

## BAB IV

### PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Objek Penelitian

##### 1. Profil KSPPS BMT NU Jawa Timur

BMT NU berawal dari kondisi masyarakat Sumenep pada umumnya dan masyarakat kecamatan Gapura pada khususnya dimana kesejahteraan mereka tidak ada peningkatan secara signifikan. Padahal etos kerja mereka cukup tinggi, hal ini sesuai dengan lagu Madura “*Asapok Angen Abantal Ombek*” (berselimut angin dan berbantal ombak). Masyarakat kecamatan Gapura kabupaten Sumenep termasuk pekerja keras atau ulet, bahkan suami dan istri saling bahu membahu untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, akan tetapi kerja keras mereka tidak mampu meningkatkan taraf hidupnya. Hal inilah yang membuat Nahdlatul Ulama merasa prihatin. Oleh karenanya pada tahun 2003 Pengurus MWC NU Gapura memberikan tugas kepada Lembaga Perekonomian yang waktu itu bertindak sebagai Ketua Lembaga Perekonomian adalah Masyudi. Berangkat dari kesepakatan bersama, akhirnya Lembaga Perekonomian merencanakan Program Penguatan Ekonomi untuk kesejahteraan masyarakat yang Mardhatillah. Sudah tertentu keinginan tersebut diperlukan adanya upaya secara *konkret, sistematis, dan terpadu* guna mengatasi berbagai masalah ekonomi warga. Untuk mewujudkan program tersebut serangkaian upaya telah dilakukan oleh lembaga perekonomian MWC NU Gapura, diawali dengan pelatihan kewirausahaan (08-10 April 2003), bincang bersama alumni pelatihan guna merumuskan model penguatan ekonomi kerakyatan (13 Juni 2003), temu usaha (21 November 2003), lokakarya tanaman alternatif selain

tembakau (13 Mei 2004) dan lokakarya perencanaan pembentukan BUMNU (Badan Usaha Milik NU). Dari lokakarya tersebut akhirnya ditemukan bahwa persoalan yang sedang dihadapi oleh masyarakat kecil adalah lemahnya akses permodalan, lemahnya pemasaran, dan lemahnya penguasaan teknologi. Selanjutnya peserta lokakarya sepakat bahwa yang perlu pertama kali diutamakan adalah penguatan modal bagi usaha kecil dan mikro, yang selama ini kurang mendapatkan akses permodalan dan dikuasai oleh para pemodal besar atau praktek rentener yang cenderung mencekik usaha mereka. Masyudi, selaku ketua Lembaga perekonomian NU waktu itu, menawarkan gagasan untuk mendirikan Baitul Maal wat Tamwil (BMT), sebagai lembaga keuangan mikro syariah yang bergerak di bidang usaha, simpan pinjam bagi anggotanya. Gagasan ini berangkat dari sebuah keprihatinan semakin merajalelanya para rentenir. Informasi yang diterima Masyudi saat itu, sebanyak 3.311 pedagang kecil di wilayah kecamatan Gapura dan sekitarnya terjerat praktik rentenir maupun “Bank Harian”.

Salah satu tantangan terberat bagi pengurus di awal berdirinya adalah meyakinkan kembali seluruh pendiri KJKS BMT NU. Karena di awal berdirinya, dari tiga puluh enam orang yang bersepakat untuk mendirikan BMT NU, hanya dua puluh dua orang yang bersedia membayar simpanan anggota. Pada tanggal 25 September, Pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 16/Per/M.KUKM/IX/2015 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah oleh Koperasi. Peraturan Menteri ini merubah status KJKS menjadi KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah) dengan menghapus Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah RI Nomor

91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) dan Peraturan Menteri Negara Koperasi dan UKM RI Nomor: 35.2/PER/M.KUM/X/2007 tentang Pedoman Standar Operasional Manajemen Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) dan Unit Jasa Keuangan Syariah (UJKS). Meski merubah ketentuan sebelumnya akan tetapi dalam ketentuan Peraturan Menteri Nomor 16/Per/M.KUM/IX/2015 tersebut tetap mengatur ketentuan tentang Standar Operasional Manajemen (SOM) yang mengatur mengenai SOM kelembagaan, usaha, keuangan dan pengaman asset dan piutang bagi koperasi syariah.

Semakin lama KJKS BMT NU semakin berkembang, sehingga membuka cabang diberbagai kota. Salah satunya di Kabupaten Pamekasan yang tepatnya di Kecamatan Tlanakan Di Desa Branta Pesisir, yang berdiri pada tanggal 23 oktober 2016 dan setelah dibukanya KJKS BMT NU Cabang Tlanakan sekaligus pengesahan KJKS menjadi KSPPS (Koprasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah) BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan.<sup>45</sup> BMT NU Cabang Tlanakan hadir dengan membawa perubahan, yang dimana BMT NU Tlanakan hadir di kecamatan tlanakan karena pada waktu itu banyaknya rentenir dan para juragan yang meminjamkan dana mereka namun dengan bunga yang cukup tinggi, alasan berikutnya karena di daerah Tlanakan bermacam-macam profesi didalamnya seperti, nelayan, pedagang ikan, pedagang klontong, petani, dan pengepul ikan. Sehingga melihat peluang tersebut para petinggi BMT NU mengadakan rapat waktu itu dengan ingin mendirikan BMT NU Tlanakan yang di launching serta diresmikan pada tanggal 23 Oktober 2016. Dengan jumlah anggota pertama sebanyak 10 orang

---

<sup>45</sup> Bapak Hanafi, S.E, Kepala Cabang BMT NU Cabang Tlanakan, wawancara langsung 05 April 2021

dan mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Adapun jumlah pengelola sebanyak 4 orang dan sampai sekarang 7 orang.

### **1. Visi**

Terwujudnya BMT NU yang jujur amanah, dan professional sehingga unggul dalam layanan, unggul dalam kinerja menuju terbentuknya 100 kantor cabang pada tahun 2026 untuk kemandirian dan kesejahteraan anggota.<sup>46</sup>

### **2. Misi**

- a) Memberikan layanan prima, bina usaha dan solusi kepada anggota pilihan utama menerapkan dan mengembangkan nilai-nilai.
  - b) Syariah secara murni dan konsekuen sehingga menjadi acuan tata kelola usaha yang profesional dan amanah.
  - c) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan menuju berdirinya 100 kantor cabang pada tahun 2026.
  - d) Mengutamakan penghimpunan dana atas dasar *tra'awwun* dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM baik secara perseorangan maupun berbasis jamaah.
  - e) Mewujudkan penghimpunan dan penyaluran zakat, infaq, shadaqah, dan waqaf.
  - f) Menyiapkan dan mengembangkan SDI yang berkualitas, profesional, dan memiliki integritas tinggi.
  - g) Mengembangkan budaya dan lingkungan kerja yang ramah, dan sehat serta management yang sesuai prinsip kehati-hatian.
-

- h) Menciptakan kondisi terbaik SDI sebagai tempat kebanggaan dan mengabdikan tanpa batas dan melayani dengan ikhlas sebagai wujud ibadah.
- i) Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan jamaah.

### **3. Tujuan**

Meningkatkan kesejahteraan bersama dengan berbagi keuntungan melalui kegiatan ekonomi yang menaruh perhatian pada nilai-nilai dan kaidah-kaidah muamalah syar'iyah yang memegang teguh keadilan, keterbukaan dan kehati-hatian.<sup>47</sup>

### **4. Budaya kerja**

- a. Siddiq (Menjaga martabat dan integritas).
- b. Amanah (Terpercaya dengan penuh amanah).
- c. Fathonah (Profesional dalam bekerja).
- d. Tabligh (Bekerja dengan penuh keterbukaan).
- e. Istiqomah (Konsisten menuju kesuksesan).

### **5. Prinsip kerja**

- a. Jujur (mengedepankan kejujuran dan kebenaran dalam bekerja, bersikap dan bertindak).
  - b. Giat (mengedepankan tugas dan tanggungjawab di atas kepentingan pribadi serta bekerja sepenuh waktu dan sepenuh hati).
-

- c. Ikhlas (mengedepankan nilai-nilai ibadah kepentingan umat dan tanpa pamrih dalam bekerja dan berjuang).

## **6. Badan Hukum BMT NU Cabang Tlanakan**

Dari segi legalitas, koperasi syariah belum tercantum dalam UU No 25/1992 tentang Perkoperasian. Untuk sementara, keberadaan koperasi syariah saat ini didasarkan pada Keputusan Menteri (Kepmen) Koperasi dan UKM Republik Indonesia No 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tanggal 10 September 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS). Kemudian, selanjutnya diterbitkan instrument pedoman standar operasional manajemen KJKS/UJKS Koperasi, pedoman penilaian kesehatan KJKS/UJKS koperasi, dan pedoman pengawasan KJKS/ UJKS koperasi.

Pendirian lembaga koperasi cukup sederhana, yaitu cukup dengan minimal 20 orang yang membuat kesepakatan akte notaris, kemudian didaftarkan di Kanwil Depertemen kopreasi setempat untuk mendapatkan pengesahannya.

Maka dari itu Badan hukum KSPPS BMT NU Cabang Galis menginduk pada Legalitas usaha KSPPS BMT BU Gapura sebagai kantor pusat, yang tercatat dalam:

- 1) Akte notaris Nomor : 10 Tanggal 4 Mei 2007
- 2) Badan Hukum : 188.4/11/BH/XVI.26/435.113/2007
- 3) SIUP : 503/6731/SIUP-K/435.114/2007
- 4) SIUSP : P2T/7/09.02/01/II/2016
- 5) TDP 132125200588

6) NPWP

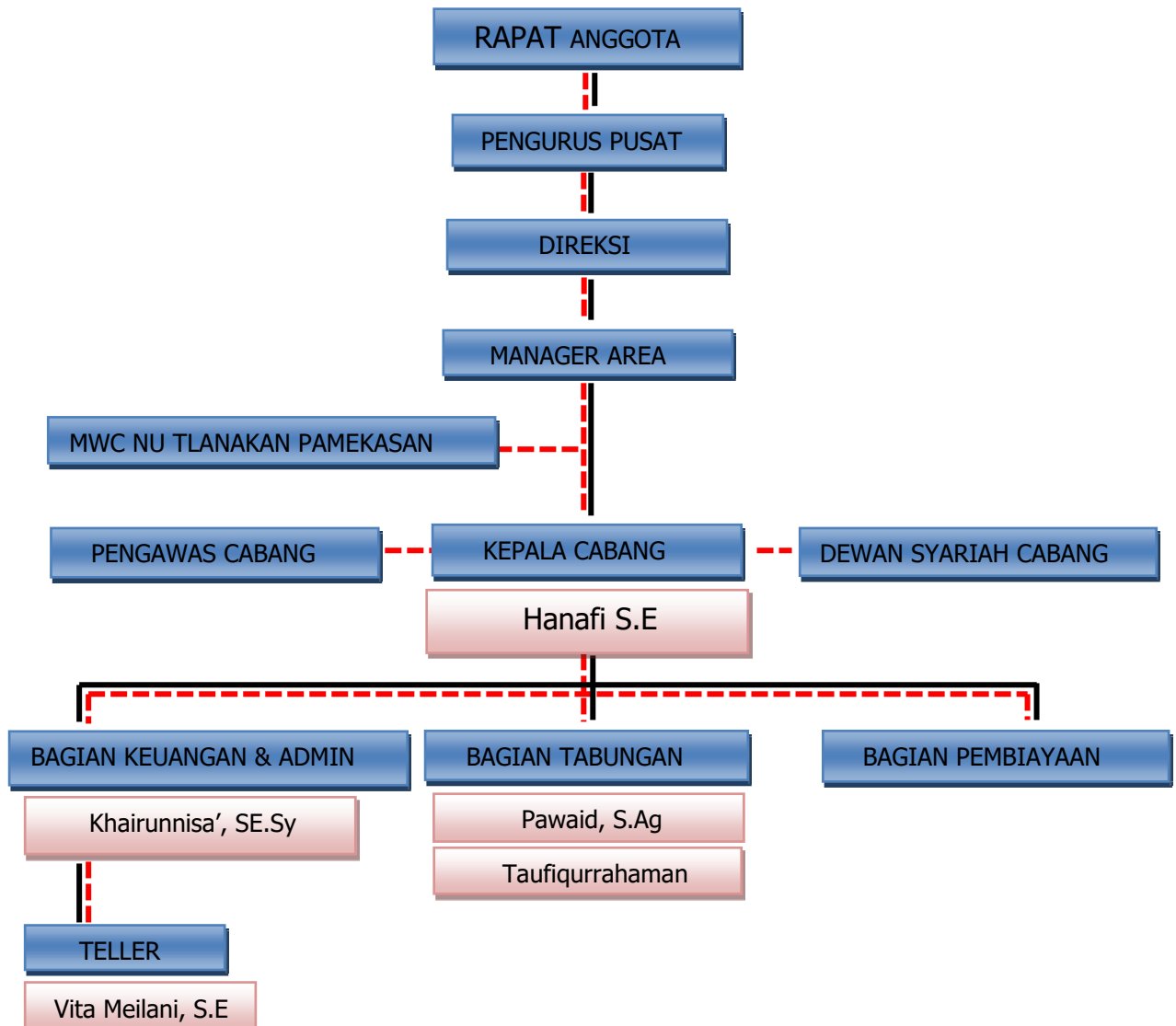
: 02.599.962.4-608.000<sup>48</sup>

## 7. Struktur Organisasi BMT NU Cabang Tlanakan

**Gambar 4.1**

### **Struktur pengelola**


#### **KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan**






Sumber: BMT NU Jawa Timur Cabang Tlankan<sup>49</sup>

Keterangan:

Garis Instruksi 

Garis 

## **B. Paparan Data Fokus Penelitian**

Pada bagian dari paparan data ini berdasarkan penelitian lapangan yang telah dilakukan, maka peneliti akan memaparkan dan melaporkan dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan baik dari berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.

### **1. Bagaimana pelayanan prima dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota di BMT NU Cabang Tlanakan?**

Secara umum pengertian pelayanan prima atau *service excellence* bertitik tolak pada upaya pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada pelanggan/konsumen. Secara sederhana, pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan.

Pelayanan prima bukanlah istilah baru dalam dunia kerja, baik yang bersifat profit maupun nonprofit. Bentuk pelayanan prima diantaranya ramah, senyum, sopan, cepat, tepat, terbuka, dan tanggung jawab. Semua tidak lepas terhadap tiga komponen penting yaitu adanya attitude, skill dan knowledge yang berakhir pada kompetensi yang handal sebagai aparatur pemerintah. Tidak cukup hanya memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja, lebih dari itu adalah bagaimana cara merespon keinginan pelanggan sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari pelanggan. Pelayanan prima harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang handal, mempunyai visi yang jauh ke depan dan dapat mengembangkan strategi dan kiat pelayanan

prima yang mempunyai keunggulan. Disamping itu, harus diupayakan terus menerus untuk meningkatkan kemampuan para petugas pelayanan agar dapat menumbuhkan dedikasi dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan untuk tetap setia menggunakan produk barang dan jasa kita tanpa sempat lagi melirik atau memakai produk lain.

Sudah menjadi kewajiban bagi BMT NU Cabang Tlanakan untuk memberikan kepuasan kepada anggota. Hal ini dilakukan untuk menunjukkan rasa terimakasih karena telah menggunakan produk dan jasa BMT NU Cabang Tlanakan, juga untuk membantu meningkatkan kepercayaan anggota. Penerapan pelayanan prima yang tepat pada nasabah BMT NU Cabang Tlanakan tentu akan memberikan efek positif kepada BMT NU Cabang Tlanakan itu sendiri, tidak hanya semakin bertambahnya jumlah anggota yang menggunakan produknya, citra BMT NU Cabang Tlanakan dimata masyarakat juga akan semakin baik.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara lapangan, berikut merupakan penjelasan dari Bapak Hanafi, SE. Yang merupakan Kepala Cabang BMT NU Cabang Tlanakan mengenai pelayanan prima dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota di BMT NU Cabang Tlanakan:

”Pelayanan prima di BMT NU Cabang Tlanakan merupakan salah satu strategi kami untuk bisa mengajak masyarakat menjadi anggota di BMT NU cabang Tlanakan, dan dengan pelayanan prima juga kami bisa memasarkan dan mengenalkan BMT NU serta produk-produknya secara luas kepada masyarakat, dan kami memang mengutamakan keramah tamahan dan kesopanan kepada anggota maupun calon anggota serta sebisa mungkin kami harus bisa beradaptasi terhadap budaya serta lingkungan mereka dek, adapun masyarakat yang menjadi sasaran dari kami atau BMT NU adalah golongan masyarakat ekonomi menengah ke bawah karena golongan menengah ke bawah ini kita tahu jika mereka

ingin menabung tidak mempunyai waktu yang banyak dan juga mempunyai masa lalu yang kurang baik terhadap Bank konvensional. Maka dari itu BMT NU mempunyai inisiatif terhadap anggota menengah ke bawah untuk menjemput tabungan ke rumahnya sehingga waktu mereka lebih efisien. Selain antar jemput tabungan dek, ketika ada anggota ingin menarik tabungan kami juga mengantarkan ke rumahnya. Karena itu merupakan pemikiran dari BMT NU, dengan begitu BMT NU bisa berinteraksi dengan anggota secara langsung”<sup>50</sup>.

Hasil wawancara dari Bapak Abd. Rosyid selaku Bagian Pembiayaan.

“Saya sendiri dek menjabat sebagai bagian pembiayaan di BMT NU Cab. Tlanakan setiap hari saya selalu ke lapangan alias kerumah-rumah warga memang dari waktu saya magang atau awal diterima di BMT NU memang dilatih untuk mengutamakan akhlaqul karimah, serta sopan dan mengayomi terhadap anggota maupun calon anggota BMT NU sehingga kita di masyarakat bisa diterima dengan baik serta masyarakat juga bisa tertarik untuk bisa bergabung menjadi anggota di BMT NU dek, Jenis pelayanan di BMT NU Cabang Tlanakan selain antar jemput tabungan kami juga memberikan pelatihan kepada pegawai dan kami memberikan penjelasan yang baik ketika ada anggota yang kurang mengerti terhadap produk kami. Dan kami memberikan sosialisasi terhadap masyarakat Kecamatan Tlanakan setiap bulannya. Selain antar jemput pelayanan kami terhadap anggota ialah ikut serta dalam mempromosikan usaha menengah maupun kecil anggota BMT NU ke masyarakat luas, baik secara langsung maupun dengan online dek. Dari sini kami pegawai BMT NU Tlanakan dan masyarakat Tlanakan sudah mempunyai ikatan batin yang kuat dan sudah saling bahu membahu dalam mewujudkan ekonomi serta pelayanan yang baik”<sup>51</sup>

Adapun penuturan dari ibu khairunnisa’ selaku bagian administrasi sebagai berikut

“Pelayanan prima di BMT NU tidak hanya dilakukan diluar kantor dek, melainkan didalam kantor kami juga harus menerapkan sistem pelayanan prima, salah satu yang kami terapkan adalah 3S, senyum, sapa, salam, karena kami memang dituntut untuk melayani dengan ramah tamah, serta kami juga tidak segan menjelaskan semua produk baik pembiayaan maupun tabungan, sehingga masyarakat menjadi nyaman ketika ingin mengajukan pembiayaan atau menabung, pelayanan yang kami terapkan selain 3S, serta ketika kami menjelaskan suatu produk sebisa mungkin

---

<sup>50</sup> Hanafi, Kepala BMT NU Cabang Tlanakan, *Wawancara Langsung* (5 april 2021)

<sup>51</sup> Abd. Rasyid, Bagian Tabungan, *Wawancara Langsung* (05 April 2021)

kami menyesuaikan bahasa antara kami dan anggota sehingga kita bisa nyaman berkomunikasi dek”<sup>52</sup>.

Adapun penuturan menurut ibu Vita Meilani selaku bagian Teller sebagai

berikut:

“Pelayanan yang kami terapkan saya sebagai teller adalah tetap menerapkan pelayanan yang terbaik kepada anggota, salah satunya ketika terjadi masalah disaat menabung, serta menjelaskan bagian-bagian yang tidak dimengerti oleh anggota, dan ketika ada nasabah ingin menabung atau menyimpan dan mereka ke kantor BMT NU maka saya sendiri harus dengan ramah serta cepat dalam melayani mereka dek, dan saya juga tidak boleh istirahat atau bermalas-malasan ketika waktu kerja, karena takut ada anggota ke kantor, bila saya menerapkan pelayanan yang baik maka kepuasan anggota menjadi tolak ukur bagi kami sebagai pegawai BMT NU dek.”<sup>53</sup>

Serta penuturan dari Bapak Pawaid selaku bagian Tabungan sebagai berikut:

“Saya sebagai bagian dari tabungan juga setiap hari pergi ke lapangan salah satunya mendatangi ibu-ibu yang ada dipasar serta ke rumah anggota dek, disini kami menerapkan sistem pelayanan prima antar jemput tabungan dari rumah kerumah maupun dari anggota satu ke anggota lainnya dek, kami menjalankann pekerjaan ini dengan ikhlas, serta menjadikannya sebgai ibadah, tidak ada unsur mengeluh bagi saya ketika bekerja, namun dengan bertemu anggota saya menjadi senang serta bersemangat untuk selalu bertemu dengan anggota dek, karena anggota bagi saya adalah keluarga di tempat kerja dek, Kami menghadapi masyarakat dengan telaten dan memberikan penjelasan kepada masyarakat dengan Bahasa sopan santun dan mengikuti bahasa yang dipakai mereka (tidak selalu memakai Bahasa Indonesia). Anjuran dari pusat BMT NU harus berbahasa daerah karena disetiap semester kami diberikan pelatihan untuk melayani masyarakat dengan baik dan benar”.<sup>54</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan prima yang diterapkan oleh BMT NU cabang Tlanakan dikatakan baik, dan

---

<sup>52</sup> Khairunnisa', Bagian Administrasi BMT NU Cabang Tlanakan, *Wawancara Langsung* (05 April 2021)

<sup>53</sup> Vita meilani, Bagian Teller BMT NU cabang Tlanakan, *Wawancara Langsung* (05 april 2021)

<sup>54</sup> Pawaid, Bagian Tabungan BMT NU cabang Tlanakan, *Wawancara Langsung* (05 april 2021)

sangat bermanfaat bagi anggota maupun calon anggota BMT NU Cabang Tlanakan itu sendiri, Karena dengan adanya pelayanan prima ini, tidak menutup kemungkinan para anggota bakal betah menjadi anggota dari BMT NU Cabang Tlanakan itu sendiri.

## **2. Apa manfaat yang dirasakan oleh anggota dengan adanya pelayanan prima di BMT NU cabang Tlanakan?**

Pelayanan prima yang terbaik dapat menimbulkan layanan prima yang optimal, karena dengan adanya pelayanan prima anggota bisa mengatasi permasalahan yang muncul, karena disetiap nasabah memiliki karakteristik yang berbeda. Karena bisa menghasilkan rasa puas terhadap anggota, BMT NU hadir dengan membawa perubahan yang signifikan karena BMT NU merupakan organisasi ekonomi yang difokuskan pada pengembangan kerjasama dan investasi dalam rangka mengembangkan usaha mikro dan mengentaskan kemiskinan melalui sistem bagi hasil. Kepuasan anggota telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. Kepuasan anggota berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas nasabah, meningkatkan reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktifitas karyawan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara lapangan, berikut merupakan penjelasan dari Ibu Zainab. Yang merupakan anggota dari BMT NU Cabang Tlanakan mengenai adanya pelayanan prima di BMT NU Cabang Tlanakan.

“Saya dengan ibu Zainab, saya sudah lama menjadi anggota dari BMT NU cabang Tlanakan mungkin sekitar 2 tahunan dek, alasan saya menjadi anggota dari BMT NU karena saya ingin menyisipkan hasil dari kerja saya sedikit demi sedikit, serta saya juga tertarik terhadap produk yang ditawarkan serta pelayanan yang diberikan itu sangat baik dek, dan juga di BMT NU tidak ada bunga jadi saya lebih tenang. Manfaat yang saya rasakan banyak sekali, salah satunya ketika saya menabung dengan nominal Rp. 5000 saya sudah bisa menabung jadi tidak memberatkan sama sekali. Dan juga hemat waktu karena saya tidak perlu pergi ke kantor BMT NU untuk menabung karena akan ada pengurus BMT NU yang mendatangi rumah saya setiap hari untuk mengambil tabungan. Menurut saya pelayanan BMT NU sangat baik, karena petugasnya ramah, sopan, memahami saya sebagai anggota. Alhamdulillah, ketika saya meminjam dana di BMT NU cabang tlanakan saya tidak perlu pergi ke kantornya saya cukup menghubungi kepala cabangnya dari rumah setelah itu kepala cabangnya menyurvei tempat tinggal saya dan satu hari setelah survei pencarian akan diantarkan ke rumah dek, pokoknya sangat memuaskan pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Cabang Tlanakan dek”.<sup>55</sup>

Adapun pendapat dari ibu Eka sebagai berikut:

“Nama saya ibu Eka, saya pendatang disini aslinya dari Kabupaten Magetan Jawa Timur dek, saya sudah dari tahun 2015 di Pamekasan dan menjadi anggota BMT NU sejak tahun 2018, disini profesi saya sebagai pengusaha kerupuk dek, saya tertarik kepada BMT NU dari pada Lembaga keuangan lainnya karena saya dengar dari tetangga kalau di BMT NU itu enak, lembaga keuangannya amanah, serta tidak ada unsur riba didalamnya sehingga saya bergabung untuk menjadi anggota di BMT NU ini dek, Produk yang saya gunakan ada tiga macam dek, pertama itu TABAH, kedua SABAR dan yang ketiga itu SIAGA. Namun yang saya utamakan adalah SABAR, karena saya kan pendatang dek saya menggunakan tabungan ini untuk biaya mudik setiap tahunnya. Disini selama saya menggunakan SABAR saya memperoleh keuntungan dari bagi hasil yang lumayan besar. Alasan saya dek memilih BMT NU Cabang Tlanakan saya sebagai pengusaha membutuhkan Lembaga keuangan yang bebas dari unsur bunga. Jadi saya mendengar dari tetangga sekitar kalau menabung di BMT NU Cabang Tlanakan sangat baik, sehingga saya tertarik untuk menggunakan produk BMT NU cabang Tlanakan. Untuk peminjaman dana sendiri di BMT NU Cabang Tlanakan cukup baik dan cukup cepat pelayanannya, serta saya sebagai anggota tidak usah repot datang ke kantornya, pelayanannya ramah serta pegawainya baik-baik, dan menurut saya sudah memuaskan”.<sup>56</sup>

---

<sup>55</sup> Ibu zainab, anggota BMT NU, wawancara langsung 05 April 2021.

<sup>56</sup> Ibu eka, anggota BMT NU, wawancara langsung. 05 April 2021.

Adapun pendapat dari ibu Suaidah sebagai berikut:

”Saya ibu Suaidah, saya berprofesi sebagai pedagang di pasar nak, saya bergabung menjadi anggota di BMT NU Cabang Tlanakan sudah sejak 1 tahun yang lalu, awal saya tertarik menjadi anggota BMT NU karena saya ingin menyisihkan sedikit penghasilan saya sebagai pedagang di pasar untuk kebutuhan mendatang, takut kedepannya ada kebutuhan mendesak nak, di BMT NU Cabang Tlanakan Saya punya 2 rekening SIAGA (Simpanan Anggota) dan TABAH (Tabungan Mudlarabah) nak, tapi yang SIAGA tidak pernah saya pakai saya hanya menabung memakai TABAH. Alasannya karena TABAH saya bisa menabung setiap hari dan bisa ditarik kapanpun. Karena itu lebih memudahkan saya untuk menabung nak. Sedangkan SIAGA tabungannya tidak bisa di ambil sebelum setahun. Dengan begini saya lebih mudah untuk menabung setiap hari, menabung seadanya uang bisa, serta tidak ada bunga. Manfaat yang saya rasakan seperti memudahkan ketika mau menabung tidak memakan banyak waktu karena setiap hari kita hanya menunggu petugas BMT NU menghampiri ke rumah atau pasar. Pelayanan BMT NU sudah sangat baik, petugas nya sopan, ramah, hormat ke yang lebih tua, bahasanya halus, makanya saya percaya memakai jasa BMT NU. Dengan adanya pelayanan prima tentu saya merasa diistimewakan dan lebih memuaskan”<sup>57</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat diambil kesimpulan, bahwa pelayanan yang ada di BMT NU Cabang Tlanakan sangat baik, dan sangat disukai oleh para anggota, selain pelayanan antar jemputnya, BMT NU cabang Tlanakan juga memberikan pelayanan untuk memasarkan hasil produk usaha anggotanya baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga anggota serasa mendapatkan simbiosis mutualisme. Pelayanan yang paling dirasakan oleh anggota ialah, keramah tamahan petugas, rasa hormat kepada yang lebih tua, penutur kata yang baik dan mudah dipahami dan tenggang rasa terhadap anggota BMT NU. Pelayanan prima yang sangat memuaskan anggota ialah antar jemput tabungan maupun pembiayaan karena anggota tidak perlu pergi ke kantor BMT NU ketika mau menabung seperti pada bank-bank umumnya. Dan

---

<sup>57</sup> Ibu Suaidah, anggota BMT NU, wawancara langsung, 05 April 2021.



itu menjadi keunikan juga khas dari BMT NU. Petugas BMT NU akan mendatangi rumah-rumah anggotanya atau ke tempat kerja anggota untuk menjemput tabungan jika ada yang mau menabung setiap harinya. Pelayanan tersebut sangat efisien dan efektif. Masyarakat Tlanakan sudah merasa nyaman, serta merasa ada ikatan batin dengan pegawai BMT NU Cabang Tlanakan itu sendiri, sehingga masyarakat Tlanakan, Tidak ada keraguan lagi untuk tetap setia dan loyal terhadap BMT NU Cabang Tlanakan.

### **C. Temuan Penelitian**

Setelah peneliti melakukan penelitian dengan mengumpulkan data melalui wawancara, pengamatan dan dokumentasi, kemudian memaparkan sesuai yang diperoleh di lapangan sehingga peneliti menemukan beberapa hal sebagai bentuk penemuan penelitian:

#### **1. Bagaimana pelayanan prima dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota di BMT NU Cabang Tlanakan?**

1. Dengan adanya pelayanan prima yang diberikan oleh pegawai BMT NU cabang Tlanakan, mereka bisa memasarkan dan mengenalkan BMT NU serta produk-produknya secara luas kepada masyarakat kecamatan Tlanakan, dan juga mereka mengutamakan keramah tamahan dan kesopanan kepada anggota maupun calon anggota, serta cepat beradaptasi terhadap budaya dan lingkungan di kecamatan Tlanakan.
2. Sasaran BMT NU adalah golongan masyarakat ekonomi menengah ke bawah, karena mereka ingin menabung tidak mempunyai banyak waktu dan juga mempunyai masa lalu yang kurang baik terhadap Bank

konvensional dan rentenir. Maka dari itu BMT NU mempunyai inisiatif untuk memberikan pelayanan antar jemput tabungan sehingga waktu mereka lebih efisien.

3. Selain antar jemput tabungan, ketika ada anggota ingin menarik tabungan pengurus BMT NU akan mengantarkannya ke rumah anggota. Dengan begitu karyawan BMT NU bisa berinteraksi dengan anggota secara langsung.
4. Untuk memberikan pelayanan prima diperlukan pelatihan profesi/upgrading skill. Pengurus BMT NU dilatih untuk mengutamakan akhlaqul karimah, sopan santun dan mengayomi terhadap anggota maupun calon anggota BMT NU. Sehingga ketika terjun dimasyarakat bisa diterima dengan baik.
5. Jenis pelayanan di BMT NU Cabang Tlanakan selain antar jemput tabungan sebagai pelayanan prima, BMT NU juga ikut mempromosikan usaha yang dimiliki oleh anggota BMT NU cabang Tlanakan baik secara langsung maupun tidak langsung.
6. Pengurus BMT NU memberikan sosialisasi terhadap masyarakat Kecamatan Tlanakan setiap bulannya.
7. Pelayanan prima di BMT NU tidak hanya dilakukan diluar kantor, didalam kantor mereka juga harus menerapkan sistem pelayanan prima, salah satu yang diterapkan adalah 3S, senyum, sapa, salam.
8. Pelayanan prima merupakan pondasi dan tujuan dari BMT NU cabang Tlanakan.

**2. Apa manfaat yang dirasakan dengan adanya pelayanan prima di BMT NU cabang Tlanakan?**

1. Anggota BMT NU sangat merasakan manfaat dari adanya pelayanan prima salah satunya, pelayanan antar jemput tabungan. Dengan adanya pelayanan antar jemput tabungan BMT NU memudahkan anggota dan masyarakat khususnya kecamatan Tlanakan untuk menabung atau meminjam dana.
2. Melayani anggota dengan sangat baik, mengutamakan akhlakul karimah, keramah tamahan, sopan santun sehingga anggota merasa di hargai dan di anggap sebagai keluarga.
3. Kehadiran BMT NU sangat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat Tlanakan, diantaranya setiap bulan pengurus BMT NU melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang Lembaga keuangan Syariah, dengan begitu pengurus BMT NU bisa lebih dekat dengan masyarakat.
4. BMT NU tidak memberatkan anggotanya mengenai nominal uang tabungan, dengan uang Rp. 2500 mereka sudah bisa menabung.
5. BMT NU merupakan Lembaga keuangan yang bebas dari unsur bunga.
6. Dengan adanya pelayanan prima yang diberikan oleh BMT NU membuat anggota merasa puas dan tetap menggunakan produk dan jasa BMT NU cabang Tlanakan.

#### D. Pembahasan

Berdasarkan hasil paparan data dan temuan penelitian diatas, peneliti akan memaparkan pembahasan secara detail, sesuai dengan fokus penelitian. Pembahasan tersebut sebagai berikut:

1. Pelayanan prima dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota di BMTNU Cabang Tlanakan.

Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang bersifat tidak kasat mata (intangible) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Fungsi pelayanan sangat menentukan keawetan, perkembangan, dan keunggulan bersaing suatu lembaga. Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tak langsung. Pengertian prima menunjukkan karakteristik total dari suatu produk (barang atau jasa) yang melebihi standar baku sehingga pelanggan merasa mendapat lebih dari yang semula diharapkan.<sup>58</sup> Pada intinya melayani pelanggan secara prima berarti membantu pelanggan memenuhi kebutuhannya dan dilakukan dengan cara terbaik sehingga pelanggan puas dengan pelayanan yang diperoleh dan mereka merasa bahwa pelayan itu lebih dari yang diharapkan. Untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah dan calon nasabah, maka pelayanan perlu di konsep secara apik agar menghasilkan pelayanan prima.

---

<sup>58</sup> Wildan Zurkarnain dan Raden Bambang Sumarsono, *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayan Prima*, 8.

Pelayanan prima di BMT NU cabang Tlanakan merupakan salah satu cara untuk membangun citra BMT NU kepada masyarakat khususnya masyarakat Tlanakan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan anggota di dalam memakai produk dan jasa dari BMT NU itu sendiri. BMT NU senantiasa mengevaluasi kinerja pelayanan terhadap anggota setiap bulannya demi mendapatkan pelayanan prima yang diinginkan oleh BMT NU dan juga yang diinginkan anggota. Sasaran BMT NU adalah masyarakat golongan ekonomi menengah ke bawah karena golongan menengah ke bawah ini kita tahu jika mereka ingin menabung tidak mempunyai banyak waktu untuk pergi ke kantor BMT NU, maka dari itu BMT NU mempunyai inisiatif pelayanan antar jemput tabungan. Sehingga membuat waktu lebih efisien. Selain itu BMT NU memberikan pelayanan prima yaitu mempromosikan usaha yang dimiliki oleh anggota dan juga mengadakan sosialisasi tentang Lembaga keuangan Syariah setiap bulannya. Ketika ada masyarakat membutuhkan penjelasan tentang produk-produk maka pegawai BMT NU menjelaskan dengan jelas dengan Bahasa yang mudah dimengerti. Kami juga menerapkan 5 S, senyum sapa salam sopan dan santun Semua pelayanan ini berlandaskan akhlakul karimah serta sopan santun terhadap anggota.

2. Manfaat yang dirasakan dengan adanya pelayanan prima di BMT NU cabang Tlanakan.

Dalam industri perbankan, penelitian hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah telah banyak dilakukan. Layanan jasa

perbankan baik itu berupa layanan jasa simpanan (tabungan) layanan jasa pinjaman (kredit) tidak banyak berbeda antara satu bank dengan bank yang lainnya. Kualitas layanan juga dapat memengaruhi loyalitas pelanggan secara langsung dan tidak langsung. Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk setia kepada produk dan layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan *market share* suatu produk. Kualitas layanan terutama pada perusahaan jasa sangat penting dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Kualitas layanan akan menentukan performa perusahaan.<sup>59</sup>

Yang kita ketahui anggota dan nasabah BMT NU terdiri dari masyarakat yang berpendidikan rendah dan tergolong dalam ekonomi menengah ke bawah. Dengan demikian bagaimana cara BMT NU untuk tetap mengayomi serta memberikan pelayanan yang baik dan benar sangat berpotensi akan loyalitas nasabah. Berdasarkan dari hasil penelitian yang peneliti teliti bayak sekali manfaat yang dirasakan oleh anggota BMT NU selama menggunakan produk dan jasanya. Salah satu pelayanan prima yang sangat dirasakan oleh anggota adalah keramah tamahan, sopan santun, dan rasa hormat terhadap anggota BMT NU, terutama terhadap anggota yang sudah sepuh. Selain itu manfaat yang paling besar dirasakan anggota dengan adanya pelayanan antar jemput tabungan, anggota merasa tidak direpotkan sama sekali untuk menabung atau meminjam dana, bahkan anggota yang berpenghasilan minim pun tidak diberatkan untuk menabung. Jadi

---

<sup>59</sup> Nurhayati & Fatmasaris Sukesti "Peningkatan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Melalui Peningkatan Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah dengan Variabel Religius sebagai Variabel Moderating (Studi pada Bank Syariah di Kota Semarang)" *Jurnal Economica Volume VII/Edisi 2/Oktober 2016, 143*

masyarakat yang awalnya tidak bisa berhemat dengan menabung setelah adanya BMT NU sangat terbantu dalam mengatur keuangannya.

Selanjutnya dengan adanya sosialisasi tentang Lembaga keuangan Syariah dari pengurus BMT NU kepada anggota setiap bulannya manfaat yang dirasakan oleh anggota bisa lebih paham dan merasa lebih dekat dengan pengurus BMT NU, dengan cara seperti ini sangat bermanfaat karena bisa menumbuhkan rasa kepercayaan anggota terhadap pihak BMT NU untuk menjaga dana anggota di BMT NU. Selain itu untuk anggota yang mempunyai Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) sangat terbantu karena BMT NU memberikan layanan promosi terhadap produk yang diproduksinya, melalui media internet dan media langsung. Sehingga anggota tidak hanya merasakan manfaat dari menggunakan produk BMT NU namun juga merasakan manfaat dari hasil usahanya yang dipromosikan oleh BMT NU.

Alasan masyarakat memilih BMT NU dibandingkan dengan Lembaga keuangan lainnya, karena BMT NU menerapkan pola Syariah dengan sistem mudah murah dan amanah.

