

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil KSPP SYARIAH BMT NU CABANG CAMPLONG

1. Sejarah

Koperasi yang berbahasa Arab adalah Baiitul Maal Watt Tamwiil (BMT). Keberadaan BMT memiliki peran ekonomi bagi ummat Islam. BMT NU lahir dari keprihatinan pimpinan MWC Nahdlatul Ulama Gapura pada keadaan masyarakat Sumenep pada umumnya dan masyarakat Gapura pada khususnya, pada semakin maraknya praktek rentenir dengan suku bunga hingga 50% per bulan, yang dapat menghambat perkembangan usaha anda. Tidak ada peningkatan kesejahteraan dan taraf hidupnya, meskipun masyarakat Gapura memiliki etos kerja yang baik dan pekerja keras.

Berdirinya KSPPS BMT NU Cabang Camplong tidak terlepas dari peran KSPPSBMT NU Gapura sebagai kantor pusat. Jadi, berbicara tentang sejarah berdirinya BMT NU Cabang Camplong, tidak jauh berbeda dengan sejarah berdirinya KSPPS BMT NU Gapura. Kebanyakan Muslim, kebanyakan dari mereka, hidup dalam kemiskinan. Padahal, Islam memiliki potensi ekonomi yang besar. Tapi kita masih di tepi peta ekonomi. Salah satu alasannya adalah kurangnya kesadaran bersama untuk bergerak secara kolektif untuk memaksimalkan potensi yang luar biasa ini. Oleh karena itu, perlu segera dibentuk KSPPS Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) oleh MWC NU Gapura untuk

meningkatkan kualitas penduduk melalui jalur ekonomi dan social yang sesuai dengan berdasarkan syariat Islam.

Pada tahun 2003 pengurus MWC NU sebagai Rois Syuriah: KH. M. Asyari Murrzuki sebagai Ketua Taufidziah: KH. Moh. Ma'ruf, memberi tugas kepada lembaga Perekonomian. Ketua Lembaga Perekonomian adalah Masyudi Lakukan aksi nyata untuk meningkatkan perekonomian warga Nahdliyin. Berdasarkan kesepakatan bersama, lembaga ekonomi akhirnya merencanakan program penguatan ekonomi kerakyatan untuk kesejahteraan rakyat yang mardatillah. Untuk menjalankan program tersebut, lembaga ekonomi MWC Gapura telah melakukan sejumlah upaya, dimulai dengan pelatihan kewirausahaan (08-10 April 2003), Biincang bersama alumni pelatihan guna merumuskan model penguatan ekonomi kerakyatan (13 Juli 2003), temu usaha (21 November 2003), lokarya tanam alternatif selain tembakaw (13 Mei 2004) dan lokarya perencanaan pembentukan BUMNU (badan usaha milik NU).

Kegiatan lokakarya tersebut akhirnya mengungkapkan bahwa permasalahan masyarakat kecil terletak pada akses permodalan yang buruk, pemasaran yang buruk, dan penguasaan teknologi yang buruk. Maka hal pertama yang harus dilakukan adalah memperkuat permodalan bagi usaha kecil dan mikro yang sampai saat ini belum memiliki akses permodalan dan dikuasai oleh investor besar atau oleh praktik pemberi pinjaman yang cenderung mencekik usahanya. Maka munculah ide untuk mendirikan BMT. Meski peserta workshop dan MWC NU Gapura awalnya menentang gagasan presiden lembaga ekonomi tersebut karena trauma masa lalu yang sering dijumpai di lembaga keuangan dan pada akhirnya uang mereka terbuang percuma. Akhirnya pada tanggal 01 Juli

2004 pengurus MWC NU sepakat untuk mendirikan sebuah usaha simpan pinjam pola syariah yang diberi nama BMT (Baitul Maal wa Tamwil).

Awal berdirinya BMT NU merupakan salah satu tantangan terbesar bagi pengurus untuk meyakinkan kembali seluruh pendiri BMT NU. Hal ini mengharuskan pengurus BMT NU bekerja keras bahwasanya BMT NU yang dilahirkan benar-benar bisa berguna untuk masyarakat, serta aman juga menetralkan karena dikelola secara profesional dan lepas dari riba.

Semangat dan motivasi tinggi pengurus yang pada masa waktu itu hanya 2 orang yaitu Masyudi Darwis, benar-benar teruji dan membutuhkan dedikasi untuk meningkatkan BMT NU yang benar-benar teruji mampu meningkatkan perekonomian usaha kecil dan mikro. Awal 2006 kemunculan BMT NU baru terasa perkeembangannya. Dan usaha tersebut telah memberi jalan bagi manajemen untuk dapat melewati waktu-waktu sulit sehingga tetap eksis sampai saat ini. Hal tersebut dibuktikan pada akhir tahun anggaran 2006 jumlah aset BMT NU telah mencapai Rp. 30.361.230,17 dengan 182 anggota dan laba bersih Rp. 5.356.282.

Seiring berjalannya masa ternyata adanya BMT NU menlong masyarakat dalam bab permodalan, sehingga BMT NU semakin berkembang, dan dari inilah BMT mulai mendirikan cabang dipelbagai tempat seperti Desa Dunggkek, Saronggi, Bluto, Lenteng, Pragan, RuBaruh, Mandiing, BatuPutih, BatangBatang dengan tujuan sama yaitu membantu masyarakat dalam permodalan dan menjauhkan dari kekejaman para rentenir.

BMT NU Cabang Camplong Sampang dibangun dipertengahan tahun 2015, tepatnya pada tanggal 10 Juni 2015. Sebelumnya, Koperasi Simpan Pinjam

Pembiayaan Syariah BMT NU Cabang Camplong bernama Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Maal wa Tamwil Nuansa Umat (KJKS BMT NU). Koperasi jasa keuangan syariah BMT NU merupakan salah satu koperasi yang awalnya bergerak di bidang usaha simpan pinjam bagi anggotanya.

Dalam hal pembiayaan mereka yang merupakan anggota pembiayaan khusus tidak perlu repot ke kantor KSPPS BMT NU Cabang Camplong ataupun cabang lainnya, karena proses administrasi pengajuan permohonan pembiayaan maupun angsuran dapat dilakukan dirumah pemohon. Hal tersebut sekaligus dilakukan untuk perkembangan usaha mereka sehingga sampai sekarang BMT NU Cabang Camplong tetap berdiri dan bertahan.

2. Visi dan Misi KSPPS BMT NU Cabang Camplong.

Visi :

Terwujudnya BMT NU yang jujur, amanah, dan profesional sehingga anggun dalam layanan, unggul dalam kinerja menuju terbentuknya 100 kantor cabang pada tahun 2026 untuk kemandirian dan kesejahteraan anggota.

Misi :

- a. Memberikan layanan prima, bina usaha dan solusi kepada anggota sebagai pilihan utama menerapkan dan mengembangkan nilai-nilai.

- b. Menerapkan dan mengembangkan secara murni dan konsekuen sehingga menjadi acuan tata kelola usaha yang profesional dan amanah.
- c. Mewujudkan pertumbuhan keuntungan yang berkesinambungan menuju berdirinya 100 kantor cabang pada tahun 2026.
- d. Mengutamakan penghimpunan dana atas dasar ta'awun dan penyaluran pembiayaan pada segment UMKM baik secara perseorangan maupun berbasis jamaah.
- e. Mewujudkan penghimpunan dan penyaluran zakat, infaq, shodaqah, 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 manajemen yang sesuai prinsip kehati-hatian.
- h. Menciptakan kondisi terbaik bagi SDI sebagai tempat kebanggaan dalam mengabdikan masyarakat tanpa batas dan melayani dengan ikhlas sebagai perwujudan ibadah.
- i. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan jamaah.

3. Bentuk / Badan Hukum

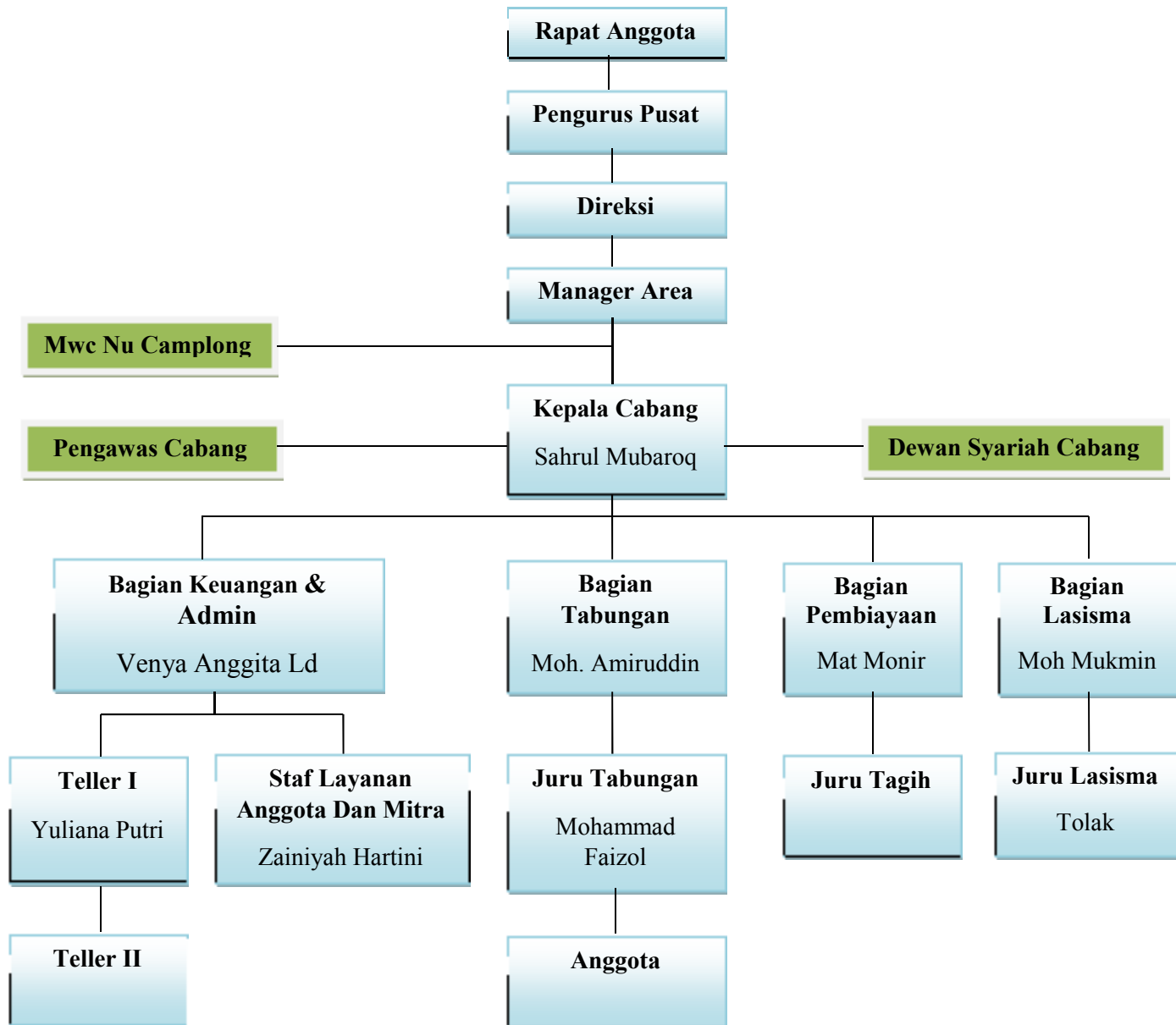
Dari segi legalitas, koperasi syariah belum tercantum dalam UU No. 25/1992 tentang perkoperasian. Untuk sementara, keberadaan koperasi syariah saat ini didasarkan pada Keputusan Menteri (Kepmen) Koperasi dan UKM Republik Indonesia No 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tanggal 10 september 2004 tentang petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS). Kemudian 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 Departemen koperasi setempat untuk mendapatkan pengesahannya.

4. Struktur Organisasi KSPPS BMT NU Cabang Camplong

Struktur organisasi di BMT NU Cabang Camplong Sampang merupakan aspek yang paling menentukan untuk perkembangan perusahaan yang memperlihatkan kejelasan hubungan dan tugas-tugas bagian struktural. Struktur organisasi BMT NU Jawa Timur sebagai berikut.

Gambar 4.1

Struktur Pengelola KSPPS BMT NU Cabang Camplong Sampang



Sumber: Admin KSPPS BMT NU Cabang Camplong Sampang

5. Produk BMT NU Cabang Camplong

a. Produk Tabungan Syariah

- 1) SIAGA (Simpanan Anggota)
- 2) SIDIK Fathonah (Simpanan Pendidikan Fathonah)
- 3) SAJADAH (Simpanan Berjangka Wadi'ah Berhadiah)
- 4) SIBERKAH (Simpanan Berjangka Mudharabah)
- 5) SAHARA (Simpanan Haji dan Umrah)
- 6) SABAR (Simpanan Lebaran)
- 7) TABAH (Tabungan Mudharabah)
- 8) TARAWI (Tabungan Ukhrawi)

b. Produk Pembiayaan Syariah

- 1) AL-QARDHUL HASAN
- 2) MURABAHAH DAN BAI' BITSAMANIL AJIL
- 3) MUDHARABAH DAN MUSYARAKAH
- 4) RAHN/GADAI
- 5) PEMBIAYAAN TANPA JAMINAN.¹

c. Produk Jasa

- 1) Transfer antar bank.
- 2) Pembayaran Listrik, BPJS, Internet dll.
- 3) Antar jemput tabungan.

¹<http://BMT NU JATIM. Com> di akses pada tanggal 05 Mei 2020

B. Paparan Data

1. Penerapan Pelayanan di BMT NU Cabang Camplong

Pelayanan merupakan sebuah aktivitas yang tidak berwujud, tidak bisa diraba yang terdiri dari upaya individu dan peralatan yang disediakan oleh penyedia layanan dalam prosesnya. Pelayanan adalah sekumpulan aktivitas yang tidak dapat disentuh dan dapat terjadi sebagai akibat dari interaksi antara penyedia layanan dengan layanan yang diberikan. Untuk bisa memberikan pelayanan ada lima dimensi layanan yang harus dipenuhi dalam pelayanan, dimana kelimanya dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan anggota sehingga dari kelima dimensi tersebut memiliki peran dalam mempengaruhi tingkat kepuasan anggota, yaitu sebagai berikut:

- a. *Tangible* (berwujud), adalah berupa jasa seperti penampilan fisik, peralatan, teknologi dan berbagai bahan komunikasi yang baik, menarik dan terawat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Syahrul Mubaraq selaku Kepala Cabang:

“Kantor BMT NU Camplong sendiri dari segi keadaan lingkungannya berada di lokasi yang cukup strategis, selain itu desain di dalam yang nyaman dengan berbagai fasilitas yang ada di dalamnya. Kemudian dari segi teknologi saat ini BMT NU Camplong sudah mengikuti perkembangan teknologi saat ini. Sudah ada aplikasi yang bisa digunakan oleh anggota untuk bertransaksi.”²

- b. *Empathy*. Adalah ketersediaan karyawan untuk memberi perhatian secara privat pada anggota. Berdasarkan hasil interview dengan Yuliana Putri, Teller di BMT NU Camplong:

“Disini kami karyawan BMT NU Camplong berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang sama kepada anggota, dan memberikan perhatian penuh kepada tiap-tiap anggota. Menyampaikan

²Hasil wawancara dengan Syahrul Mubaraq selaku Kepala Cabang BMT NU Camplong.

informasi kepada anggota sebaik mungkin tentunya dengan bahasa yang mudah dipahami.”³

- c. *Responsiveness* (cepat tanggap). Adalah kemauan dari karyawan untuk membantu anggota dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari anggota. Berdasarkan hasil wawancara dengan Syahrul Mubaraq selaku Kepala Cabang:

“Karyawan BMT NU Camplong dalam melayani anggotanya sudah cukup baik, hal ini terbukti dengan dengan kinerjanya yang tepat waktu, cekatan dan juga maksimal. Dalam memberikan informasi kepada calon anggota, karyawan BMT NU Camplong memberikan informasi dengan jelas dan juga keterbukaan karyawan BMT NU Camplong dalam menerima saran sangat bagus. Apabila ada anggota yang mendapat masalah ketika melakukan transaksi ataupun menabung, karyawan BMT NU Camplong cepat tanggap dalam menyelesaikannya.”⁴

- d. *Reliabilily* (keandalan). Adalah kesanggupan memberi jasa sesuai dengan yang dipromosikan, dipercaya, akurat, dan konsisiten.

Di BMT NU CabangCamplong ini, anggota dimudahkan dengan akses layanan internet yang memudahkan anggota dalam melakukan transaksi dengan adanya aplikasi BMT NU-Q. Berdasarkan hasil wawancara dengan Sahrul Mubaraq selaku Kepala CabangBMT NU Camplong beliau menyampaikan:

“Setiap langkah yang direncanakan perlu persiapan yang maksimal dalam arti faktor internal berupa SDM perlu dibekali dengan pengetahuan yang matang, dengan harapan bisa memuaskan anggota. Kemampuan yang dimiliki oleh setiap karyawan harus diasah dan ditingkatkan. Kinerja dan komunikasi karyawan terhadap anggota itu penting, karena karyawan yang berinteraksi secara langsung dengan anggota. Tujuan dari pengasahan skill atau kemampuan karyawan adalah untuk menciptakan kenyamanan dan kapuasan anggota. Jadi di BMT NU Camplong ini kehandalan dalam kinerja ini sangat dibutuhkan agar kinerjanya efektif dan efisien. Oleh karena itu

³Hasil wawancara dengan Yuliana Putri selaku Teller di BMT NU Cabang Camplong.

⁴Hasil wawancara dengan Syahrul Mubaraq selaku Kepala Cabang BMT NU Camplong.

kami setiap triwulan sekali mengadakan diklat wajib bagi karyawan untuk lebih meningkatkan kinerja mereka.”⁵

e. *Assurance* (kepastian). Adalah Berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada anggota. Berdasarkan hasil wawancara dengan Venya Anggita LD selaku Admin di BMT NU Cabang Camplong:

“Kami karyawan BMT NU Camplong dalam memberikan pelayanan kepada anggota sebisa mungkin profesional dibidang kami masing-masing, menjelaskan ketentuan-ketentuan produk BMT NU Cabang Camplong kepada anggota secara tepat dengan bahasa yang mudah dipahami. Sehingga BMT NU Cabang Camplong memiliki citra yang baik dimata anggota.”⁶

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan yang dilakukan oleh peneliti kepada pihak BMT NU Cabang Camplong, peneliti memperoleh banyak sekali informasi. Penelitian langsung interview pada kepala cabang BMT NU Camplong, informasi yang diperoleh juga menjadi jawaban dari permasalahan yang diangkat oleh peneliti. BMT NU Cabang Camplong juga terus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada anggota. Ada tiga macam pelayanan BMT NU Cabang Camplong yang diberikan kepada anggota yaitu pelayanan antar jemput bola, pelayanan online dan pelayanan dikantor. Berikut pemaparan dari Bapak Sahrul Mubaraq selaku kepala cabang mengenai pelayanan yang ada di BMT NU Camplong:

a. Pelayanan antar jemput bola

⁵Hasil wawancara dengan Syahrul Mubaraq selaku Kepala Cabang BMT NU Camplong.

⁶Hasil wawancara dengan Venya Anggita LD selaku Admin di BMT NU Camplong.

Pelayanan jemput bola adalah salah satu pelayanan BMT yang sangat memanjakan anggotanya. Dimana untuk melakukan transaksi anggota tidak perlu datang ke kantor, bisa dirumah atau tempat usaha anggota yang bersangkutan karena memang sudah ada petugas khusus yang mendatangi anggota. Strategi jemput bola dianggap memiliki tingkat pengaruh terhadap produk jasa, dalam jemput bola petugas terlibat langsung ke lapangan untuk melakukan pelayanan ke berbagai anggota. Hal tersebut dimaksud memberi kemudahan dan kenyamanan kepada anggota dalam bertransaksi. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Sahrul Kepala BMT NU Camplong sebagai berikut:

“Pelayanan antar jemput merupakan pelayanan yang ada di BMT NU Cabang Camplong yang mana fungsinya memudahkan anggota dalam melakukan transaksi baik tabungan atau pembiayaan. Pelayanan ini kami tujukan bagi para anggota yang memang tidak memiliki cukup waktu untuk datang ke kantor, sehingga anggota bisa merasa terfasilitasi dengan adanya pelayanan antar jemput ini. Kami juga setiap hari menyediakan petugas khusus dilapangan untuk menarik tabungan anggota. Harapan kami semoga dengan adanya sistem pelayanan jemput bola ini bisa semakin menambah daya tarik atau minat masyarakat untuk bertransaksi di BMT NU Camplong.”⁷

Menurut Bapak Sahrul pelayanan antar jemput bola merupakan pelayanan yang paling diminati oleh anggota. Karena dengan pelayanan ini lebih memudahkan anggota tanpa harus menguras waktu anggota dan BMT sendiri sudah menyiapkan petugas yang bertugas dilapangan.

b. Pelayanan Online

⁷Hasil wawancara dengan Syahrul Mubaraq selaku Kepala Cabang BMT NU Camplong.

Untuk lebih meningkatkan kepuasan anggota, saat ini BMT juga memberikan pelayanan secara Online. Menurut Pak Sahrul dulunya BMT belum bisa memberikan pelayanan secara digital sekarang BMT sudah bisa memberikan pelayanan secara digital melalui aplikasi BMT NU-Q sesuai dengan kemajuan teknologi saat ini.

“Kami saat ini juga menerapkan pelayanan secara online karena banyak anggota yang ingin tabungannya tidak berbentuk rekening lagi melainkan memakai aplikasi, dan saat ini kami juga memiliki aplikasinya. Jadi anggota juga bisa mengetahui saldo tabungannya melalui handphone, transfer uang antar rekening bahkan anggota juga bisa melakukan pembayaran hanya dengan menggunakan aplikasi melalui handphone misalnya mau beli pulsa, bayar BPJS, bayar listrik, bayar PDAM dan E-Toll secara otomatis saldo tabungannya akan terpotong. Dengan aplikasi BMT NU-Q ini anggota sudah bisa melakukan transaksi dimanapun berada, tidak perlu datang ke kantor BMT NU, cukup melalui handphone anggota sudah bisa melakukan transaksi. Hal ini termasuk dari kemudahan layanan yang diberikan BMT NU Camplong untuk lebih memuaskan anggota. Imbuhnya”⁸

c. Pelayanan di kantor

Pelayanan di kantor merupakan pelayanan yang ada di kantor dengan beberapa karyawan yang bertugas untuk melayani segala kebutuhan anggota yang datang ke kantor BMT NU Camplong. Karyawan berusaha semaksimal mungkin untuk melayani segala kebutuhan anggota yang datang ke kantor seperti setor tabungan, pembiayaan ataupun pelayanan seperti pendaftaran sebagai anggota baru di BMT NU Camplong. Pak Sahrul menjelaskan:

“Untuk pelayanan di kantor sama seperti lembaga pada umumnya yaitu senyum, sapa dan salam. Sebagai karyawan disini dibagian apapun, itu diwajibkan melayani anggota dengan baik. Jadi mereka harus selalu memberi salam kepada anggota, menyapa anggota, senantiasa tersenyum meskipun sedang dalam masalah sekalipun. Antara karyawan dan anggota harus mempunyai hubungan yang baik, seperti hubungan kekeluargaan.

⁸Hasil wawancara dengan Syahrul Mubaraq selaku Kepala Cabang BMT NU Camplong.

Untuk fasilitas disini kami rasa cukup lengkap. Disini kami menyediakan kursi tunggu, tempat parkir yang cukup luas serta ada cctv yang insya Allah terjamin keamanannya. Agar anggota juga tidak bosan ketika menunggu kami juga menyediakan permen serta televisi meskipun channelnya terbatas. Cuma kadang-kadang ketika hari sabtu terjadi antrian yang cukup banyak karena banyak lembaga keuangan lainnya libur ketika hari sabtu sehingga banyak dari anggota maupun yang bukan anggota datang untuk bertransaksi di BMT NU Camplong. Akibatnya kursi tunggu tidak mencukupi tetapi kami juga menyediakan kursi tambahan. Dengan begitu anggota bisa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor.”⁹

Pak Sahrul menambahkan bahwa dengan memberikan pelayanan yang baik akan berdampak baik juga bagi koperasi dan akan memberikan kepercayaan pada anggota.

2. Gambaran Kepuasan Anggota Pada BMT NU Cabang Camplong

Kepuasan merupakan hal yang perlu dijadikan tolok ukur oleh tiap company termasuk lembaga keuangan salah satunya adalah BMT NU Cabang Camplong. Kepuasan anggota dapat memberi banyak hal positif bagi BMT NU Camplong diantaranya loyalitas anggota. Dalam meningkatkan kepuasan perlu upaya guna menjaga kepuasan anggota dengan menjamin kepuasan mereka. Banyak upaya dan usaha yang dilakukan BMT NU Camplong dalam menjamin kepuasan anggota diantaranya dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin serta menjalin ukhuwah silaturahmi. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Syahrul Mubaraq dalam interview berikut:

“Upaya yang kami lakukan untuk memberikan kepuasan kepada anggota yaitu kinerja kami maksimalkan, maka secara tidak langsung kepuasan akan mengikuti. Kepuasan dari anggota itu penting karena dengan rasa puas anggota akan loyal, selain itu anggota akan bersedia menceritakan pengalaman yang mereka alami ke saudara atau kerabatnya dan hubungan seperti ini akan berlanjut sampai dikemudian hari.”¹⁰

⁹Hasil wawancara dengan Syahrul Mubaraq selaku Kepala Cabang BMT NU Camplong.

¹⁰Hasil wawancara dengan Syahrul Mubaraq selaku Kepala Cabang BMT NU Camplong.

Berdasarkan paparan wawancara tersebut, kepuasan tiap anggota adalah hal utama. Persaingan ketat membuat setiap perusahaan harus berkerja sangat keras agar dapat terus memenuhi kepuasan anggota.

Dari penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti dilapangan melalui wawancara kepada beberapa anggota BMT NU Camplong dari berbagai macam kalangan. Dapat diketahui bahwa terdapat banyak informasi yang didapatkan oleh penulis mengenai ulasan dari anggota tentang pelayanan BMT NU Cabang Camplong yang saling berkaitan sehingga memberi jawaban terhadap apa yang diteliti oleh penulisi. Dari penelitian tersebut ada berbagai respon atau tanggapan dari anggota mengenai hal-hal yang ada di BMT NU Camplong baik itu meliputi pelayanan ataupun kualitas produk yang ditawarkan.

Adapun hal yang dikatakankan oleh Hendra Ariyanto salah sorang anggota di BMT NU Camplong mengenai pelayanan adalah sebagai berikut:

“Pelayanannya sudah sangat baik mas, seluruh karyawannya ramah-ramah,sopan, dan juga pelayanannya yang cepat. Saya merasa bahwa disetiap melakukan transaksi saya selalu diperlakukan sebagai kerabat, jadi meskipun hubungannya antara anggota dan karyawan akan tetapi selalu tercipta suasana kekeluargaan. Hal ini menurut saya sangat spesial, pokoknya saya merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan BMT NU Camplong ini”.¹¹

Menurut Hendra Ariyanto, pelayanan oleh pihak BMT sudah baik, karyawan yang ramah serta perlakuan yang hangat layaknya keluarga. Hal itulah yang menurut Hendra spesial yang membuatnya tak sungkan untuk memulai obrolan lebih dulu.

¹¹Hasil wawancara dengan Hendra Ariyanto salah satu Anggota di BMT NU Cabang Camplong.

Sedangkan menurut Ibu Saniyeh mengenai pelayanan adalah sebagai berikut:

“Menurut saya mas, saat memasuki kantor karyawan selalu mengucapkan salam dan menanyakan apa keperluan anggota. Juga terkadang kalau ada salah seorang anggota lama tak terlihat maka karyawan akan menanyakan kabarnya dan juga alasan mengapa lama tidak terlihat. Perlakuan sepele semacam ini juga bisa membuat anggota lebih nyaman dalam bertransaksi. Anggota akan lebih merasa diperhatikan.”¹²

Menurut Ibu Saniyeh pelayanan yang telah diberikan oleh pihak BMT sudah cukup baik. Hal itu terlihat ketika Ibu Saniyeh bertransaksi dikantor. Dia mendapatkan pelayanan yang baik serta ramah dari karyawan.

Sedangkan menurut Bapak Rohadi mengenai pelayanan adalah sebagai berikut:

“Pelayanannya sudah baik, sangat baik malahan, saya merasa sangat nyaman dengan pelayannya. Semua yang ada disini sangat ramah tidak seperti di bank-bank yang selalu serius, tapi disini saya ngobrol sudah seperti temen aja gitu, jadi ya ngobrol biasa aja, gak kaku, kalau saya pribadi memang lebih nyaman seperti ini.”¹³

Bentuk pelayanan yang dirasa anggota memberi respon yang positif, sehingga sanggup mencipta rasa puas anggota sebagaimana ungkap Ibu Saniyeh berikut :

Ibu Saniyeh mengatakan bahwa, “Pelayanannya sangat baik karena karyawan disini ramah tamah mas. Semua karyawan sopan, kalau datang langsung disapa dan tidak segan mengajak saya bercanda. Pelayanannya pun cepat.”¹⁴

Menurut Ibu Saniyeh, pelayanan yang diberi sangat bagus dibanding lembaga lainnnya karena kariyawan bersikap ramah dan sopan. Pelayanan yang diberi juga cepat. Hal sama diungkap oleh Bapak Fathur Rosi sebagai berikut:

¹²Hasil wawancara dengan Ibu Saniyeh salah satu Anggota di BMT NU Cabang Camplong.

¹³Hasil wawancara dengan Bapak Rohadi salah satu Anggota di BMT NU Cabang Camplong.

¹⁴Hasil wawancara dengan Ibu Saniyeh salah satu Anggota di BMT NU Cabang Camplong.

Bapak Fathur Rosi menyampaikan bahwa, “Pelayanannya bagus, mudah dan tidak ribet mas. Karyawannya murah senyum dan ramah, waktu melayani anggota bicaranya sopan dan tidak dengan nada kasar. Kalau saya ingin bertransaksi tapi tidak bisa datang ke kantor, seorang karyawan pun dikirim untuk datang kerumah saya.”¹⁵

Dari penjeleasan Bapak Fathur Rosi, bisa diketahuii dia mendapat pelayanan yang mudah. Sikaf karyawan ramah senyum, bicara sopan dan perhatian terhadap masalah yang dihadapi oleh Bapak Fathur Rosi. Kinerja yang diberi karyawan kepada anggota juga mendapatka respons positif sebagaimana pernyataan Hj. Halimatus Sa’diyah:

“Saya merasa pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Cabang Camplong ini sudah cukup baik mas.”¹⁶

Karena ada pelayanan antar jemput bola Ibu Hj. Halimatus Sa’diyah terbantu ketika menabung atau menarik uang tanpa menguras waktu ke kantor untuk bertransaksi.

“Yang paling membuat saya nyaman itu mas adalah pelayanan antar jemputnya, karena ketika saya ingin menabung setiap hari petugas BMT datang ke rumah, dan ketika saya ingin melakukan penarikan tinggal telepon pihak BMT setelah itu pihak BMT mengantarnya uangnya kerumah. Jadi saya tidak merasa terbebani oleh waktu untuk menabung.”

Hj. Halimatus Sa’diyah terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Cabang Camplong karena paling utama menurutnya adalah pelayanan antar jemput bola yang memudahkannya untuk bertransaksi.

“Saya sangat puas mas, ya itu tadi soalnya pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU Cabang Camplong sudah cukup baik, terutama sistem pelayanan antar jemputnya yang membuat saya merasa tidak terbebani untuk menabung,

¹⁵Hasil wawancara dengan Bapak Fathur Rosi salah satu Anggota di BMT NU Cabang Camplong.

¹⁶Hasil wawancara dengan Hj. Halimatus Sa’diyah salah satu Anggota di BMT NU Cabang Camplong.

maklumlah mas diusia saya yang sekarang sudah tidak mampu lagi untuk keluar jauh.”¹⁷

Tanggapan lain juga diberikan oleh Ibu Suadah mengenai pelayanan yang ada di BMT NU Cabang Camplong sebagai berikut:

“Saya tertarik untuk menjadi anggota di BMT NU Camplong setelah tau di bmt ada yang namanya pelayanan antar jemput, karena pekerjaan saya setiap hari harus jaga warung, jadi pasti saya kerepotan datang ke kantor untuk menabung. Tapi alhamdulillah pihak BMT setiap hari datang ke warung untuk menarik tabungan. Sehingga saya tak perlu buang waktu dan bisa menjaga toko tanpa harus kepikiran datang ke kantor untuk menabung.”¹⁸

Menurut Ibu Suadah, hal yang paling membuatnya tertarik untuk menjadi anggota di BMT Camplong adalah karena adanya pelayanan antar jemputnya yang memudahkan ibu suadah untuk bertransaksi menabung setiap harinya tanpa harus meninggalkan warungnya.

Anggota selanjutnya yang saya wawancarai yaitu Ratih Monika seorang ibu rumah tangga, berikut hasil wawancara:

“saya telah menjadi nasabah di BMT NU Camplong selama 1 tahun. Saya tertarik untuk menabung di BMT karena persyaratannya mudah dan pelayanannya sangat baik. Adanya sistem pelayanan jemput bola atau antar jemput tabungan semakin menambah semangat saya untuk terus menabung karena memberikan kemudahan bagi saya sehingga saya tidak perlu datang ke kantor BMT jika ingin menabung.”¹⁹

C. Temuan Penelitian

1. Bagaimana Pelayanan di BMT NU Cabang Camplong

¹⁷Hasil wawancara dengan Hj. Halimatus Sa’diyah salah satu Anggota di BMT NU Cabang Camplong.

¹⁸Hasil wawancara dengan Ibu Suadah salah satu Anggota di BMT NU Cabang Camplong.

¹⁹Hasil wawancara dengan Ratih Monika salah satu Anggota di BMT NU Cabang Camplong.

Dari hasil paparan di atas maka merumuskan temuan tentang analisis strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BMT NU Camplong Sampang diantaranya:

- a. Pelayanan yang diterapkan di KSPPS BMT NU Cabang Camplong adalah pelayanan antar jemput tabungan, pelayanan online dan pelayanan di kantor.
- b. KSPPSBMTNU Cabang Camplong menyediakan petugas khusus untuk melakukan penarikan tabungan pada setiap anggota.
- c. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan KSPPS BMT NU Cabang Camplong memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota dengan cara melayani nasabah dengan keramahan.
- d. Sistem pelayanan di KSPPS BMT NU Cabang Camplong cepat, dan tepat dalam melayani transaksi anggota.
- e. Proses pelayanan KSPPS BMT NU Cabang Camplong berusaha memberi kemudahan dalam transaksi dengan jenis produk dan akad simpanan sesuai keinginan anggota.
- f. KSPPS BMT NU adalah lembaga yang menerapkan prinsip syariah dalam kegiatan operasional.
- g. Karyawan BMT NU selalu berusaha memberikan pelayanan yang sama pada semua anggota dan menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami.
- h. Proses pelayanan di BMT memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi yaitu dengan jenis produk dan akad yang sesuai dengan keinginan anggota.

2. Analisis Gambaran Kepuasan Anggota Pada BMT NU Cabang Camplong

- a. Anggota sangat puas oleh pelayanan yang diberi oleh BMT NU Camplong karena pelayanannya cepat, cermat, dan tepat dalam proses transaksi.
- b. Sistem pelayanannya sangat baik dan karyawannya ramah, sopan, dalam melayani anggota.
- c. Anggota sangat puas dengan adanya sistem jemput bola pada BMT.
- d. Anggota merasa sangat puas kemudahan pada proses transaksi.
- e. Pelayanan yang diberikan KSPPS BMT NU Cabang Camplong mampu memenuhi keinginan anggota.
- f. Anggota merasa nyaman dalam bertransaksi karena BMT NU Cabang Camplong menerapkan sistem kekeluargaan.
- g. KSPPS BMT NU Cabang Camplong menjamin keamanan bagi anggota yang bertransaksi pada BMT

D. Pembahasan

1. Pelayanan di BMT NU Cabang Camplong

Pelayanan yang baik merupakan kemampuan lembaga keuangan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Pelayanan sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh perusahaan. Ada lima dimensi layanan yang harus dipenuhi dalam pelayanan, dimana kelima dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah sehingga dari kelima

dimensi tersebut memiliki peran dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, yaitu sebagai berikut:

a. *Tangible*

Adalah kemampuan company untuk menampakkan eksistensi pada pihak luar. Hal ini adalah jasa yang dapat dilihat oleh konsumen berupa penampilan fisik, pegawai, peralatan, teknologi dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik dan terawat. Bukti fisik ini akan terlihat secara langsung oleh anggota. Oleh karena itu bukti fisik ini harus terlihat menarik. Di BMT NU Cabang Camplong ini Untuk kantor BMT NU Camplong sendiri dari segi keadaan lingkungannya berada di lokasi yang cukup strategis dan mudah dijangkau oleh anggotanya. Selain itu, desain di dalam yang bisa memberikan kenyamanan pada anggota. Di dalam gedung perusahaan terdapat kursi tunggu dan televisi dan juga penampilan dari karyawan yang sudah menerapkan standar busana secara konsisten pada jam kerja. Kemudian Dari segi teknologi saat ini BMT NU Camplong sudah mengikuti perkembangan teknologi saat ini. Sudah ada aplikasi yang bisa digunakan oleh anggota untuk melakukan berbagai macam jenis transaksi seperti pembayaran. Dan terakhir semua transaksi yang ada di BMT NU Camplong baik itu penawaran produk dan bagi hasil semua sudah sesuai dengan prinsip syariah.

b. *Empathy*

Kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih memberikan perhatian secara pribadi kepada langganan. Kepedulian juga perhatian diberikan perusahaan kepada konsumenn meliputi kemudahan melakukan hubungan,

komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan konsumen secara tepat dan cepat. Berdasarkan pengamatan peneliti, karyawan BMT NU Camplong mampu memberi pelayanan sama rata pada anggota tanpa perbedaan status sosial. Menghargai anggota tanpa diskriminasi serta menyampaikan informasi secara sistematis, bersikap sopan dan sabar dalam menghadapi keluhan anggota serta menyelesaikan segala permasalahan dengan tenang dan tidak panik ketika menghadapi masalah yang timbul mendadak serta menyampaikan masalah serta solusinya.

c. Responsiveness

Keinginan karyawan membantu pelanggan dan memberi jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen. Karyawan BMT NU Camplong dalam melayani anggotanya sudah agak baik, ini terbukti dengan kinerja yang tepat waktu, cekatan dan juga maksimal. Dalam memberi informasi kepada calon anggota, karyawan BMT NU Camplong memberikan informasi dengan jelas dan juga keterbukaan karyawan BMT NU Camplong dalam menerima kritik sangat bagus. Bila ada anggota yang mendapat problem ketika melakukan transaksi atau menabung, karyawan BMT NU Camplong cepat tanggap dalam menyelesaikannya.

d. Reliability

Kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten. Aspek ini yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Untuk mendukung hal ini maka setiap karyawan sebaiknya diberikan pelatihan dan pendidikan guna

meningkatkan kemampuannya. Di BMT NU Cabang Camplong dalam setiap triwulan sekali para karyawan diikutkan pelatihan untuk meningkatkan kinerja dari masing-masing karyawannya. Teknik yang dipunya setiap karyawan mesti diasah dan ditingkat. Kinerja dan komunikasi karyawan terhadap anggota itu penting, karena karyawan yang berinteraksi langsung dengan anggota. Tujuan dari penguasaan skill atau kemampuan karyawan untuk menciptakan kenyamanan dan kepuasan anggota. Jadi di BMT NU Camplong ini keahlian dalam kinerja ini sangat dibutuhkan agar kinerjanya efektif dan efisien

e. *Assurance* (kepastian).

Berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Berdasarkan pengamatan peneliti, karyawan di BMT NU Camplong profesional dibidangnya masing-masing, menjelaskan ketentuan produk BMT NU Camplong kepada anggota secara tepat dengan bahasa yang mudah dipahami. Sehingga BMT NU Camplong memiliki citra yang baik dimata anggotanya.

Koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah BMT NU Camplong menyediakan tiga macam bentuk pelayanan, diantaranya pelayanan antar jemput bola, pelayanan online, dan pelayanan di kantor. Pertama, pelayanan antar jemput bola merupakan salah satu strategi pelayanan yang dilakukan oleh BMT NU Camplong yang sangat memanjakan anggotanya, dimana dengan ada sistem pelayanan jemput bola semakin memberi kemudahan pada para anggota dalam memenuhi kebutuhan anggota. Untuk melakukan transaksi anggota tidak perlu datang ke kantor anggota cukup menunggu petugas datang melayani sehingga

anggota bisa berhemat waktu, tenang dan biaya dan yang paling penting tidak mengganggu aktivitas anggota. Bisa dirumah atau tempat usaha anggota yang bersangkutan karena memang sudah ada petugas khusus yang mendatangi anggota. Strategi jemput bola dianggap memiliki tingkatan pengaruh yang kokoh terhadap produk dan jasa, dalam jemput bola seorang petugas akan langsung terjun ke arena untuk lakukan pelayanan ke sebagai anggota. Bukan hanya sebagai petugas pendanaan, namun dengan sistem jemput bola petugas yang ke lapangan juga dapat leluasa menjelaskan mengenai produk-produk BMT NU Camplong kepada anggota, dengan pengharapan anggota makin nyaman bila telah memakai jasa lembaga dalam memenuhi kebutuhannya. Kegiatan tersebut dimaksud untuk memberi kemudahan dan rasa nyamanan pada para anggota dalam transaksi. Selain tak hanya itu dengan sistem ini BMT NU Camplong akan makin leluasa untuk mempengaruhi anggota agar tetap menggunakan jasa karena antar pihak BMT dan anggota saling berinteraksi secara terjun langsung dan terus menerus. Sehingga strategi pelayanan jemput bola ini sangat efektif dioperasikan utamanya dalam mempertahankan anggota dan meningkatkan kepuasan anggota BMT NU Cabang Camplong.

Kedua, pelayanan online Untuk lebih meningkatkan kepuasan anggota, selain pelayanan antar jemput bola saat ini BMT NU Camplong juga menyediakan pelayanan yang mengikuti perkembangan teknologi saat ini, yaitu sistem pelayanan online. Karena banyaknya anggota yang menginginkan tabungannya tidak berbentuk rekening lagi melainkan memakai aplikasi, dan saat ini pihak BMT NU Camplong telah memiliki aplikasinya. Jadi anggota dapat menggunakan pelayanan secara online melalui aplikasi BMT NU-Q. Dengan

aplikasi ini, anggota bisa mengetahui saldo tabungannya melalui, transfer uang antar rekening bahkan anggota juga bisa melakukan pembayaran hanya dengan menggunakan aplikasi melalui handphone misalnya mau beli pulsa, bayar BPJS, bayar listrik, bayar PDAM dan E-Toll secara otomatis saldo tabungannya akan terpotong. Dengan aplikasi BMT NU-Q ini anggota sudah bisa melakukan transaksi dimanapun berada, tidak perlu datang ke kantor, cukup melalui handphone anggota sudah bisa melakukan transaksi. Dengan menggunakan aplikasi BMT NU-Q anggota dapat melakukan transaksi lebih mudah dan nyaman serta dapat dilakukan kapan dan dimana. Dengan adanya pelayanan online anggota bisa memantau sendiri uang yang ada ditabungannya.

Ketiga, pelayanan di kantor merupakan pelayanan yang disediakan di kantor BMT NU Camplong dengan beberapa petugas yang bertugas untuk melayani segala kebutuhan anggota. Petugas berusaha semaksimal mungkin untuk melayani segala kebutuhan anggota yang datang ke kantor seperti setor tabungan, pembiayaan, ataupun pelayanan seperti pendaftaran sebagai anggota baru di BMT NU Camplong. Selain itu BMT NU Camplong juga menyediakan beberapa fasilitas seperti ruang tunggu, televisi serta kursi untuk membuat anggota lebih nyaman dalam bertransaksi di kantor.

2. Analisis Gambaran Kepuasan Anggota Pada BMT NU Cabang Camplong

Kepuasan yang dirasa anggota BMT Camplong tentu saja berhubungan dengan pelayanan yang diberi oleh pihak BMT Camplong kepada anggota seperti pelayanan antar jemput bola, pelayanan online dan juga pelayanan di kantor, oleh karena itu penulis bisa melakukan menyimpulkan hasil penelitian

diatas sejalan hasil penelitian yang dilakuukan oleh penulis terhadap informann sebagai berikut

Penilaian Hendra Ariyanto selaku anggota terhadap pelayanan BMT NU Cabang Camplong, berdasarkan pengamatan penulis bahwasannya Hendra Ariyanto merasa bahwa BMT NU Cabang Camplong sudah memberikan pelayanan yang sangat baik, beserta seluruh karyawannya yang ramah-ramah, sopan dan juga pelayanannya yang cepat. Setiap melakukan transaksi, Hendra Ariyanto merasa bahwa selalu diperlaku layaknya keluarga, jadi meski hubungan terswbut antara anggota karyawan tetapi selalu terbuat suasana kekeluargaan. Hal tersebut menurut Hendra Ariyanto sangat spesial, dan membuat semakin nyaman untuk melakukan transaksi di BMT NU Cabang Camplong.

Penilaian Ibu Saniyeh mengenai pelayanan yang ada di BMT NU disediakan oleh pihak BMT NU Cabang Camplong, sistem palayanan online dan juga sistem palayanan antar jemput bola sudah sangat baik. Hal ini dirasakan oleh Ibu Saniyah saat masuki kantordimana kariyawan selalu mengucap salam dan bertanya apa zeperluan anggota serta melayani dengan ramah. Sikap ramah dan perhatian dari karyawan juga yang membuat Ibu Saniyeh semakin betah untuk bertransaksi di BMT NU Cabang Camplong salah seperti saat ada salah seorang anggota yang telah lama tidak dirlihat maka karyawan akan menanyakan kabarnya dan juga alasan mengapa lama tidak tampak. Perilaku sepele semacam ini menurut Ibu Saniyeh juga bisa membuat anggota lebih nyaman dalam bertransaksi. Anggota akan lebih merasa diperhatikan.

Penilaian Bapak Rohadi mengenai pelayanan yang ada di BMT NU Cabang Camplong pelayanan di kantor dan juga pelayanan online dan sistem antar jemput bola, pelayanannya sudah sangat baik. Bapak Rohadi merasa sangat nyaman dengan pelayannya. Karena kemampuan dari karyawan yang mampu melayani anggota dengan ramah tamah dan melayani secara santai tidak seperti di bank-bank yang selalu serius. Menurut Bapak Rohadi di BMT NU Cabang Camplong antara karyawan dan anggota seperti tidak ada batasan yang membedakan sehingga setiap kali bertransaksi seringkali terjadi percakapan santai layaknya teman sehingga Bapak Rohadi tidak merasa canggung untuk memulai obrolan terlebih dahulu.

Penilaian Bapak Fathur Rosi mengenai pelayanan yang ada di BMT NU Cabang Camplong, beliau menjelaskan kemudahan bertransaksi. Kegampangan tersebut beliau dapat dari hasil beberapa pelayanan yang diberi oleh BMT NU Camplong yaitu layanan kantor, pelayanan sistem online dan juga pelayanan jemput bola yang memberikan kemudahan kepada Bapak Fathur Rosi dalam bertransaksi setiap hari dengan modal datangi anggota ke tempat. Oleh karena itu Fathur Rosi senang dengan pelayanan BMT NU Camplong.

Penilaian Hj. Halimatus Sa'diyah mengenai pelayanan yang ada di BMT NU Cabang Camplong, berdasarkan hasil wawancara bahwa Hj. Halimatus Sa'diyah suka dengan pelayanan yang disediakan BMT NU Camplong baik dari kantor yang disediakan oleh pihak BMT NU Camplong, pelayanan online terutama pelayanan jemput bola sebab meski itu ada beberapa pelayanan yang diberi oleh BMT NU Camplong yang paling menunjang terhadap kepuasan Hj. Halimatus Sa'diyah yaitu sistem antar jemput bola karena dengan adanya

pelayanan antar jemput bola Ibu Hj. Halimatus Sa'diyah merasa dibantu ketika hendak ingin transaksi, tanpa harus menguras waktunya singgah ke kantor untuk melakukan transaksi. Yang sangat membuat Hj. Halimatus Sa'diyah nyaman adalah pelayanan antar jemputnya, Jadi beliau tidak merasa terbebani oleh waktu untuk menabung.

Penilaian Ibu Suadah mengenai pelayanan yang ada di BMT NU Cabang Camplong juga berkaitan dengan Hj. Halimatus Sa'diyah, bahwasan pelayanan yang sangat terpengaruh terhadap kepuasan Ibu Suadah selain pelayanan kantor dan pelayanan online yang sangat terpengaruh terhadap kepuasan Ibu Suadah yakni antar jemput bola meski pelayanan yang diberi di BMT Camplong terdapat beberapa pelayanan yakni pelayanan di kantor dan online akan tetapi yang paling menunjang terhadap kepuasan Ibu Suadah yaitu antar jembut bola karena pekerjaan beliau yang setiap hari harus jaga warung, jadi pasti tidak ada waktu dan kerepotan untuk datang ke kantor. Dengan pelayanan antar jemput ini Ibu Suadah untuk menabung ataupun melakukan transaksi lainnya tidak perlu datang ke kantor sudah ada petugas yang bertugas di lapangan. Menurut Ibu Suadah, hal yang paling membuatnya tertarik untuk menjadi anggota di BMT Campong adalah karena adanya pelayanan antar jemputnya yang memudahkan Ibu Suadah untuk bertransaksi menabung setiap harinya tanpa harus meninggalkan warungnya.

Penilaian Ratih Monika seorang ibu rumah tangga mengenai pelayanan yang ada di BMT NU Cabang Camplong baik pelayanan kantor yang diberi oleh BMT Camplong atau sistem pelayanan dan juga sistem pelayanan antar jemput bola. Dari beberapa pelayanan yang diberi oleh BMT Camplong kepada anggota,

yang paling membuat Ibu Ratih Monika semangat dalam menabung adalah pelayanan antar jemput bola karena memberikan kemudahan.

Dari peneltiian yang dikerjakan oleh penulis dengan cara mewawancarra beberapa anggota BMT NU Camplong, penulis meremukan kalau semua anggota yang telah menjadi informan berkata puas dengan palayanan yang diberi oleh BMT Camplong. Tidak ada satupun anggota yang merasa pelayanan BMT NU Camplong memiliki kekurangan. Mereka merasa pelayanan yang di dapatkan seusai oleh keinginan mereka, hingga selalu menjadi anggota mereka tidak penah merasaa kecewa. Selain pelayanann yang cepat, karyawan BMT juga ramakh dalam melayani anggota dan siap membantu segala keperluan anggota.

Yang paling disukai oleh anggota dari BMT NU Cabang Camplong ini adalah pelayanannya yang berbeda dari lembaga keuangan pada umumnya yaitu pelayanan dengan basis kekeluargaan. Pelayanan seperti ini tidak bisa ditemukan di bank, perbedaanya ialah jika di bank karyawan sopan, murah senyum dan ramah sekenanya sehingga terjelas batas antara karyawan dan nasabah, sedang di BMT karyawan memang sama-sama sopan, murah senyum dan ramah akan tetapi antara angota dan karyawan tidak ada batasan, jadi bisa lebih mudah menciptakan obrolan yang bersahabat antara anggota dan karyawan.