfied with the service provided.

Keywords: Service Excellent, BMT, Training, Human Resources, Industry, Community Service

## PENDAHULUAN

Secara garis besar, bisnis dibedakan menjadi dua macam, yakni bisnis yang bergerak dibidang manufaktur dan bisnis yang bergerak dibidang jasa. Bisnis manufaktur ialah bisnis yang mengolah sumber daya perusahaan (bahan baku, tenaga kerja, metode, mesin, informasi, modal) menjadi barang ataupun produk yang mempunyai nilai jual. Sedangkan bisnis bidang jasa merupakan bisnis yang mengolah sumber daya perusahaan menjadi jasa atau layanan yang memiliki nilai jual. Dari penjelasan tersebut terdapat dua output yang berbeda yakni produk dan jasa atau layanan. Secara umum, produk dapat dengan mudah dirasakan karena memiliki bentuk fisik dan terlihat objektif. Contohnya ketika seorang konsumen membeli produk, maka konsumen tersebut dapat langsung menilai bagaimana bentuk produk. Berbeda halnya dengan jasa atau layanan yang bersifat tidak berwujud dan subjektif. Ketika seseorang membeli jasa, dapat disimpulkan jika orang tersebut membeli fasilitas yang ditawarkan. Perusahaan yang bergerak pada bidang jasa selalu mengedepankan pelayanan untuk meningkatkan kualitas perusahaan (Ichwani et al., 2021). Salah satu usaha yang bergerak dalam bidang jasa ialah BMT (Baitul Mal wat Tamwil). BMT merupakan lembaga keuangan kecil syariah, yang berperan membantu perekonomian masyarakat untuk lebih sejahtera. Salah satu BMT yang berada di daerah Klaten ialah BMT Bina Umat. Dalam kegiatan operasionalnya sehari-hari BMT Bina Umat dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya. Pelayanan yang diberikan harapannya dapat memberikan kepuasan untuk nasabah (Puspitasari, 2019). Pelayanan menjadi sesuatu yang penting, sehingga masing-masing perusahaan berkompetisi untuk meningkatkan

pelayanan prima (Bakar et al., 2020). Pelayanan adalah hasil dari interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan yang menggunakan fasilitas yang disediakan oleh suatu organisasi atau perusahaan (Widayanti et al., 2023). Pelayanan Prima, atau pelayanan unggul, adalah ketika karyawan memperlihatkan sikap atau metode dalam melayani pelanggan dengan cara yang memuaskan (Saputra & Utami, 2017). Pelayanan prima ialah pelayanan yang mampu mewujudkan impian pelanggan dan kebutuhannya (Rahayu & Willy, 2023). Pelayanan prima atau *Service Excellent* dapat dilakukan melalui komunikasi yang efektif dan kecerdasan emosional yang dimiliki pegawai (Amin et al., 2023). *Service Excellent* secara sederhana mengacu pada pelayanan yang sangat baik atau terbaik. Istilah ini digunakan karena sesuai dengan standar pelayanan yang diterapkan atau dimiliki oleh instansi yang memberikan layanan (Nandang et al., 2022). Pelayanan prima atau *Service Excellent* dimulai dengan memperoleh pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Ini melibatkan berkomunikasi secara aktif, mendengarkan dengan penuh perhatian, dan merespons secara tepat terhadap kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat (Pratama, 2024) Berdasar pada Komite Nasional Keuangan Syariah (KNKS), salah satu kelemahan pada BMT yakni terkait isu pengelolaan sumber daya manusia. Isu SDM yang kurang pada penguatan ahlak dan kedisiplinan dalam melayani nasabah. Urgensi permasalahan, disebabkan karena pentingnya pelayanan prima bagi bisnis jasa untuk meningkatkan kualitas perusahaan dan perlunya mererefresh kembali terkait pelayanan prima bagi pegawai BMT Bina Umat sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan.

Salah satu bentuk pemecahan permasalahan yang dapat diberikan yakni implementasi *Service Excellent* untuk pegawai BMT Bina Umat. Pelatihan *Service Excellent* ini diharapkan mampu, meningkatkan kualitas dan kepercayaan nasabah terhadap pelayanan BMT Bina Umat, sehingga dapat meningkatkan kepuasan sampai loyalitas nasabah. Pelayanan Prima atau Pelayanan Unggul dapat memiliki dampak yang signifikan baik bagi pelanggan maupun bagi organisasi itu sendiri. Dalam era media sosial saat ini, seseorang dapat dengan mudah merusak reputasi perusahaan atau organisasi kapan saja. Namun, jika setiap bagian organisasi mampu memberikan pelayanan yang sangat baik, hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga meningkatkan citra perusahaan atau organisasi tersebut (Putro et al., 2024).

#### METODE PENELITIAN

Metode Pelaksanaan dalam pengabdian ini terbagi dalam beberapa tahap diantaranya:

##### 1. Brainstroming

Sosialisasi dilakukan melalui koordinasi dengan mitra dalam bentuk pertemuan. Dipertemuan tersebut akan dibahas mengenai latar belakang target, sasaran dan tujuan kegiatan. Perencanaan terkait waktu dan tempat untuk menyelenggarakan kegiatan.

##### 2. Pelatihan

Pelatihan sudah masuk ketahap pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat. Peserta pelatihan pertama akan diberikan materi sekaligus praktek terkait *Service Excellent* dan dibuka sesi diskusi.

##### 3. Evaluasi

Penilaian atau evaluasi diberikan pada saat selesai pelatihan dalam bentuk kuisisioner yang berisi evaluasi terhadap materi, evaluasi terhadap trainer dan evaluasi

terhadap fasilitas yang diberikan selama pelatihan. Evaluasi juga diberikan dalam bentuk pemantauan terhadap sikap peserta dalam mengimplementasikan materi pelatihan yang sudah diberikan. Pemantauan terhadap sikap pegawai dalam mengimplementasikan *Service Excellent* akan dinilai melalui kuisisioner yang diberikan pada nasabah BMT Bina Umat. Evaluasi yang dilakukan yakni evaluasi terhadap kegiatan pengabdian masyarakat yang sudah dilakukan dan evaluasi terhadap implementasi *Service Excellent* yang sudah di jalankan oleh pegawai BMT. Evaluasi terhadap pelatihan berbentuk kuisisioner yang diberikan kepada peserta pelatihan dan evaluasi terhadap implementasi *Service Excellent* juga berbentuk kuisisioner yang diberikan kepada nasabah BMT Bina Umat dengan skor penilaian:

- a. Sangat Puas : 5
- b. Puas : 4
- c. Cukup Puas : 3
- d. Tidak Puas : 2
- e. Sangat Tidak Puas : 1

Indikator yang digunakan dalam evaluasi tersebut sebagai berikut:

**Tabel 1 Indikator Evaluasi Kegiatan**

Evaluasi Terhadap Materi	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kesesuaian materi terhadap pekerjaan</li> <li>b. Manfaat materi terhadap peningkatan keterampilan pegawai</li> <li>c. Kesesuaian isi pelatihan terhadap kebutuhan</li> <li>d. Kejelasan tulisan pada materi yang disajikan</li> <li>e. Pemerolehan pengetahuan dan</li> </ul>
--------------------------	---

	keterampilan baru
Evaluasi Terhadap Trainer	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kehadiran trainer (ketepatan waktu)</li> <li>b. Pemahaman trainer pada materi pelatihan</li> <li>c. Suasana pelatihan yang komunikatif</li> <li>d. Kesiapan trainer</li> </ul>
Evaluasi Terhadap Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kenyamanan ruang pelatihan</li> <li>b. Efektivitas fasilitas pendukung</li> <li>c. Fasilitas konsumsi</li> </ul>

Dalam evaluasi pemantauan implementasi *Service Excellent* pada pegawai BMT yang sudah diberikan pelatihan, ada 6 indikator yang dinilai. Adapun indikator tersebut dijabarkan pada tabel berikut:

**Tabel 2 Indikator evaluasi Implementasi *Service Excellent***

Indikator	
Kemampuan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pegawai BMT Bina Umat memiliki kemampuan/pengetahuan yang memadai mengenai produk-produk yang ditawarkan</li> <li>b. Pegawai BMT Bina Umat mampu berkomunikasi baik dengan nasabah</li> <li>c. Pegawai BMT Bina Umat memiliki kompetensi</li> </ul>

	mengenai sistem dalam perbankan.
Sikap	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sikap Pegawai BMT Bina Umat dapat membuat nasabah merasa aman</li> <li>b. Pegawai BMT Bina Umat selalu bersikap ramah dan sopan terhadap nasabah</li> <li>c. Pegawai BMT Bina Umat selalu memberikan sambutan selamat datang pada saat anda datang ke bank</li> <li>d. Pegawai BMT Bina Umat selalu memberikan perhatian penuh terhadap nasabah</li> <li>e. Pegawai BMT Bina Umat ikhlas dalam membantu atau melayani kebutuhan informasi para nasabah</li> </ul>
Penampilan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pegawai BMT Bina Umat selalu memberikan perhatian atas kebutuhan dan keperluan nasabah</li> <li>b. Pegawai</li> </ul>

	<p>BMT Bina Umat senantiasa membantu nasabah yang menghadapi masalah dalam bertransaksi</p> <p>c. Pegawai BMT Bina Umat selalu menjalin hubungan dengan nasabah secara baik dan terus menerus</p> <p>d. Pegawai BMT Bina Umat selalu bersedia meluangkan waktu menanggapi permintaan nasabah</p>
Tindakan	<p>a. Pegawai BMT Bina Umat memberikan tindakan yang cepat dan tanggap dalam merespon keluhan nasabah</p> <p>b. Pegawai BMT Bina Umat tidak pernah menyatakan sibuk dalam melayani nasabah.</p> <p>c. Pegawai BMT Bina Umat</p>

	<p>memberikan solusi yang cepat dan tepat dalam memecahkan masalah nasabah</p> <p>d. Pegawai BMT Bina Umat memiliki tindakan yang luwes dalam melayani.</p> <p>e. Pegawai BMT Bina Umat tidak memilih-milih nasabah yang akan dilayani.</p>
Tanggung Jawab	<p>a. Pegawai BMT Bina Umat tidak istirahat saat sedang melayani nasabah.</p> <p>b. Pegawai BMT Bina Umat memberikan kemudahan prosedur pelayanan kepada nasabah.</p> <p>c. Pegawai BMT Bina Umat dapat dipercaya dalam mengelola uang dan menjamin keamanan nasabah</p>

Melalui metode pelaksanaan yang sudah dibuat, langkah selanjutnya tim menyusun timeline kegiatan pengabdian. Adapun timeline tersebut tersaji pada tabel berikut:

**Tabel 3 Rencana Kegiatan**

No	Kegiatan	Bulan				
		1	2	3	4	5
1	Koordinasi dengan mitra					
2	Pelaksanaan pelatihan					
3	Evaluasi					
4	Penyusunan laporan					
5	Menerbitkan hasil pengabdian					

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan pada tanggal 6 Maret 2024 berlokasi di BMT Bina Umat. Pada awal kegiatan, para peserta menunjukkan minat yang positif untuk berpartisipasi. Pegawai BMT turut serta dalam pelatihan ini sangat antusias dan mengikuti kegiatan ini hingga selesai. Peserta menunjukkan komitmen mereka dalam memahami materi dengan

mengajukan beberapa pertanyaan. Mereka sangat antusias dalam memberikan komentar dan berbagi pengalaman tanpa menunjukkan kejenuhan, meskipun materi yang disampaikan membutuhkan fokus dan konsentrasi yang tinggi. Peserta merasa termotivasi oleh peluang untuk memperoleh pengetahuan baru dan meningkatkan keterampilan emosional, seperti bahasa tubuh dan ekspresi emosi, yang berguna saat berinteraksi dengan konsumen.

Kegiatan pengabdian ini diakhiri dengan evaluasi kegiatan pelatihan yang dilakukan oleh peserta dengan mengisi kuisioner yang sudah disiapkan. Adapun hasil evaluasi kegiatan pengabdian yang meliputi evaluasi terhadap materi, pelatih dan fasilitas sebagai berikut:

**Tabel 4 Hasil Evaluasi Pelatihan**

Indikator	Rata-Rata Jawaban
Kesesuaian materi terhadap pekerjaan	4
Manfaat materi terhadap peningkatan keterampilan pegawai	4
Kesesuaian isi pelatihan terhadap kebutuhan	4
Kejelasan tulisan pada materi yang disajikan	4
Pemerolehan pengetahuan dan keterampilan baru	4
Kehadiran trainer	4

(ketepatan waktu)	
Pemahaman trainer pada materi pelatihan Suasana pelatihan yang komunikatif	4
Kesiapan trainer	4
Kenyamanan ruang pelatihan	4
Fasilitas pendukung	4
Fasilitas konsumsi	4

Melalui tabel diatas membuktikan jika pelatihan yang dinilai dari segi materi, pelatih dan fasilitas cukup membuat peserta merasa puas dibuktikan dengan rata-rata jawaban menunjukkan angka 4. Pelatihan memberikan manfaat terhadap pegawai karena materi yang sesuai dengan pekerjaan yang dihadapi. Melalui pelatihan ini peserta bisa memperoleh pengetahuan dan keterampilan baru. Kehadiran trainer, pemahaman trainer, kesiapan trainer dan fasilitas yang disediakan membuat peserta merasa puas mengikuti pelatihan ini.

Selain, evaluasi terhadap pelatihan, evaluasi lain juga dilakukan untuk menilai implementasi dari Service Excellent yang sudah dijalankan oleh pegawai BMT yang sudah mengikuti pelatihan. Evaluasi menggunakan indikator kemampuan, sikap, penampilan, tindakan dan tanggung jawab. Evaluasi ini menggunakan kuisisioner yang diberikan kepada 20 nasabah yg berkunjung ke BMT Bina Umat. Adapun hasil tersebut sebagai berikut:

**Tabel 5 Hasil Evaluasi Implementasi Service Excellent**

Indikator	Rata-Rata Jawaban
-----------	-------------------

Kemampuan (Pengetahuan produk, komunikasi dan kompetensi sistem dalam perbankan)	4
Sikap (keramahan, kesopanan dan perhatian)	4
Penampilan (Membantu nasabah dan menjalin hubungan)	4
Tindakan (Respon, kecepatan, ketepatan dan keadilan dalam melayani nasabah)	4
Tanggung jawab (pengelolaan keuangan, jaminan keamanan nasabah dan memberikan kemudahan prosedur pelayanan)	4

Berdasarkan hasil yang didapat melalui penyebaran kuisisioner kepada nasabah BMT Bina Umat dalam menilai Service Excellent yang sudah dijalankan pegawai BMT, mendapatkan hasil yang cukup puas. Dari kelima indikator yakni kemampuan, sikap, penampilan, tindakan dan tanggung jawab memperoleh skor nilai

4 yang artinya nasabah sudah cukup puas dalam pelayanan yang diberikan.

Secara keseluruhan kegiatan PkM ini berjalan dengan lancar. Keberhasilan kegiatan ini ditunjukkan melalui hasil kuisisioner yang diberikan kepada peserta, yang menunjukkan nilai 4. Artinya peserta merasa puas terhadap pelaksanaan kegiatan ini mulai dari materi, pelatih (traine) dan fasilitas. Keberhasilan kegiatan ini juga ditunjukkan melalui hasil kuisisioner yang diberikan kepada nasabah untuk menilai pelayanan pegawai BMT setelah mengikuti pelatihan. Hasilnya nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Keberlanjutan dari kegiatan ini pelaksanaan monitoring evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan akan terus dilaksanakan secara berkala maksimal 6 bulan sekali. Perlu ada evaluasi pelayanan dari nasabah BMT Bina Umat.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi pelatihan dari program Pengabdian Kepada Masyarakat (PkM), simpulannya adalah:

1. Secara keseluruhan, implementasi PKM yang telah dilakukan berjalan sesuai rencana. Seluruh materi yang telah disiapkan berhasil ditransfer sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
2. Respons positif dari peserta terhadap materi yang disampaikan terlihat dari antusiasme mereka dalam mendengarkan materi serta dalam melakukan praktek langsung.
3. Peserta dapat memahami rangkaian materi yang telah disampaikan dan mengerti pentingnya materi-materi tersebut untuk diterapkan dalam mengatasi masalah terkait dengan kualitas pelayanan.

### REFERENSI

- Amin, M. A. N., Subroto, S., Susilawati, A. D., Hapsari, I. M., Wahyudi, C., Amalia, M. R., & Irawan, B. P. (2023). Pelatihan Pelayanan Prima dengan Komunikasi Efektif dan Kecerdasan Emosional bagi Karyawan BPRS HIK Bahari Tegal. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*, 3(1), 201–206. <https://doi.org/10.54082/jamsi.636>
- Bakar, R. M., Meizarra, E., & Dewi, P. (2020). *Peningkatan kualitas pelayanan kelompok unit karyawan BPR Hasamitra Makassar*. 163–166.
- Ichwani, T., Munira, M., & Hilmiyah, N. (2021). *Pelatihan Pelayanan Prima untuk Mendukung Pembelajaran Jarak Jauh*.
- Nandang, Jamaludin, A., Firmansyah, Y., Wanta, & Sihabudin. (2022). PELATIHAN PELAYANAN PRIMA PADA PELAKU EKOWISATA KAMPUNG KOPI DESA MEKAR BUANA KABUPATEN KARAWANG. *Konferensi Nasional Penelitian Dan Pengabdian (KNPP) Ke-3*, 950–963.
- Pratama, T. (2024). PELATIHAN PELAYANAN PRIMA UNTUK KARYAWAN DI MOMOO JUICE BAR & CAFFEE HARBOUR BAY KOTA Syafuruddin Rais. 2(1), 22–33.
- Puspitasari, F. F. (2019). *Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah*. 4(1).
- Putro, T. R., Sistriatmaja, M. B., Siti Aisyah Tri Rahayu, Hakim, L., Hery Sulistyio Jati N S, Sumantyo, R., Mulyanto, Johadi, Ariyanto Adhi Nugroho, & Purnama, M. Y. I. (2024). Pelatihan Pelayanan Prima di KSPPS BMT KUBE COLOMADU SEJAHTERA. *Beujroh: Jurnal Pemberdayaan Dan Pengabdian Pada Masyarakat*, 2(1), 184–192. <https://doi.org/10.61579/beujroh.v2i1.74>

- Rahayu, N. K., & Willy, S. (2023). *Pelayanan Prima ( Service Excellence ) dan Audit Manajemen untuk Mencapai Keunggulan Bersaing pada Klinik PKBI Bandung*. 06(02), 170–177.
- Saputra, T., & Utami, C. (2017). Pelatihan Pelayanan Prima Tentang Perilaku Pemberi Layanan Di Kelurahan Sidomulyo Barat Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Warta Lpm*, 20(2), 61–66.
- Widayanti, A., Yuniar, I., & Putri, I. P. (2023). *Pelatihan Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pelayanan Satu Pintu*. 6(3), 432–441.