

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data Lokasi Penelitian

1. Profil BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan

BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan berdiri pada tanggal 20 Oktober 2016. BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan ini merupakan cabang dari BMT NU Gapura yang berdiri sejak tanggal 1 Juni 2004 di Gapura Sumenep. BMT NU lahir berangkat dari rasa keprihatinan pengurus MWC NU Gapura atas kondisi masyarakat Sumenep terutama masyarakat Gapura karena di sana praktik rentenir semakin merajalela dengan ketentuan 20% bunga dari pinjaman perbulan. Dan hal tersebut jelas-jelas mencekik masyarakat sehingga usaha yang mereka sedang usahakan sulit berkembang.¹

Dari hal tersebut maka dapat dipahami bahwa berdirinya BMT Nuansa Umat Jawa Timur ini tidak semata-merta didirikan untuk kepentingan pribadi atau beberapa kelompok, melainkan demi kemaslahatan umat. Dan setelah beberapa tahun kemudian BMT Nuansa Umat Jawa Timur mengalami perkembangan pesat sehingga dapat mendirikan beberapa cabang di beberapa tempat dan wilayah termasuk di Tlanakan Pamekasan yaitu BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan.

¹Data hasil observasi lapangan di BMT Nuansa Ummah Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan pada tanggal 29 April 2021.

2. Identitas BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan

Nama : BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan.

Alamat :Jalan raya Tlanakan Desa Tlanakan Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan.

Tahun didirikan : 20 Oktober 2016

Kepemilikan tanah : Sewa

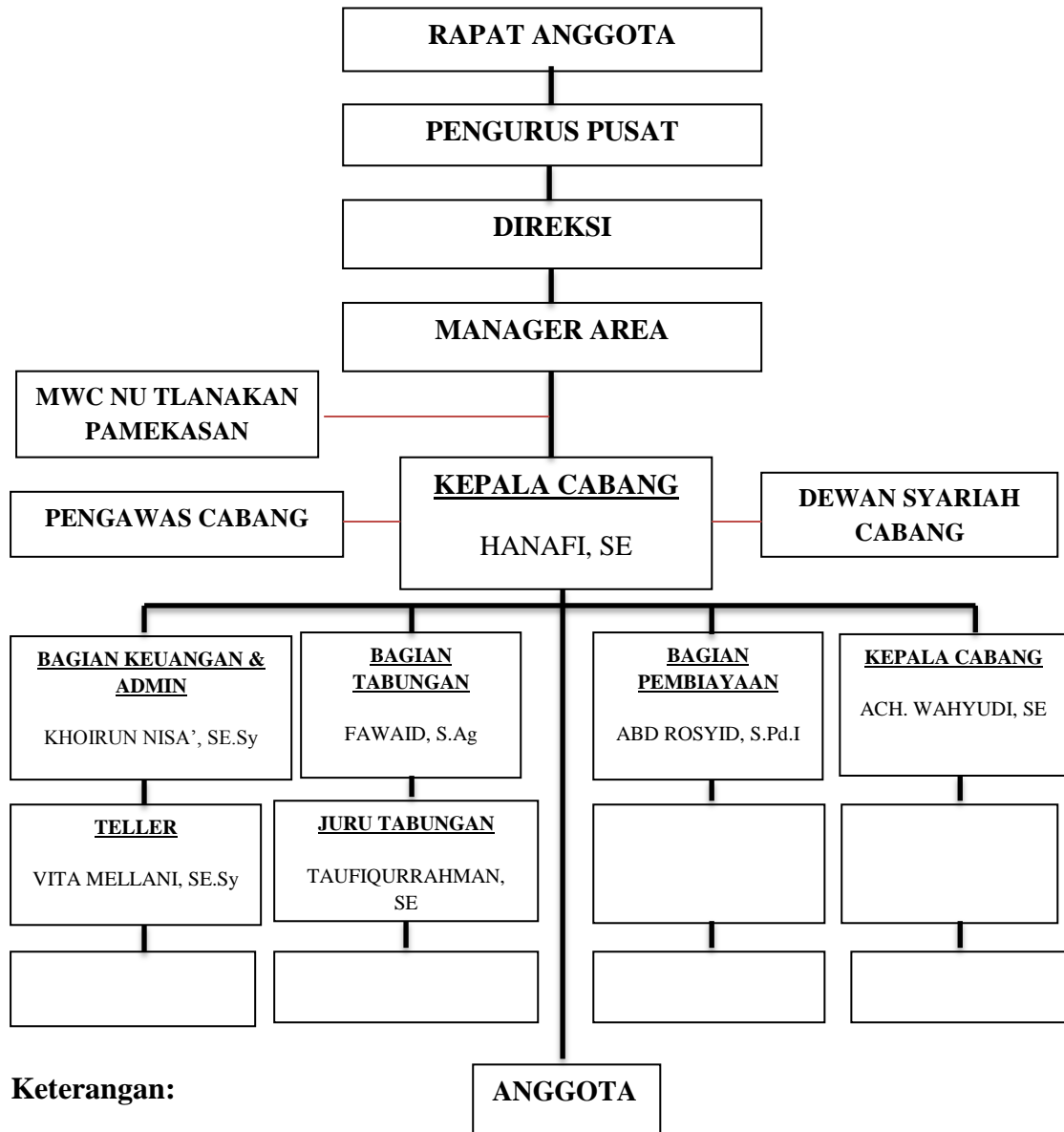
Visi :Terwujudnya BMT Nuansa Umat yang jujur, amanah, dan profesional.

Misi :

- a. Menerapkan prinsip-prinsip syari'at dalam kegiatan ekonomi, memberdayakan pengusaha kecil dan menengah, dan membina kepedulian aghniyaa' (orang mampu) kepada dhuafa (kurang mampu) secara terpola dan berkesinambungan.
- b. Memberikan layanan usaha yang prima kepada seluruh anggota dan mitra KSPPS BMT Nuansa Umat.
- c. Mencapai pertumbuhan dan hasil usaha KSPPS BMT Nuansa Umat yang layak serta proporsional untuk kesejahteraan bersama.
- d. Memperkuat permodalan sendiri dalam rangka memperluas jaringan layanan KSPPS BMT Nuansa Ummah.
- e. Turut berperan serta dalam gerakan pengembangan ekonomi syariah.

3. Struktur Pengelola

GAMBAR 4.1
STRUKTUR PENGELOLA
 KSPP. Syariah BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan.²



²Sumber: BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan pada tanggal 16 Mei 2021.

B. Paparan Data Berdasarkan Fokus Penelitian

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan hasil dari wawancara, observasi dan dokumentasi berdasarkan fokus pada penelitian ini. Maksud dari paparan data berdasarkan fokus penelitian ini adalah untuk mengarahkan dan memberikan jawaban secara menyeluruh terhadap persoalan sebagaimana yang telah dirumuskan dalam fokus penelitian ini.

Paparan ini juga bertujuan untuk memudahkan pembaca dalam memahami hasil data yang diperoleh pada penelitian ini, paparan data tersebut akan disajikan dalam bentuk sub pokok bahasan berikut:

1. Implementasi *Compliance* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.

Adanya syariat Islam adalah untuk dipatuhi, kita sebagai umat Islam hendaknya mematuhi ajaran-ajaran Islam agar tercipta kehidupan yang harmonis dan bahagia.

Patuh terhadap syariat Islam terutama dalam suatu bank harus memiliki pengetahuan yang cukup tentang syariat Islam itu sendiri agar memiliki dasar pengetahuan yang kuat dalam mengoperasikan prinsip-prinsip perbankan syariah.

Pada suatu kesempatan saat peneliti mulai menjajaki lokasi penelitian, peneliti mengamati sistem layanan gadai di sana, ternyata di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan menerapkan sistem sewa bukan sistem bunga, jika menggunakan sistem bunga dengan keuntungan 20% dari peminjaman maka secara otomatis sudah melanggar syariat Islam, namun berbeda dengan BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan.

Di bank ini menggunakan sistem sewa yaitu mendapatkan Ujroh/upah penitipan barang setiap harinya sebesar Rp 650 untuk setiap kelipatan Rp. 1.000.000 dari harga barang, atau bisa dikatakan persentase Ujroh/upah 2% per bulan atau setara dengan Rp 19.500 untuk setiap kelipatan 1.000.000 per bulan.³

Pengamatan ini diperkuat dengan penyampaian Bapak Hanafi SE, selaku pimpinan/kepala di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan berikut:

“Sebagai bentuk kepatuhan pada syariat Islam dan sebagai bentuk rasa prihatin pada masyarakat atas praktik rentenir yang pernah dialami, BMT Nuansa Umat menerapkan sistem sewa dengan Ujroh/upah jauh lebih rendah dari rentenir, kalau rentenir persentase keuntungannya hingga mencapai 20% per bulan, maka di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan ini Ujroh/upah hanya 2% per bulan. Bukan hanya dalam sistem ujroh/upah, sebagai bentuk kepatuhan pada syariat Islam di sini kami juga mengupayakan agar barang jaminan nasabah tetap terjaga dan utuh, karena terkadang banyak nasabah bank lain yang mengeluh karena barang jaminan gadai mereka kembali dengan kondisi atau bentuk yg rusak atau berkurang nilai atau ukurannya. Kami tidak ingin hal tersebut juga terjadi pada nasabah kami di sini, dan jika hal tersebut juga terjadi di sini maka itu sama halnya kita tidak amanah dan berdosa.”⁴

Hal ini sependapat dengan pernyataan dari Bapak Wahyudi, SE selaku karyawan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan berikut:

“Dicetuskannya ide untuk mendirikan lembaga keuangan syariah yang patuh terhadap syariat Islam dan sebagai bentuk prihatin terhadap masyarakat yang terkena dampak akibat praktik rentenir yang pernah mereka alami, maka sudah seharusnya BMT Nuansa Umat Jawa Timur baik yang di pusat maupun cabang harus sesuai dengan syariat Islam. Terlebih dalam pinjaman dan gadai, tidak boleh merugikan salah satu pihak apalagi mencekik masyarakat. Tujuan utama didirikannya BMT Nuansa Umat Jawa Timur adalah untuk membantu masyarakat dan

³Observasi lapangan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan pada tanggal 8 Mei 2021

⁴Wawancara dengan Bapak Hanafi, SE selaku pimpinan/kepala BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan pada tanggal 8 Mei 2021.

meringankan beban mereka, jadi dari peminjaman atau gadai atau program kami yang lainnya BMT Nuansa Umat mendapat Ujroh/upah 2% per bulan dari peminjaman atau gadai. Dan juga dalam hal jaminan gadai misalnya seorang nasabah menggadaikan barang berharga mereka seperti emas, kita sebagai karyawan di sini benar-benar menjaga keutuhannya seperti semula barang tersebut digadaikan di bank ini, karena kebanyakan kasus nasabah yang protes dan mengeluh barang jaminan gadai mereka tekor, namun Alhamdulillah, di BMT Nuansa Umat ini tidak seperti itu, dan hal tersebut menurut saya adalah sebagai bentuk kepatuhan terhadap syariat Islam.”⁵

Pendapat tersebut semakin diperkuat oleh penyampaian Bapak Fawaid, S.Ag yang juga selaku karyawan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan berikut ini:

“Sebagai umat Islam kita harus mematuhi aturan-aturan Islam, dan harus diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Segala bentuk transaksi dan pelayanan di suatu bank juga harus begitu agar tidak merugikan salah satu pihak. Jika kita melanggar aturan-aturan tersebut maka itu jelas-jelas tidak dibenarkan menurut syariat Islam, dan memang didirikannya BMT Nuansa Umat Jawa Timur ini untuk kemaslahatan Umat/masyarakat. Jadi harus meringankan beban mereka, tidak boleh merugikan apalagi sampai mencekik masyarakat.”⁶

Pendapat tersebut senada dengan penyampaian Bapak ismail selaku salah satu anggota/nasabah di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan berikut ini:

“Awalnya saya ragu untuk menjadi nasabah di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan ini, karena menurut saya setiap bank itu pasti sama yaitu mengambil keuntungan lebih besar dari nasabah-nasabahnya, tapi setelah saya dengar penjelasan dari tetangga saya yang juga kebetulan menjadi nasabah di sini maka saya menjadi yakin untuk bergabung menjadi nasabah di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan ini. Dan sekarang saya buktikan sendiri bahwa memang benar di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan ini mengambil ujroh/upah yang rendah tiap bulannya yaitu hanya 2% dari uang yang saya pinjam. Dan dari segi jaminan gadai di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan ini sangat amanah, barang jaminan saya saat sudah kembali ke saya barang tersebut

⁵Wawancara dengan Bapak Wahyudi, SE selaku karyawan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan pada tanggal 8 Mei 2021

⁶Wawancara dengan Bapak Fawaid, S.Ag selaku karyawan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan pada tanggal 8 Mei 2021.

masih utuh, tidak rusak apalagi berkurang nilainya atau berkurang ukurannya.”⁷

Dari beberapa langkah yang telah peneliti lakukan melalui observasi dan wawancara tersebut, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa Implementasi *Compliance* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan yaitu berdasarkan syariat Islam, yaitu menggunakan sistem sewa yang hanya mendapatkan Ujroh/upah penitipan 2% per bulan atau setara dengan Rp 19.500 untuk setiap kelipatan 1.000.000 per bulan. Hal ini agar tidak merugikan salah satu pihak, BMT Nuansa Umat tidak menggunakan sistem bunga yang mendapatkan keuntungan hingga 20% dari harga barang. Dan juga dalam hal jaminan gadai seperti emas, karyawan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan benar-benar menjaga keutuhannya seperti semula barang tersebut digadaikan di bank BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan, karena kebanyakan kasus nasabah yang protes dan mengeluh barang jaminan gadai mereka tekor, namun BMT Nuansa Umat sangat amanah dan terhindar dari hal-hal seperti demikian.

2. Implementasi *Assurance* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.

Memberikan pelayanan yang sopan dan santun, ramah, memberikan keamanan, serta memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas merupakan syarat agar dapat meningkatkan rasa puas terhadap nasabah.

Pelayanan yang ramah dan murah senyum akan membuat nasabah menjadi senang saat mendatangi bank tersebut. Sebaliknya, jika pelayanan di suatu bank tidak ramah dan tidak menyenangkan bagi nasabahnya maka

⁷ Wawancara dengan Bapak Ismail, selaku salah satu anggota/nasabah di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan pada tanggal 8 Mei 2021.

pelayanan di bank tersebut akan dianggap tidak baik, serta akan mengurangi minat calon nasabahnya.

Pada kesempatan berikutnya peneliti mengamati pelayanan di sana, ternyata pelayanan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan sangat ramah dan sopan pada nasabah. Peneliti juga melihat karyawan-karyawati di sana murah senyum dan bisa dikatakan terbuka, baik kepada nasabah maupun pengunjung yang berkepentingan di sana seperti mahasiswa-mahasiswa yang ingin penelitian di sana dan termasuk pada peneliti sendiri.⁸

Pengamatan tersebut sesuai dengan penyampaian Bapak Hanafi SE selaku pimpinan/kepala BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan berikut ini:

“Menurut saya, nasabah/pengunjung yang berkepentingan di sini adalah raja dan ratu, maka memang sudah sepatutnya kami memberikan pelayanan yang baik kepada mereka. Dan dari awal peraturan bagi karyawan-karyawati di sini memang harus seperti itu, bagaimana caranya agar nasabah dan pengunjung yang lain senang saat ada di sini, asalkan tidak melanggar syariat Islam. Selama hal itu baik dan menunjang pada perkembangan bank ini maka akan kami lakukan demi kebaikan bersama.”⁹

Pendapat tersebut diperkuat dengan yang disampaikan Ibu Vita Mellani, SE selaku salah satu karyawati di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan berikut:

“Sikap ramah, murah senyum, dan sopan adalah sikap yang ingin didapatkan oleh semua orang, termasuk oleh nasabah ataupun pengunjung yang lain, termasuk oleh kita sendiri saat berkunjung ke tempat lain, pasti kita juga ingin mendapatkan pelayanan demikian juga. Jadi, menurut saya sikap ramah, murah senyum, dan sopan itu harus

⁸Observasi lapangan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan padatanggal 9 Mei 2021

⁹Wawancara dengan Bapak Hanafi, SE selaku pimpinan/kepala BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan pada tanggal 9 Mei 2021.

mendarah daging pada diri kita agar orang-orang yang berhadapan dengan kita merasa senang dan nyaman. Begitu juga dengan pelayanan di sini, harus ramah, murah senyum dan sopan karena dari sikap itu kita sendiri juga yang akan menerima dampak baiknya, intinya apapun itu maka akan kembali pada diri kita sendiri khususnya pada BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan ini.”¹⁰

Pendapat tersebut senada dengan penyampaian dari Ibu Khoirun Nisa’, SE, Sy yang juga merupakan karyawan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan berikut ini:

“Memberikan pelayanan yang ramah, sopan dan santun merupakan kewajiban bagi kami, agar nasabah dan pengunjung yang berkepentingan di sini merasa nyaman dan senang, bahkan sering ada adik-adik mahasiswa yang penelitian di sini, kami perlakukan mereka sama seperti nasabah-nasabah di sini. Dan kami sering memberikan pengetahuan dan wawasan yang kami dapatkan selama menjadi karyawan di sini agar bisa menjadi motivasi bagi mereka. hal tersebut agar mereka juga merasa nyaman dan senang selama melakukan penelitian di sini.”¹¹

Penyampaian tersebut sesuai dengan penyampaian Ibu Desi selaku salah satu anggota/nasabah di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan berikut ini:

“Selama saya menjadi nasabah dan melakukan transaksi saya mendapatkan pelayanan yang ramah, murah senyum, dan sopan dari para karyawan/karyawan di sini. Hal tersebut membuat saya nyaman dan percaya diri saat berkomunikasi dan bertransaksi dengan karyawan/karyawan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan”.¹²

Dari pendapat dan penyampaian di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa Implementasi *Assurance* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan yaitu dengan memberikan pelayanan yang ramah, sopan dan santun serta menambah pengetahuan/ wawasan kepada nasabah dan

¹⁰Wawancara dengan Ibu Vita Mellani, SE selaku karyawan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan tanggal 9 Mei 2021.

¹¹Wawancara dengan Ibu Khoirun Nisa’, SE, Sy selaku karyawan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan tanggal 9 Mei 2021

¹² Wawancara dengan Ibu Desi selaku salah satu anggota/nasabah di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan tanggal 9 Mei 2021.

pengunjung lainnya, dan hal tersebut merupakan kewajiban bagi karyawan-karyawati di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan yang sudah mendarahdaging bagi mereka.

3. Implementasi *Reliability* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.

Mendapatkan pelayanan yang akurat, cepat dan tanggap merupakan keinginan bagi setiap nasabah, pelayanan ini sangat berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah dan memberikan kesan puas terhadap mereka.

Dalam suatu pelayanan yang menjadi acuan utama bagi para nasabahnya adalah cepat dan akuratnya pelayanan yang mereka dapatkan di bank tersebut, sehingga mereka merasa tidak diabaikan ketika melakukan komunikasi di bank tersebut.

Hal ini sesuai hasil pengamatan yang dilakukan peneliti, di mana peneliti mengamati kinerja karyawan-karyawati di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan, peneliti mengamati saat ada nasabah yang ada kepentingan di bagian Teller, Teller menanyakan kepada nasabah tersebut apakah yang bisa ia bantu, kemudian nasabah tersebut memberitahu kepentingannya dan Teller melayani nasabah tersebut dengan tepat dan akurat serta memberi sedikit arahan kepada nasabah tersebut untuk diurus kebagian administrasi, peneliti mengamati dengan pelayanan yang cepat dan tepat maka tingkat antrian di depan Teller bisa diminimalisir meskipun sebelumnya banyak antrian nasabah-nasabah.¹³

¹³Observasi lapangan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan pada tanggal 10 Mei 2021

Pengamatan tersebut diperkuat dengan penyampaian Bapak Hanafi, SE selaku pimpinan/kepala BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan berikut ini:

“Saya di sini sebagai pimpinan/kepala memang sering mengingatkan dan memerintahkan kepada karyawan/karyawati di sini untuk memberikan pelayanan yang cepat dan akurat serta tidak mempersulit nasabah ketika berkunjung ke sini. Hal tersebut juga agar menghindari antrian yang lama bagi nasabah, karena kasihan mereka jika antri terlalu lama di sini.”¹⁴

Pendapat tersebut senada dengan penyampaian Bapak Taufiqurrahman, SE, selaku karyawan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan berikut ini:

“Setiap nasabah ataupun pengunjung yang berkepentingan di sini pasti ingin pelayanan yang cepat dan akurat serta tidak mempersulit mereka. Maka memberikan pelayanan yang demikian sudah termasuk tugas kami di sini, kami hanya ingin mendapatkan kesan bahwa pelayanan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan ini baik di kalangan masyarakat. Dan salah satu pemicu tidak dipercayanya pelayanan di suatu bank kadang karena pelayanan yang diberikan bertele-tela dan kadang malah mempersulit nasabahnya, dan kami di sini tidak menginginkan hal tersebut.”¹⁵

Penyampaian tersebut semakin diperkuat oleh pendapat Bapak Abd. Rosyid, S.Pd, selaku karyawan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan berikut:

“Memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap adalah suatu kewajiban bagi kami di sini, karena siapapun yang berkepentingan di sini baik itu nasabah maupun yang lain seperti adik-adik mahasiswa pasti ingin dilayani dengan cepat dan tepat. Kami tidak ingin mempersulit mereka, karena memang awal didirikannya lembaga keuangan ini adalah untuk kemaslahatan Umat, jadi mempermudah urusan mereka sudah tugas kami sebagai pelayan Umat”.¹⁶

¹⁴Wawancara dengan Bapak Hanafi, SE selaku pimpinan/kepala BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan pada tanggal 10 Mei 2021

¹⁵Wawancara dengan Bapak Taufiqurrahman, SE selaku karyawan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan pada tanggal 10 Mei 2021

¹⁶Wawancara dengan Bapak Abd. Rosyid, S.Pd, selaku karyawan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan pada tanggal 10 Mei 2021

Penyampaian tersebut senada dengan penyampaian Ibu Rusmiyati selaku salah satu anggota/nasabah di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan berikut ini:

“Dalam melakukan transaksi saya tidak menemukan kesulitan-kesulitan dalam bertransaksi, hal itu disebabkan para karyawan/karyawati di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan cepat dan tanggap serta akurat dalam menangani permasalahan nasabah. Sehingga dengan pelayanan seperti itu membuat nyaman para nasabah dan terhindar dari antrian panjang yang mengakibatkan nasabah berdesakan dengan nasabah lain”.¹⁷

Dari beberapa pendapat di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Implementasi *Reliability* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan adalah dengan cara memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta akurat, hal tersebut selain untuk meminimalisir antrian juga tujuan utama didirikannya lembaga keuangan ini adalah untuk kemaslahatan Umat dan untuk mempermudah Umat.

4. Implementasi *Tangibility* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.

Fasilitas sarana dan prasarana yang baik merupakan salah satu penentu untuk meningkatkan kepercayaan dan jumlah nasabah disuatu bank. Fasilitas yang nyaman dan bersih akan membuat nasabah betah dan yakin bahwa bank tersebut memang layak mereka percaya untuk menjaga barang yang mereka gadaikan di sana.

Seperti adanya kursi, AC dan CCTV di bank tersebut, maka hal tersebut akan menciptakan rasa nyaman, sejuk, aman, dan bebas dari resiko kehilangan

¹⁷ Wawancara dengan Ibu Rusmiyati, selaku salah satu anggota/nasabah di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan pada tanggal 10 Mei 2021.

pada barang-barang nasabah baik yang di dalam ruangan maupun kendaraan yang mereka parkir didepan gedung bank tersebut.

Sebagaimana pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti mengamati seorang bapak salah satu nasabah di BMT Nuansa Umat Jawa timur cabang Tlanakan Pamekasan yang hendak masuk hanya membawa handphone dan beberapa lembar uang serta surat-surat administrasi ke dalam BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan kemudian bapak tersebut meninggalkan kendaraan dan tas serta beberapa barang di atas kendaraan yang bapak tersebut parkir di depan bank, tanpa rasa khawatir bapak tersebut terus berjalan masuk ke dalam ruang tunggu. Hal tersebut menunjukkan bahwa bapak tersebut merasa aman dan tidak takut bahaya meskipun kendaraan dan barang-barangnya yang lain ditinggalkan di luar.¹⁸

Pengamatan tersebut diperkuat dengan penyampaian Bapak Hanafi, SE selaku pimpinan/kepala BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan berikut:

“Dalam hal sarana dan prasarana di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan kami lengkapi dengan CCTV, terutama di bagian depan agar kendaraan nasabah dan karyawan bisa terpantau dengan adanya CCTV tersebut, serta tujuan dipasangnya CCTV ini agar pengunjung, nasabah dan karyawan merasa aman dan tidak perlu repot-repot membawa barang bawaan mereka semua ke dalam bank ini. Kami di sini juga menyediakan artikel-artikel dan beberapa majalah agar bisa menjadi bahan bacaan bagi nasabah ketika sedang antrian lama. Tujuannya agar mereka tidak merasa bosan saat antri di depan Teller dan Administrasi.”¹⁹

¹⁸Observasi lapangan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan pada tanggal 11 Mei 2021

¹⁹Wawancara dengan Bapak Hanafi, SE selaku pimpinan/kepala BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan pada tanggal 11 Mei 2021

Pendapat tersebut sesuai dengan penyampaian Ibu Khoirun Nisa', SE,Sy selaku salah satu karyawan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan berikut ini:

“Keberadaan dan kelengkapan fasilitas pastinya akan menunjang untuk perkembangan dan kemajuan suatu bank, dan di sini kami lengkapi dengan CCTV dengan AC dan kebersihan di setiap ruangan karyawan terutama di tempat nasabah saat nunggu antrian. Semua itu agar karyawan, nasabah dan pengunjung yang lain nyaman saat berada di sini. Kami juga lengkapi dengan artikel-artikel dan majalah untuk menjadi bahan bacaan nasabah saat antri lama, dengan upaya tersebut maka nasabah akan merasa santai meskipun sedikit lama antri.”²⁰

Pendapat tersebut senada dengan penyampaian Ibu Vita Mellani, SE selaku salah satu karyawan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan berikut ini:

“Menurut saya, fasilitas yang lengkap dan bersih itu berperan penting dalam suatu bank, karena dengan fasilitas tersebut masyarakat akan menilai bahwa bank tersebut memang baik untuk mereka, sebaliknya fasilitas yang tidak lengkap dan tidak bersih akan mengundang rasa enggan bagi masyarakat, jangankan untuk jadi nasabah untuk masuk saja ke dalam bank tersebut mungkin mereka tidak akan minat. Tapi Alhamdulillah, di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan ini meskipun hanya cabang dari BMT Nuansa Umat Jawa Timur namun fasilitas dan kebersihannya sudah bisa dikatakan baik. Bahkan kami di sini terus mengupayakan agar nasabah dan pengunjung yang datang kesini menjadi nyaman dan santai dengan fasilitas-fasilitas yang ada di sini.”²¹

Pendapat tersebut semakin diperkuat oleh penyampaian Bapak Sulaiman selaku salah satu anggota/nasabah di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan berikut ini:

“Alhamdulillah, untuk fasilitas di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan ini menurut saya sudah baik, bersih, dan nyaman, terlebih untuk keamanan barang-barang nasabah di sini juga dilengkapi dengan CCTV, sehingga menurut saya hal tersebut sudah

²⁰Wawancara dengan Ibu Khoirun Nisa',SE, Sy selaku karyawan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan tanggal 11 Mei 2021.

²¹Wawancara dengan Ibu Vita Mellani,SE, selaku karyawan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan tanggal 11 Mei 2021.

dapat membuat para nasabah merasa aman, terlebih seperti saya yang sering meninggalkan barang-barang berharga saya di sepeda motor di parkiriran bagian depan BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan ini. Karena tidak mungkin saya membawa semua itu ke dalam bank ini, jadi menurut saya aman jika ditinggal di luar. Juga suasana di dalam bank ini sejuk, dengan adanya AC membuat nasabah tidak merasa gerah atau kepanasan saat berada di dalam bank ini. Selain sejuk, sarana dan prasarana lainnya bersih dan memadai”²².

Dari beberapa penyampaian di atas maka dapat disimpulkan bahwa Implementasi *Tangibility* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan yaitu dilengkapi dengan AC dan CCTV terutama di bagian depan agar kendaraan nasabah dan karyawan bisa terpantau dengan adanya CCTV tersebut, serta tujuan dipasangnya CCTV ini agar pengunjung, nasabah dan karyawan merasa aman dan tidak membawa barang bawaan mereka semua ke dalam BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan. Di sana juga menyediakan artikel-artikel dan beberapa majalah agar bisa menjadi bahan bacaan bagi nasabah ketika sedang mengantri lama. Tujuannya agar mereka tidak merasa bosan dan menjadi santai saat antri di depan Teller dan Administrasi.

5. Implementasi *Emphaty* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan

Dapat memahami dan memberikan perhatian, serta melayani transaksi nasabah dengan senang hati dan membantu nasabah ketika mengalami kesulitan merupakan salah satu tugas karyawan di suatu bank.

Memudahkan transaksi nasabah merupakan hal yang sangat diinginkan oleh mereka. Karena tidak semua nasabah itu paham dan mengerti terhadap

²² Wawancara dengan Bapak Sulaiman, selaku salah satu anggota/nasabah di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan pada tanggal 11 Mei 2021.

kegiatan transaksi di suatu bank, kadang ada nasabah yang sudah lanjut usia dan sangat membutuhkan layanan yang memudahkan transaksi mereka.

Pada beberapa kesempatan peneliti melakukan pengamatan, peneliti mengamati seorang Ibu yang merupakan nasabah dan sudah usia lanjut hendak mengurus kepentingannya di Teller, karena mungkin Ibu tersebut tidak begitu paham dengan komunikasi menggunakan bahasa Indonesia, maka Teller berusaha memahami maksud dari Ibu tersebut dan menjalin komunikasi menggunakan bahasa Madura yang sopan dan lemah lembut, peneliti mengamati bahwa Teller tersebut berusaha untuk memahami hal-hal yang Ibu tersebut maksud. Kemudian Teller menyelesaikannya dengan segera dan sama sekali tidak membuat Ibu tersebut kesulitan dan kebingungan.²³

Pengamatan tersebut diperkuat dengan penyampaian Bapak Hanafi, SE selaku pimpinan/kepala BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan berikut:

“Kadang dalam memberikan pelayanan pada nasabah itu sering mengalami kendala, dan salah satu kendalanya adalah karyawan tidak bisa memahami apa keinginan nasabah, dan nasabah itu sendiri tidak memahami apa yang disampaikan oleh karyawan dan hal tersebut akan mengakibatkan waktu menjadi terulur lama hanya untuk melayani satu nasabah saja. Maka untuk menghindari kendala seperti itu kami di sini mengupayakan dan berusaha memahami keinginan dan maksud nasabah tersebut, caranya dengan pertama-tama karyawan harus bertanya kepada si nasabah apa yang bisa dibantu, dan menanyakan kepentingannya apa dengan bahasa yang lemah lembut dan sopan agar nasabah tidak gugup saat menyampaikan kepentingannya.”²⁴

²³Observasi lapangan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan pada tanggal 12 Mei 2021

²⁴Wawancara dengan Bapak Hanafi, SE selaku pimpinan/kepala BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan pada tanggal 12 Mei 2021

Pendapat tersebut senada dengan penyampaian Bapak Fawaid, SE selaku karyawan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan berikut:

“Menurut saya untuk memahami dan dapat melayani nasabah dengan senang hati itu bisa dengan cara memperhatikan dengan baik apa keinginan nasabah tersebut, dan mencoba memahami jika seandainya kita sendiri yang berada di posisi nasabah tersebut. Karena jika kita tidak memahami posisi mereka maka kita akan kesulitan dan akan emosi saat kita tidak kunjung mengerti permasalahan mereka. dan hal ini jelas akan berdampak buruk dan akan memberikan kesan tidak baik bagi nasabah”.²⁵

Pendapat tersebut diperkuat dengan penyampaian Bapak Wahyudi, SE. Selaku karyawan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan berikut ini:

“Sebagai pelayan Umat kita harus bisa memahami dan memperhatikan keinginan dan kepentingan Umat, kita harus bisa memahami berada di posisi mereka, tujuannya untuk mempermudah mereka dan agar mereka tidak merasakan kesulitan. Karena kadang nasabah tidak paham dengan apa yang disampaikan karyawan dan sebaliknya karyawan tidak memahami maksud nasabah karena kadang cara mereka menyampaikan keinginan mereka dengan bahasa yang gugup dan sulit dipahami seperti bahasa yang berbeda dan nada suara yang kurang jelas. Maka dari itu, kita di sini selalu berusaha agar nasabah itu santai dan menyampaikan keinginan mereka dengan jelas dan tepat.”²⁶

Pendapat tersebut senada dengan penyampaian Bapak Ismail selaku salah satu anggota/nasabah di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan berikut ini:

“Seperti yang pernah saya ketahui dari beberapa orang, kalau melakukan transaksi atau komunikasi dengan karyawan di suatu bank itu kadang bukan dipermudah namun malah makin dipersulit, lambat dalam transaksi, dan tidak memahami maksud nasabahnya. Namun berbeda dengan BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan ini, karyawan dan karyawati di sini dapat memahami keinginan nasabah,

²⁵Wawancara dengan Bapak Fawaid, SE selaku karyawan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan pada tanggal 12 Mei 2021.

²⁶Wawancara dengan Bapak Wahyudi, SE selaku karyawan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan pada tanggal 12 Mei 2021.

sehingga membuat nasabah santai dan menyampaikan keinginan mereka dengan jelas dan tepat dalam bertransaksi.”²⁷

Dari beberapa pendapat tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa Implementasi *Empathy* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlankan Pamekasan yaitu dengan berupaya dan berusaha memahami keinginan dan maksud nasabah tersebut. Karena kadang nasabah tidak paham dengan apa yang disampaikan karyawan dan sebaliknya karyawan tidak memahami maksud nasabah karena kadang cara mereka menyampaikan keinginan mereka dengan bahasa yang gugup dan sulit dipahami seperti bahasa yang berbeda dan nada suara yang kurang jelas. Untuk memahami keinginan nasabah caranya dengan pertama-tama karyawan harus bertanya kepada nasabah apa yang bisa dibantu, dan menanyakan kepentingannya apa dengan bahasa yang lemah lembut dan sopan agar nasabah tidak gugup saat menyampaikan kepentingannya.

6. Implementasi *Responsiveness* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.

Mampu menyelesaikan keluhan-keluhan nasabah dengan tanggap dan tepat adalah tugas karyawan di suatu bank, karyawan harus bersedia membantu nasabah dan siap merespon permintaan nasabah, karyawan harus mampu berkomunikasi dengan baik kepada nasabah.

Namun dalam hal ini seorang karyawan tidak boleh berlebihan dalam membantu nasabah, karyawan harus tetap bersikap profesional dan tidak boleh ada diskriminasi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

²⁷ Wawancara dengan Bapak Ismail, selaku salah satu anggota/nasabah di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan pada tanggal 12 Mei 2021.

Dalam kesempatan selanjutnya peneliti mengamati pelayanan karyawan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan, peneliti mengamati pelayanan karyawan di sana cukup profesional, tanggap dalam membantu nasabah dan dapat berkomunikasi dengan baik. Hal tersebut terlihat saat karyawan sedang melayani seorang nasabah yang pertama namun kemudian datang nasabah lain yang kedua dan meminta untuk dilayani terlebih dahulu, namun dengan sikap profesional karyawan tersebut meminta nasabah yang kedua untuk sabar mengantri sesuai nomor antrian. Setelah nasabah yang pertama menyelesaikan urusannya, kemudian nasabah yang kedua maju dan kemudian karyawan tersebut tetap bersikap baik meskipun menurut peneliti sebelumnya nasabah tersebut sudah bersikap tidak baik kepada nasabah tersebut.²⁸

Pengamatan tersebut sesuai dengan penyampaian Bapak Hanafi, SE. Selaku pimpinan/kepala BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan berikut ini:

“Menyelesaikan keluhan-keluhan nasabah merupakan tugas yang harus dilakukan oleh karyawan di sini, namun tidak boleh melupakan sikap profesional, membantu dan menyelesaikan keluhan-keluhan mereka harus tetap dengan sikap profesional, tidak berlebihan dan pilih kasih. Jangan hanya membantu dan menyelesaikan kepentingan orang-orang tertentu, misalkan kerabat sendiri atau orang yang lebih mampu dala hal materi. Artinya, yang patut dibantu ya harus dengan kemampuan yang ada, yang terpenting harus tetap profesional.”²⁹

²⁸Observasi lapangan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan pada tanggal 13 Mei 2021

²⁹Wawancara dengan Bapak Hanafi, SE selaku pimpinan/kepala BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan pada tanggal 13 Mei 2021.

Pendapat tersebut sesuai dengan penyampaian Bapak Abd. Rosyid, S.Pd, selaku salah satu karyawan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan berikut:

“Melayani nasabah dan menyelesaikan keluhan-keluhannya dengan tepat dan tanggap adalah tanggung jawab kami di sini sebagai karyawan, dan salah satu cara untuk memahami keluhan mereka adalah dengan bersedia membantu dan siap merespon permintaan nasabah, serta harus mampu berkomunikasi yang baik dengan nasabah.”³⁰

Pendapat tersebut diperkuat oleh penyampaian Bapak Sulaiman, selaku salah satu anggota/nasabah di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan berikut:

“Menurut saya, dalam menyelesaikan keluhan-keluhan nasabah, para karyawan/karyawati di sini sangat tepat dan tanggap, bersedia membantu dan siap merespon permintaan nasabah, serta mampu berkomunikasi yang baik dengan nasabah. Tentunya, pelayanan yang seperti itu yang diharapkan oleh nasabah-nasabah di setiap bank agar bank tersebut berkembang dan maju.”³¹

Dari beberapa pendapat tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa Implementasi *Responsiveness* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan yaitu dengan cara bersedia membantu dan siap merespon permintaan nasabah, serta harus mampu berkomunikasi yang baik dengan nasabah. Membantu dan menyelesaikan keluhan-keluhan mereka harus tetap dengan sikap profesional, tidak berlebihan dan jangan pilih kasih.

³⁰Wawancara dengan Bapak Abd. Rosyid, S.Pd selaku karyawan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan pada tanggal 13 Mei 2021.

³¹ Wawancara dengan Bapak Sulaiman, selaku salah satu anggota/nasabah di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan pada tanggal 13 Mei 2021.

C. Temuan Penelitian

Setelah mengumpulkan beberapa data hasil dari observasi, wawancara, dan dokumentasi sesuai dengan yang diperoleh peneliti di lapangan, maka peneliti menemukan beberapa hal yang peneliti anggap sebagai temuan penelitian. Beberapa temuan penelitian tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Implementasi *Compliance* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.

Temuan peneliti yang berkaitan dengan Implementasi *Compliance* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan sebagai berikut:

- a. BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan menggunakan sistem sewa bukan sistem bunga pinjaman seperti yang diterapkan dalam praktik rentenir yang mencapai hampir 20% bunga pinjaman per bulan.
- b. BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan mendapatkan Ujroh/upah penitipan barang setiap harinya sebesar Rp 650 untuk setiap kelipatan Rp. 1.000.000 dari harga barang, atau bisa dikatakan persentase Ujroh/upah hanya 2% per bulan atau setara dengan Rp 19.500 untuk setiap kelipatan 1.000.000 per bulan.
- c. Dalam hal jaminan gadai seperti emas, karyawan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan benar-benar menjaga keutuhannya seperti sedia kala barang tersebut digadaikan di bank BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan, karena kebanyakan kasus nasabah yang protes dan mengeluh barang jaminan

gadai mereka tekor, namun BMT Nuansa Umat sangat amanah dan terhindar dari hal-hal seperti demikian.

2. Implementasi *Assurance* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.

Adapun temuan peneliti yang berkaitan dengan Implementasi *Assurance* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan yaitu sebagai berikut:

- a. Pelayanan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan sangat ramah, murah senyum, dan sopan sehingga ketika berhadapan dengan pengunjung terutama nasabah, mereka merasa senang dan.
- b. Karyawan-karyawati di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan murah senyum dan bisa dikatakan terbuka, baik kepada nasabah maupun pengunjung yang berkepentingan di sana seperti mahasiswa-mahasiswa yang hendak melakukan penelitian.
- c. Karyawan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan sering memberikan pengetahuan dan wawasan yang mereka dapatkan selama menjadi karyawan di sana agar bisa menjadi motivasi bagi nasabah dan pengunjung yang lain.

3. Implementasi *Reliability* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.

Temuan peneliti yang berkaitan dengan Implementasi *Reliability* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan yaitu sebagai berikut:

- a. Karyawan/karyawati BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan melayani nasabah dengan tepat dan akurat serta memberi sedikit arahan kepada nasabah jika masih ada hal yang belum dipahami oleh nasabah tersebut.
- b. Pelayanan yang cepat dan tepat tersebut juga sebagai upaya agar tingkat antrian di depan Teller bisa diminimalisir.

4. Implementasi *Tangibility* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.

Adapun temuan peneliti yang berkaitan dengan Implementasi *Tangibility* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasanyaitu sebagai berikut:

- a. BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan dilengkapi dengan kursi dan AC agar pengunjung terutama nasabah merasa nyaman dan sejuk ketika berada di dalam ruangan. Di sini juga dilengkapi dengan CCTV, terutama di bagian depan agar kendaraan nasabah dan karyawan bisa terpantau dengan adanya CCTV tersebut, serta tujuan dipasangnya CCTV ini agar pengunjung, nasabah dan karyawan merasa aman dan tidak perlu repot-repot membawa barang bawaan mereka semua ke dalam bank.
- b. Di BMT Nuansa umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan juga disediakan artikel-artikel dan beberapa majalah agar bisa menjadi bahan bacaan bagi nasabah ketika sedang antrian lama. Tujuannya agar mereka tidak merasa bosan saat antri di depan Teller dan Administrasi.

5. Implementasi *Emphaty* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlankan Pamekasan.

Temuan peneliti yang berkaitan dengan Implementasi *Emphaty* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlankan Pamekasan sebagai berikut:

- a. Upaya untuk memahami maksud nasabah caranya pertama-tama karyawan bertanya kepada si nasabah apa yang bisa dibantu, karyawan berusaha untuk dan menyelesaikan keluhan nasabah tanpa kesulitan dan kebingungan.
- b. Karyawan di BMT Nuansa umat Jawa Timur menjalin komunikasi dengan sopan dan lemah lembut agar nasabah tidak gugup saat menyampaikan kepentingannya.

6. Implementasi *Responsiveness* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.

Sedangkan temuan peneliti yang berkaitan dengan Implementasi *Responsiveness* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan yaitu sebagai berikut:

- a. Karyawan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan pamekasan cukup profesional, tanggap dalam membantu nasabah dan dapat berkomunikasi dengan baik.
- b. Cara karyawan BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan menyelesaikan keluhan-keluhan nasabah dengan tanggap dan tepat yaitu dengan siap merespon permintaan nasabah, serta harus mampu berkomunikasi yang baik dengan nasabah.

D. Pembahasan

Pada bagian pembahasan ini peneliti akan membahas hasil penelitian sesuai dengan fokus pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Implementasi *Compliance* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.

Dicetuskannya ide untuk mendirikan lembaga keuangan syariah yang patuh terhadap syariat Islam dan sebagai bentuk prihatin terhadap masyarakat yang terkena dampak praktik rentenir yang pernah mereka alami, maka sudah seharusnya BMT Nuansa Umat Jawa Timur baik yang di pusat maupun cabang harus sesuai dengan syariat Islam. Terlebih dalam pinjaman atau gadai, tidak boleh merugikan salah satu pihak apalagi mencekik masyarakat. Tujuan utama didirikannya BMT Nuansa Umat Jawa Timur adalah untuk membantu masyarakat dan meringankan beban mereka.

Sebagai bentuk kepatuhan terhadap syariat Islam BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan menerapkan sistem sewa bukan sistem bunga, jika menggunakan sistem bunga yang mencapai hingga keuntungan 20% dari peminjaman maka hal tersebut bisa dikatakan melanggar syariat Islam, hal ini sesuai dengan Firman Allah SWT dalam QS. Ali Imron ayat 130 berikut ini:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ

تُفْلِحُونَ ﴿١٣٠﴾

*“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan Riba dengan berlipat ganda, dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.”*³²

Dari ayat tersebut dapat dipahami bahwa Riba atau melipat gandakan keuntungan dari orang lain dilarang oleh Allah SWT, dan dinamakan melanggar syariat Islam, dan praktik rentenir yang juga termasuk mengambil keuntungan serta merugikan orang lain sudah dapat dikatakan melanggar syariat karena praktiknya banyak merugikan orang lain. Namun berbeda dengan BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan yang menggunakan sistem sewa yaitu mendapatkan Ujroh/upah penitipan barang setiap harinya sebesar Rp 650 untuk setiap kelipatan Rp. 1.000.000 dari harga barang, atau bisa dikatakan persentase Ujroh/upah 2% atau setara dengan Rp 19.500 untuk setiap kelipatan 1.000.000 per bulan.

Dalam hal jaminan gadai seperti emas, karyawan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan benar-benar menjaga keutuhannya seperti sedia kala barang tersebut digadaikan di bank BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan, karena kebanyakan kasus nasabah yang protes dan mengeluh barang jaminan gadai mereka tekor, namun BMT Nuansa Umat sangat amanah dan terhindar dari hal-hal seperti demikian, hal tersebut juga sebagai bentuk kepatuhan terhadap syariat Islam.

Compliance adalah kemampuan untuk memenuhi hukum islam dalam beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi dan perbankan islam. Maksud dari dimensi pertama ini adalah tidak adanya pembayaran riba atau bunga baik

³² Departemen Agama RI, *Mushaf Terjemah Ar-Rasyid*, hlm. 74

dalam produk tabungan maupun pembiayaannya, termasuk juga tidak melakukan investasi pada kegiatan yang diharamkan dalam Islam seperti usaha perdagangan minuman keras, judi, dan prostitusi.³³ Dimensi *Compliance* ini menuntut bank syariah hanya melakukan kegiatan yang halal yang diperbolehkan oleh syariat Islam.

Dari hal tersebut dapat dipahami bahwa sebagai sebagai bentuk kepatuhan terhadap syariat Islam adalah tidak adanya unsur riba atau bunga pinjaman di dalam transaksi dan pembayaran. Salah satu bentuk kepatuhan pada syariat Islam BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan yaitu mendapatkan Ujroh/upah penitipan barang setiap harinya sebesar Rp 650 untuk setiap kelipatan Rp. 1.000.000 dari harga barang, atau bisa dikatakan persentase Ujroh/upah hanya 2% per bulan.

Adapun indikator yang digunakan untuk kepatuhan pada syariat Islam adalah:

- a. Bank beroperasi sesuai dengan hukum Islam
- b. Produk dan layanan syariah.³⁴

Dari beberapa hal di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa setiap transaksi pembayaran suatu bank harus berlandaskan dan patuh terhadap syariat Islam, dan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan bisa dikatakan patuh terhadap syariat Islam dengan sistem sewa yang hanya

³³Agam Suherman, *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Model CARTER dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Studi pada PT Bank Aceh Syariah KC Banda Aceh*, (Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam universitas Islam Negeri ar-Raniry Banda Aceh, 2018). <https://repository.ar-raniry.ac.id> pada tanggal 25 Maret 2021 pukul 13:15

³⁴Yuhanna, *Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Prinsip Syariah pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung* (Skripsi, Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan 2018), hlm. 24. <http://repository.uinsu.ac.id> pada tanggal 25 Maret 2021 pukul 19:03

mendapatkan Ujroh/upah 2% per bulan dari barang pinjaman. Alasan untuk patuh terhadap syariat Islam yaitu senantiasa menuntun dan mengarahkan kita pada kebaikan-kebaikan untuk diri kita dan kepada orang lain. Dan barangsiapa yang senantiasa patuh terhadap syariat Islam akan selamat di dunia dan akhirat.

2. Implementasi *Assurance* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.

Pelayanan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan sangat ramah dan sopan pada nasabah. Sikap karyawan-karyawati yang murah senyum dan bisa dikatakan terbuka, baik kepada nasabah maupun pengunjung yang berkepentingan di sana seperti mahasiswa-mahasiswa yang ingin penelitian.

Sikap ramah, murah senyum, dan sopan adalah sikap yang ingin didapatkan oleh semua orang, termasuk oleh nasabah ataupun pengunjung yang lain, termasuk oleh kita sendiri saat berkunjung ke tempat lain, pasti kita juga ingin mendapatkan pelayanan demikian juga. Jadi, sikap ramah, murah senyum, dan sopan itu harus mendarah daging pada diri kita agar orang-orang yang berhadapan dengan kita merasa senang dan nyaman. Begitu juga dengan pelayanan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan, harus ramah, murah senyum dan sopan karena dari sikap itu kita sendiri juga yang akan menerima dampak baiknya, intinya apapun itu maka akan kembali pada diri kita sendiri khususnya pada BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan ini.

Seorang karyawan harus memiliki kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya pada nasabahnya (*Assurance*).³⁵ Karena jika nasabah memiliki rasa percaya pada bank tersebut maka hal itu akan berpengaruh baik terhadap perkembangan dan kemajuan bank.

Dengan diterapkan dimensi *Assurance* ini maka akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat anggota merasakan kepuasan akan loyal terhadap bank Syariah. Karena baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan Bank Syariah dalam pemberi jasa layanan.³⁶

Dari beberapa hal di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa penerapan jaminan *Assurance* sangat penting bagi sebuah bank, karena pelayanan di suatu bank sangat menentukan dalam mengembangkan dan memajukan bank tersebut, dan pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada nasabahnya, dan kemajuan serta keberhasilan suatu bank yaitu jika nasabah-nasabahnya merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan oleh karyawan-karyawannya.

3. Implementasi *Reliability* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.

Setiap nasabah ataupun pengunjung yang berkepentingan pasti ingin pelayanan yang cepat dan akurat serta tidak mempersulit mereka. Maka memberikan pelayanan yang demikian sudah termasuk tugas seorang karyawan, tujuan mereka hanya ingin mendapatkan kesan yang baik di kalangan masyarakat. Dan salah satu pemicu tidak dipercayanya pelayanan di

³⁵ Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Medan:FEBI UIN-SU Press, 2018), hlm. 50

³⁶Yuhanna, *Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Prinsip Syariah*, hlm. 25

suatu bank kadang karena pelayanan yang diberikan bertele-tela dan kadang malah mempersulit nasabahnya. Memberikan pelayanan yang cepat dan akurat serta tidak mempersulit nasabah ketika berkunjung juga agar menghindari antrian yang lama bagi nasabah.

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya serta memuaskan, sehingga nasabah akan memberikan kesan bahwa kinerja dari pegawai bank tersebut terjamin dan amanah, tepat, serta memberikan kemudahan dan kepuasan bagi nasabahnya.³⁷

Dari hal tersebut dapat dipahami bahwa pelayanan yang akurat dan sesuai dengan yang dijanjikan sangat berperan penting dalam memajukan suatu bank, terutama dalam menanamkan rasa kepercayaan pada nasabah, karena kepercayaan nasabah itu sangat penting bagi suatu bank agar bank tersebut tetap berkembang dan maju.

Indikator pada dimensi *Reliability* ini sebagai berikut:

- a. Ketepatan karyawan dalam pencatatan transaksi
- b. Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan
- c. Karyawan dapat menjawab pertanyaan yang diajukan nasabah.
- d. Karyawan memiliki kehandalan dalam menangani masalah nasabah.³⁸

Dari beberapa hal tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan yang cepat, akurat serta sesuai dengan yang dijanjikan sangat diharapkan oleh setiap nasabah. Pelayanan yang bertele-tele dan tidak sesuai dengan yang dijanjikan akan berdampak buruk terhadap suatu bank, karena akan dinilai kurang baik bagi masyarakat.

³⁷ Zulkifli Rusby, *Manajemen Perbankan Syariah* (Pekanbaru: Pusat Kajian Pendidikan Islam UIR, 2017), hlm.64

³⁸Yuhanna, *Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Prinsip Syariah*, hlm. 29

Suatu bank juga harus memiliki karyawan-karyawan yang handal dalam menangani masalah nasabah, hal ini diharuskan agar jika suatu saat karyawan mendapati nasabah yang memiliki permasalahan tertentu maka karyawan tersebut sudah paham dan bisa menangani permasalahan tersebut. Dengan cara tersebut maka nasabah akan menilai bahwa kinerja pegawai di bank tersebut cukup baik dan bisa meningkatkan kepercayaan serta memberikan kepuasan bagi nasabah.

4. Implementasi *Tangibility* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.

Dalam hal sarana dan prasarana di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan dilengkapi dengan kursi dan AC agar pengunjung terutama nasabah merasa nyaman dan sejuk ketika berada di dalam ruangan. Di sini juga dilengkapi dengan CCTV, terutama di bagian depan agar kendaraan nasabah dan karyawan bisa terpantau dengan adanya CCTV tersebut, serta tujuan dipasangnya CCTV agar pengunjung, nasabah dan karyawan merasa aman dan tidak perlu repot-repot membawa barang bawaan mereka semua ke dalam bank. Di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan juga disediakan artikel-artikel dan beberapa majalah agar bisa menjadi bahan bacaan bagi nasabah ketika sedang antrian lama. Tujuannya agar mereka tidak merasa bosan saat antri di depan Teller dan Administrasi.

Adapun indikator dari dimensi *Tangibility* ini sebagai berikut:

- a. Peralatan yang digunakan oleh BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan
- b. Fasilitas BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan

- c. Penampilan karyawan yang rapi dan sopan
- d. Ketersediaan kantor cabang
- e. Kebersihan dan kenyamanan fasilitas
- f. Parkiran yang memadai.³⁹

Dimensi *Tangibility* juga dapat diartikan sebagai bukti fisik yang harus dimiliki karyawan suatu bank.⁴⁰ Maksudnya yaitu karyawan harus berpenampilan bersih dan rapi serta dalam menunjukkan eksistensinya pada nasabah.

Dari beberapa hal di atas maka dapat dipahami bahwa penampilan karyawan yang rapi dan kelengkapan serta kebersihan sarana dan prasarana pada suatu bank sangat berperan dalam menarik minat nasabah untuk bergabung di bank tersebut. Baik dari segi bentuk bangunan, tata ruang dan desain interior gedung merupakan bentuk fisik yang dapat meyakinkan nasabah. Karena bagi nasabah yang ekonominya menengah ke atas penampilan pegawai bank yang rapi dan kelengkapan, kebersihan sarana dan prasarana suatu bank akan sangat diperhatikan, di samping pelayanan yang harus baik maka sarana dan prasarana juga harus bersih dan baik. Karena bagi mereka kebersihan mencerminkan bahwa isi peralatan dan karyawan-karyawan di bank tersebut memiliki hati yang bersih dan baik.

³⁹Yuhanna, *Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Prinsip Syariah*, hlm. 28

⁴⁰Rusby, *Manajemen Perbankan Syariah*, hlm. 64

5. Implementasi *Empathy* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlankan Pamekasan.

Sebagai pelayan Umat, harus bisa memahami dan memperhatikan keinginan dan kepentingan Umat, karyawan harus bisa memahami berada di posisi nasabah, tujuannya untuk mempermudah dan tidak mempersulit mereka.

Jaminan *Empati* yaitu pegawai harus mampu memberikan kemudahan serta menjalin hubungan dengan nasabah secara efektif.⁴¹ Pada jaminan Empati ini seorang pegawai harus berusaha memahami keinginan dan menjalin komunikasi yang baik dengan nasabahnya, dengan seperti itu maka akan memudahkan antara pegawai dan nasabah dalam bertransaksi.

Memudahkan transaksi nasabah merupakan hal yang sangat diinginkan oleh mereka. Karena tidak semua nasabah itu paham dan mengerti terhadap kegiatan transaksi di suatu bank, kadang ada nasabah yang sudah lanjut usia dan sangat membutuhkan layanan yang memudahkan transaksi mereka.

Dalam memberikan pelayanan pada nasabah sering mengalami kendala, dan salah satu kendalanya adalah karyawan tidak bisa memahami apa keinginan nasabah, dan nasabah itu sendiri tidak memahami apa yang disampaikan oleh karyawan dan hal tersebut akan mengakibatkan waktu menjadi terulur lama hanya untuk melayani satu nasabah saja. Maka untuk menghindari kendala seperti itu karyawan di BMT Nuansa Umat Jawa Timur cabang Tlanakan Pamekasan mengupayakan dan berusaha memahami keinginan dan maksud nasabah tersebut, dengan cara pertama-tama karyawan harus bertanya kepada si nasabah apa yang bisa dibantu, dan menanyakan

⁴¹ Ibid.

kepentingannya apa dengan bahasa yang lemah lembut dan sopan agar nasabah tidak gugup saat menyampaikan kepentingannya.

Bank syariah diharapkan memiliki pengertian serta pengetahuan yang tinggi tentang nasabahnya, memahami kebutuhan nasabah dengan spesifik, dan memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabahnya. Bank syariah dalam menjalankan operasionalnya harus memberikan perhatian yang khusus disertai dengan sikap komunikatif dan kepehaman terhadap kebutuhan nasabahnya. Hal ini merupakan salah satu wujud kepatuhan bank syariah terhadap perintah Allah dalam menyediakan jasa agar selalu peduli dengan kondisi dan kebutuhan nasabahnya.⁴²

Dari beberapa hal di atas peneliti dapat memahami dan menyimpulkan bahwa memahami keinginan nasabah merupakan tugas penting bagi karyawan suatu bank, salah satu cara atau upaya dalam memahami nasabah yaitu dengan memudahkan nasabah dalam transaksi dan memberi arahan jika nasabah masih kurang memahami dalam bertransaksi.

6. Implementasi *Responsiveness* di BMT Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan

Menyelesaikan keluhan-keluhan nasabah merupakan tugas yang harus dilakukan oleh seorang karyawan, tanggap dalam membantu nasabah dan dapat berkomunikasi dengan baik, namun harus tetap profesional, tidak berlebihan dan tidak pilih kasih. Jangan hanya membantu dan menyelesaikan kepentingan orang-orang tertentu, misalnya kerabat sendiri atau orang yang lebih mampu dalam hal materi. Artinya, dibantu dengan kemampuan yang ada. Karena

⁴²Suherman, *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Model CARTER*, <https://repository.ar-raniry.ac.id>

ketika suatu bank mampu menyelesaikan keluhan-keluhan nasabahnya dengan tanggap dan tepat akan berpengaruh kepada kepuasan nasabah tersebut.

Kemampuan untuk menolong nasabah dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik. Pegawai bank harus tanggap dalam membantu nasabah yang kesulitan.⁴³ Dengan tanggapnya pegawai bank tersebut maka tidak akan membuat pelayanan di bank tersebut bertele-tele dan mengakibatkan antrian lama.

Adapun indikator pada dimensi *Responsiveness* ini sebagai berikut:

- a. Karyawan bersedia membantu nasabah
- b. Karyawan siap merespon permintaan nasabah
- c. Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik kepada nasabah.⁴⁴

Dari hal di atas maka dapat dipahami bahwa dalam menyelesaikan keluhan-keluhan nasabah maka karyawan harus bersedia membantu nasabah saat terdapat suatu permasalahan yang tidak bisa diselesaikan sendiri oleh nasabah, dan karyawan harus siap merespon permintaan nasabah artinya karyawan jangan membiarkan nasabah mengalami kesulitan sendiri tanpa bantuan dari siapapun, dan karyawan juga harus mampu berkomunikasi dengan baik kepada nasabah agar nasabah tidak mengalami kesulitan-kesulitan yang diakibatkan oleh komunikasi yang kurang baik dengan karyawan.

Hal ini senada dengan firman Allah SWT dalam QS. Al-Insyirah ayat 7 sebagai berikut:

⁴³ Nasution, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, hlm.51

⁴⁴ Yuhanna, *Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Prinsip Syariah*, hlm. 27

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

*“Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras untuk urusan yang lain.”*⁴⁵

Dari ayat tersebut dapat disimpulkan bahwa Allah SWT memerintahkan kepada kita semua untuk tertib dalam setiap urusan yang kita lakukan, dan harus memiliki daya tanggap dengan bersungguh-sungguh dalam segala aktifitas yang kita jalani. Hal tersebut jelas berhubungan dengan yang disebut dimensi *Responsiveness* ini, di mana karyawan harus tanggap dalam segala urusannya terutama dalam memberikan layanan kepada anggota atau nasabah.

⁴⁵Departemen Agama RI, *Mushaf Terjemah Ar-Rasyid*, hlm. 596