

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis

1. Sejarah

Koperasi atau dalam bahasa arabnya yaitu *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT). Keberadan BMT memiliki peran penting bagi perekonomian umat islam. *Baitul Maal wat Tamwil* dalam konsep Islam merupakan alternatif kelembagaan syariah yang memiliki dimensi sosial dan produktif dalam skala nasional. BMT NU lahir berangkat dari sebuah keprihatinan pengurus MWC Nahdlatul Ulama Gapura atas kondisi masyarakat Sumenep pada umumnya, dan masyarakat Gapura pada khususnya, atas semakin merajalelanya praktik rentenir dengan bunga hingga 50% perbulan yang dapat membuat usaha mereka sehingga sulit berkembang. Kesejahteraan dan taraf hidup mereka tidak ada peningkatan padahal masyarakat gapura memiliki etos kerja yang baik dan pekerja keras.

Berdirinya KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis, tidak terlepas dari peran KSPP Syariah BMT NU Gapura sebagai kantor pusatnya. Maka, berbicara mengenai sejarah berdirinya BMT NU Cabang Galis, tidak jauh berbeda dari sejarah berdirinya KSPP Syariah BMT NU Gapura. Umat Islam mayoritas dari mereka berada digaris kemiskinan. Sejatinya, umat Islam mempunyai potensi yang sangat besar dalam bidang ekonomi Tetapi kita masih berada di "pinggiran" dalam peta perekonomian. Salah satu penyebabnya adalah belum adanya kesadaran bersama untuk melakukan gerakan secara berjama'ah untuk

memaksimalkan potensi yang besar itu. Untuk itulah pendirian KSPP Syariah Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) oleh MWC NU Gapura menjadi sangat urgen untuk meningkatkan kualitas umat melalui jalur ekonomi dan sosial yang dikelola berdasarkan syariah Islam.

Pada tahun 2003 pengurus MWC NU melakukan tindakan sebagai Rois Syuriah: KH. M. Asy'ari Marzuki dan sebagai Ketua Tanfidziah: KH. Moh. Ma'ruf, memberikan tugas kepada Lembaga Perekonomian yang waktu itu bertindak sebagai Ketua Lembaga Perekonomian adalah Masyudi untuk melakukan aksi nyata dalam meningkatkan ekonomi warga *Nahdliyin*. Berangkat dari kesepakatan bersama, akhirnya lembaga perekonomian merencanakan program penguatan ekonomi kerakyatan untuk kesejahteraan masyarakat yang *mardhatillah*. Untuk mewujudkan program tersebut, serangkaian upaya telah dilakukan oleh lembaga perekonomian MWC Gapura yang diawali dengan pelatihan kewirausahaan (08-10 April 2003), Bincang Bersama Alumni Pelatihan guna merumuskan Model Penguatan Ekonomi Kerakyatan (13 Juli 2003), Temu Usaha (21 November 2003), Lokakarya Tanaman Alternatif selain Tembakau (13 Mei 2004) dan Lokakarya Perencanaan Pembentukan BUMNU (Badan Usaha Milik NU).

Kegiatan lokakarya tersebut akhirnya ditemukan bahwa persoalan yang dihadapi oleh masyarakat kecil adalah lemahnya akses permodalan, lemahnya pemasaran, dan lemahnya penguasaan teknologi. Sehingga yang perlu dilakukan pertama kali adalah penguatan modal bagi usaha kecil dan mikro yang selama ini kurang mendapatkan akses permodalan dan dikuasai oleh para pemodal besar atau praktek rentenir yang cenderung mencekik usaha mereka. Sehingga munculnya

gagasan untuk mendirikan BMT. Meskipun pada awal mulanya peserta lokakarya dan MWC NU Gapura keberatan dengan gagasan ketua lembaga perekonomian tersebut dikarenakan trauma masalah yang seringkali di lembaga keuangan dan ujung-ujungnya uang mereka disalahgunakan. Akhirnya pada tanggal 01 Juli 2004 Pengurus MWC NU sepakat untuk mendirikan sebuah usaha simpan pinjam pola syari'ah yang diberi nama BMT (Baitul Maal wa Tamwil).

Awal berdirinya BMT NU merupakan salah satu tantangan terberat bagi pengurus untuk meyakinkan kembali seluruh pendiri BMT NU. Sebab dari 36 orang hanya 22 orang yang bersedia membayar simpanan anggota dan hanya terkumpul modal sebesar Rp.400.000,- (Empat Ratus Ribu Rupiah). Hal ini mengharuskan pengurus BMT NU bekerja keras guna meyakinkan mereka bahwasanya BMT NU yang dilahirkan benar-benar dapat bermanfaat bagi masyarakat, serta simpanan mereka akan aman dan menentramkan karena dikelola secara profesional dan bebas dari praktik riba.

Semangat dan motivasi tinggi dari pengurus yang waktu itu hanya 2 (dua) orang yaitu Masyudi dan Darwis benar-benar diuji dan memerlukan dedikasi secara total untuk dapat meningkatkan dan mengembangkan BMT NU yang diyakini mampu mengangkat ekonomi usaha kecil dan mikro. Akhirnya sejak tahun 2006 kehadiran BMT NU mulai terasa perkembangannya. Dan tangisan tersebut telah memberikan jalan kepada pengurus untuk bisa melalui masa-masa sulit dan Alhamdulillah hingga sekarang tetap eksis. Hal ini terbukti pada akhir tahun buku 2006 jumlah aset BMT NU sudah mencapai Rp. 30.361.230,17 dengan jumlah anggota 182 orang dan laba bersih Rp. 5.356.282.

Seiring dengan berjalannya waktu ternyata kehadiran BMT NU sangat membantu masyarakat miskin dalam hal permodalan, sehingga BMT NU semakin berkembang, dan dari perkembangan inilah BMT NU Gapura mulai mendirikan cabang diberbagai tempat seperti halnya di Desa Dungkek, Saronggi, Bluto, Lenteng, Pragaan, Ru-Baruh, Manding, Batu Putih, Batang-Batang dengan tujuan yang sama yaitu membantu masyarakat miskin dalam hal permodalan dan menjauhkan dari kekejaman para rentenir, maka tepat pada tanggal 31 Mei 2015 diresmikan sebuah cabang dari BMT NU Gapura yang berlokasi di Desa Ponteh, yang diberi nama KSPPS BMT NU Cabang Galis dan mulai beroperasi pada tanggal 02 juni 2015, dengan alamat kantor di Jalan Raya Ponteh Kecamatan Galis Kabupaten Pamekasan Kode Pos 69382, HP.085231908248.

2. Visi dan Misi KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis

Visi adalah tujuan yang ingin dicapai oleh suatu lembaga, sedangkan misi adalah hal-hal yang perlu dilakukan untuk mewujudkan visi lembaga tersebut.

Visi dan misi KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis yaitu:

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. Syariah secara murni dan konsekuen sehingga menjadi acuan tata kelola usaha yang profesional dan amanah.
- c. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan menuju berdirinya 100 kantor cabang pada tahun 2026.
- d. Mengutamakan penghimpunan dana atas dasar 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 tanpa batas dan melayani dengan ikhlas sebagai perwujudan ibadah.
- i. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan jamaah.

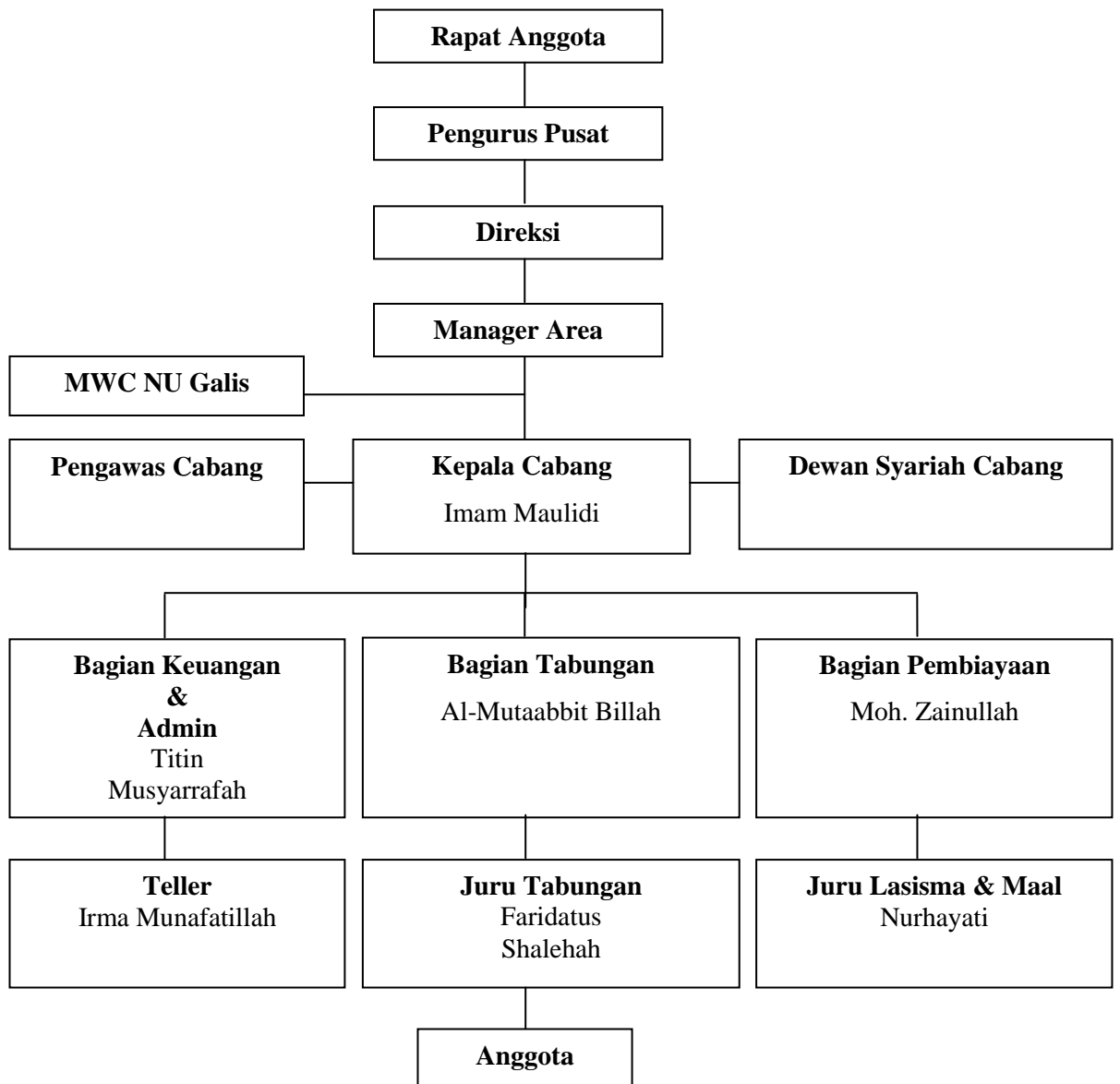
3. Struktur Organisasi KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis

Struktur organisasi sangat penting dan sangat berperan demi suksesnya kegiatan pada suatu lembaga. Hal ini agar satu kegiatan dengan kegiatan yang lainnya lebih terarah dan tidak saling berbenturan. Sebagai mana telah kita ketahui bahwa organisasi merupakan suatu susunan atau aturan dari berbagai bagian

sehingga merupakan suatu kesatuan yang utuh. Berikut struktur organisasi yang terdapat pada KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis dapat digambarkan melalui bagan sebagai berikut ini:

Gambar 4.1

Struktur Organisasi KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis Pamekasan



Sumber: Admin KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis Pamekasan

4. SOP Produk KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis

Dalam KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis terdapat beberapa jenis produk diantaranya:

a. Produk Tabungan

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

b. Produk Pembiayaan

- 1) *Mudharabah* (Bagi Hasil)
- 2) *Musyarakah* (Penyertaan)
- 3) *Murabahah* (Jual Beli)
- 4) *Ba'i Bitsamanil Ajil* (Jual Beli)
- 5) *Al-Qardlul Hasan* (pembiayaan dengan jasa seiklasnya)
- 6) *Rahn* (pembiayaan dengan pola gadai)
- 7) Pembiayaan Tanpa Jaminan (LASISMA)
- 8) Pembiayaan Hidup Sehati

c. Produk Jasa

- 1) Transfer/kiriman uang antar bank.
- 2) Pembayaran Listrik, BPJS, Telephone, Internet, dll.

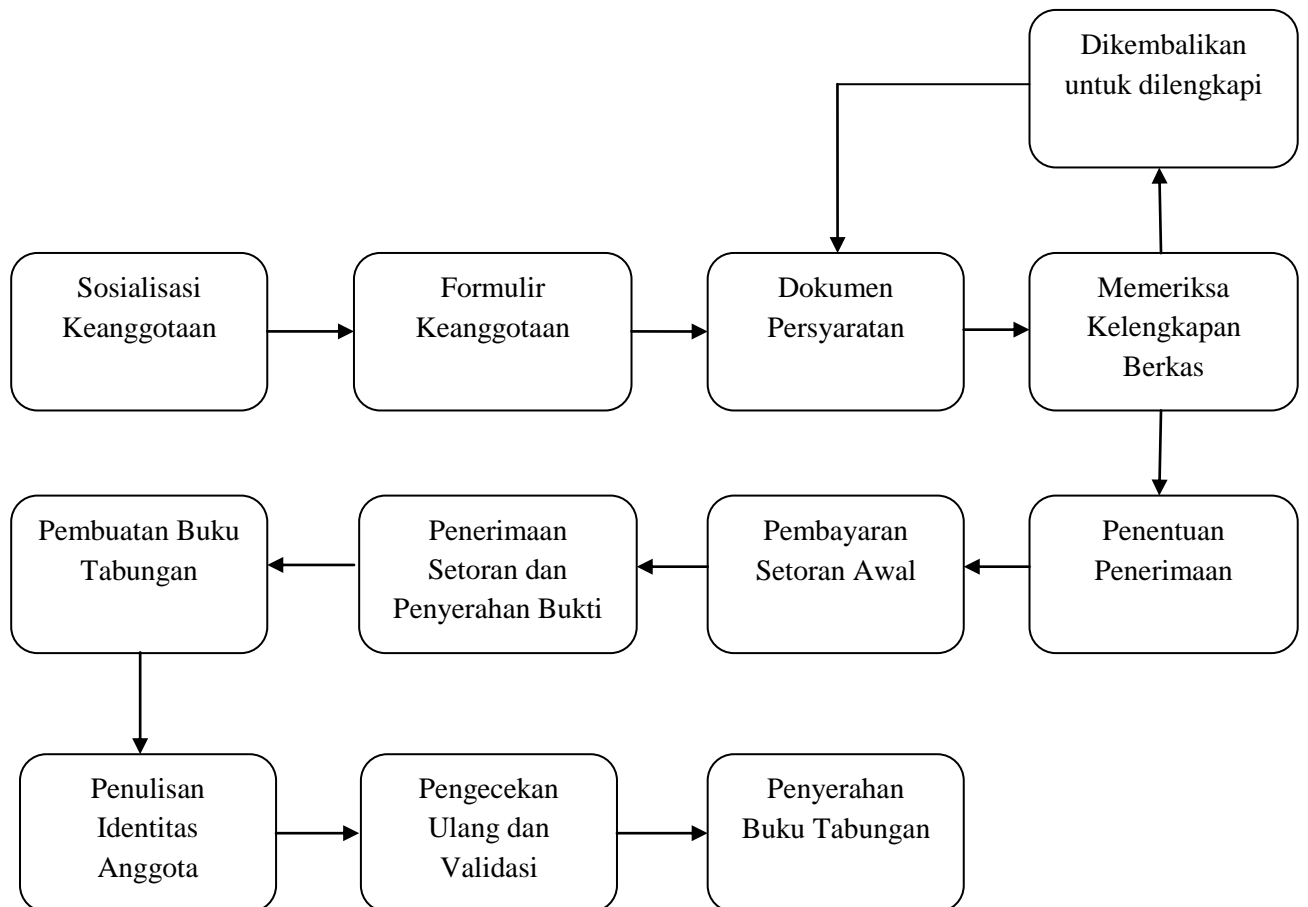
3) Antar jemput tabungan dan pembiayaan.

5. SOP Pelayanan dalam Penerimaan Anggota Baru pada Produk Tabungan di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis.

Prosedur penerimaan anggota baru yang dilakukan oleh KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis melalui beberapa proses berikut adalah alur prosesnya:¹

Gambar 4.2

Alur Proses Penerimaan Anggota Baru pada Produk Tabungan



Sumber: Admin KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis

¹Sumber Admin KSPPS BMT NU Cabang Galis pada tanggal 4 Mei 2020.

Keterangan:

a. Sosialisasi Keanggotaan

Dalam hal ini, sosialisasi mengenai keanggotaan dapat dilakukan oleh karyawan KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis terhadap calon anggota mengenai hak dan kewajiban sebagai anggota.

b. Memberikan formulir keanggotaan

Karyawan BMT memberikan formulir keanggotaan sebagai salah satu persyaratan untuk menjadi anggota pada KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis yaitu dengan mengisi formulir pendaftaran keanggotaan pada BMT.

c. Memberikan dokumen persyaratan

Karyawan KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis memberikan dokumen persyaratan yang harus dilengkapi oleh calon anggota adalah sebagai berikut:

- 1) Mengisi formulir permohonan anggota yang telah diisi lengkap dan benar.
- 2) Fotocopy kartu identitas diri/KTP.

d. Memeriksa kelengkapan berkas

Bagian administrasi memeriksa kelengkapan dokumen persyaratan keanggotaan yang telah di serahkan. Apabila dokumen sudah lengkap maka segera memasukkannya ke dalam *file* data calon anggota, dan apabila belum lengkap maka dikembalikan pada calon anggota untuk segera dilengkapi.

e. Penentuan penerimaan anggota

Penerimaan sebagai anggota diputuskan berdasarkan pada data/dokumen yang dijadikan persyaratan.

f. Pembayaran setoran

Setelah calon anggota resmi diterima sebagai anggota baru pada KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis, maka anggota harus melakukan pembayaran administrasi serta setoran awal ke bagian administrasi.

g. Penerimaan setoran dan penyerahan bukti

Bagian administrasi menerima uang setoran dari anggota baru dan selanjutnya membuat slip sebagai bukti transaksi penyetoran. Slip tersebut diserahkan kepada anggota untuk ditanda tangani, kemudian setelah ditanda tangani, bagian administrasi menyerahkan slip setoran tersebut beserta nominal setoran pada *teller* untuk divalidasi.

h. Pembuatan buku tabungan

Bagian administrasi membuat buku tabungan dengan data identitas anggota, tanggal masuk, dan nominal simpanan.

i. Penulisan identitas anggota

Bagian administrasi menuliskan identitas anggota baru pada buku daftar anggota.

j. Pengecekan ulang dan validasi

Teller melakukan pengecekan ulang terhadap buku simpanan. Setelah semua sesuai, maka *teller* memberikan paraf validasi dan memberikan stempel BMT NU Cabang Galis pada kartu anggota.

k. Penyerahan buku tabungan

Teller memberikan penjelasan mengenai transaksi yang telah dilakukan kepada anggota baru, setelah semua selesai maka buku tabungan diserahkan kepada anggota baru yang bersangkutan.

B. Paparan Data

Dalam penyajian data ini, peneliti berusaha memaparkan fakta-fakta yang terjadi selama penelitian berlangsung. Baik melalui wawancara, observasi maupun dokumentasi. Hal ini dilakukan peneliti dalam rangka menjawab masalah yang diajukan oleh peneliti, yakni mengenai *service excellence* dalam penguatan loyalitas nasabah pada produk tabah di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis. Sebagai mana data yang telah diperoleh dari hasil penelitian, peneliti akan menyajikan data untuk menjawab masalah yang diangkat. Adapun data tersebut meliputi beberapa hal yang akan diuraikan sebagai berikut.

1. Penerapan *Service Excellence* di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis.

Pelayanan prima (*service excellence*) adalah bentuk kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan nasabah, agar mereka selalu loyal kepada suatu lembaga tersebut. Pelayanan yang baik merupakan kemampuan sebuah lembaga memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani nasabah sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BMT NU Cabang Galis terus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik (*service excellence*) kepada nasabah, adapun pelayanan yang diberikan oleh KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis diantaranya sebagai berikut:

a. Pelayanan Jemput Bola

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BMT NU Cabang Galis menerapkan pelayanan sistem jemput bola atau antar jemput tabungan. Pelayanan sistem jemput bola ini merupakan pelayanan unggul yang sudah lama diterapkan di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis dan berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi pada produk tabungan. pelayanan jemput bola ini ditujukan bagi nasabah yang tidak mempunyai banyak waktu untuk datang ke kantor KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis, sehingga nasabah merasa puas dan terfasilitasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis. Pihak KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis menyediakan petugas khusus yang setiap hari bertugas turun ke lapangan untuk menarik tabungan nasabah. Sistem pelayanan jemput bola ini semakin menambah daya tarik atau minat masyarakat untuk menabung pada KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis.

b. Pelayanan di Kantor

Pelayanan di kantor merupakan sistem pelayanan yang disediakan oleh pihak kantor dengan beberapa petugas untuk menerima dan melayani nasabah

yang datang ke kantor KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis. Pelayanan tersebut meliputi menyeleksi kelengkapan nasabah yang ingin melakukan transaksi seperti pendaftaran nasabah baru yang ingin menabung, dan juga nasabah yang ingin melakukan pembiayaan. Selain itu KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis telah menyediakan fasilitas ruang tunggu yang dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat nasabah nyaman atau betah dalam ruang tersebut.

c. Pelayanan Online

Selain pelayanan di kantor KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis juga menyediakan sistem pelayanan online agar sesuai dengan perkembangan kemajuan teknologi seperti saat ini. Pihak KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis terus berupaya mengembangkan sistem pelayanan yang sesuai dengan perkembangan teknologi yaitu dengan diberikan pelayanan sistem online untuk memudahkan masyarakat. Dimana masyarakat dapat menggunakan pelayanan secara online melalui aplikasi BMT NU-Q. Nasabah dapat melakukan cek saldo tabungan, transfer uang antar rekening bahkan dapat melakukan pembayaran hanya dengan menggunakan aplikasi melalui handphone secara online. Melalui layanan aplikasi BMT NU-Q dapat bertransaksi dimanapun nasabah berada. Nasabah tidak perlu mendatangi kantor BMT NU dan cukup melalui android sudah dapat melakukan transaksi. Caranya sebagai berikut:

- 1) Download Aplikasi BMT NU-Q (klik entry registrasi online) di google play store.
- 2) Setelah sukses mendownload, lakukan registrasi di kantor cabang dengan menunjukkan nomor seri yang tertera pada android anda dengan mengklik cek nomor.

Pada BMT NU-Q terdapat menu M-BMT NU yang menyediakan berbagai macam jenis pelayanan antara lain:

- 1) Informasi saldo tabungan dan pembiayaan;
- 2) Transfer uang antar BMT NU;
- 3) Transfer uang antar Bank;
- 4) Bayar Pembiayaan Listrik, Speedy, PDAM, Angsuran pembiayaan, dan sebagainya.

Pelayanan dengan menggunakan aplikasi BMT NU-Q nasabah dapat melakukan transaksi lebih mudah dan nyaman serta bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun. Dengan adanya sistem pelayanan online ini nasabah merasa terbantu untuk tetap memantau keuangan yang ada ditabungannya.²

Pelayanan yang baik dalam sebuah lembaga sangat diperlukan untuk menunjang kepuasan serta loyalitas nasabah. oleh sebab itu KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis memiliki konsep dalam sistem pelayanan. Adapun Konsep pelayanan prima berdasarkan A6 yang diterapkan di BMT NU Cabang Galis yang dipaparkan oleh beberapa karyawan BMT diantaranya sebagai berikut:

a. Kemampuan (*Ability*)

Yaitu suatu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan penguasaan pengetahuan tentang bidang kerja yang ditekuni atau yang dimaksud kemampuan dalam pelayanan prima yaitu bagaimana cara karyawan melayani para nasabahnya dengan baik, sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan

²Hasil wawancara dengan Juru Tabungan Faridatus Shalehah tanggal 12-13 Mei 2020.

yang dilakukannya. Seperti yang dipaparkan oleh Imam Mulidi selaku Kepala Cabang BMT NU sebagai berikut:

“Kalau disini biasanya pada saat penerimaan pegawai baru ada semacam tesnya terlebih dahulu yang dilakukan oleh BMT NU pusat, jadi sambil di lihat sejauh mana kemampuan yang dimiliki dalam segi berkomunikasi apakah sudah baik apa belum. Karena disini untuk pelayanan harus memiliki komunikasi yang baik dan ramah. serta cepat, tepat dan teliti dalam melakukan pekerjaan.”³

Menurut hasil wawancara responden Imam Mulidi selaku Kepala Cabang BMT NU diatas menjelaskan bahwa setiap karyawan yang melamar kerja di koperasi ini harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi yang baik serta cepat dalam melakukan pekerjaan karena hal ini dapat mempengaruhi sistem pelayanan di BMT NU.

b. Sikap/Perilaku (*Attitude*)

Yaitu perilaku, sikap dan tingkah laku yang harus ditonjolkan oleh pegawai ketika menghadapi pelanggan. Dalam suatu perusahaan adanya karyawan yang harus mempunyai perilaku sopan, baik, dan ramah terhadap para pelanggan. Karena dengan demikian para pelanggan yang datang ke kantor dapat merasakan kepuasan karena bisa dilayani dengan baik. Seperti yang telah dipaparkan oleh Titin Musyarrofah selaku Admin di KSSP Syariah BMT NU Cabang Galis sebagai berikut:

“Disini pastinya memberikan sikap yang baik dalam hal sistem pelayanan. Kami menggunakan prinsip S4 (salam, senyum, sapa, santun) dan kami juga selalu memberikan kehangatan dalam setiap pembicaraan agar para anggota nasabah tidak canggung ketika mau bertanya-tanya mengenai informasi yang ada di BMT NU Cabang Galis ini.”⁴

³Hasil Wawancara dengan Imam Maulidi selaku Kepala Cabang BMT NU Cabang Galis, 10 April 2020.

⁴Hasil Wawancara dengan Titin Musyarrofah selaku Admin di BMT NU Cabang Galis, 9 April 2020.

Sedangkan menurut Kepala Cabang KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis, yaitu Imam Mulidi.

“Selain memberikan pelayanan secara baik, sopan, ramah dan kami juga menerima bentuk keluhan apapun yang disampaikan oleh nasabah. Dengan kami memberikan pelayanan yang baik maka akan berdampak baik bagi koperasi kami. Kami selalu memberikan kepercayaan yang tinggi kepada setiap nasabah, dengan memberikan kepercayaan tersebut kami dapat memberikan salah satu pelayanan yang benar-benar sangat prima atau baik.”⁵

Menurut responden Titin Musyarrofah selaku Admin, mengenai sikap atau perilaku dalam melayani para calon anggota nasabah yaitu dengan memberikan pelayanan secara baik melalui prinsip S4 yaitu salam, senyum, sopan, dan santun. Dengan begitu pelanggan atau para anggota merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan kepada para anggota nasabah. Sedangkan menurut Kepala Cabang KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis, yaitu Imam Mulidi mengatakan bahwa dengan memberikan pelayanan yang baik maka akan berdampak baik bagi koperasi dan akan memberikan kepercayaan pada nasabah.

Melayani nasabah dengan ramah, seperti halnya memberikan sapaan kepada setiap nasabah yang akan melakukan transaksi maupun calon nasabah yang tentunya memerlukan pelayanan yang lebih, guna menarik minatnya agar mau bergabung bersama KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis. Sikap ramah kepada pelanggan harus dimiliki oleh seluruh karyawan BMT dari semua lini baik itu pimpinan, bagian pemasaran, terutama yang berhubungan langsung dalam penyelenggaraan pelayanan kepada nasabah yaitu bagian pelayanan. Hal itu untuk memudahkan pelayanan agar berjalan dengan lancar.

⁵Hasil wawancara dengan Imam Maulidi selaku kepala cabang di BMT NU Cabang Galis, 10 April 2020.

c. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan seorang karyawan baik yang bersifat fisik maupun non-fisik mampu merefleksikan kepercayaan diri. Penampilan merupakan hal yang sangat penting dalam melayani nasabah. Karena dengan penampilan yang baik dan menarik dapat memberikan kesan yang baik dan juga bagi perusahaan tersebut.

Menurut Imam Mulidi selaku Kepala Cabang BMT NU sebagai berikut:

“Kalau untuk penampilan disini kita menekankan berpakaian yang rapi sesuai dengan SOP yang telah diberikan oleh BMT NU dan semua pegawai memiliki seragam yang wajib dipakai saat bekerja. penampilan juga dapat menjadi tolak ukur dari sistem pelayanan kita baik, karena jika penampilan kita kurang baik maka setiap orang akan mencerminkan bahwa pelayanan kita kurang baik.”⁶

Menurut penjelasan Imam Mulidi selaku Kepala Cabang BMT NU bahwasanya penampilan karyawan juga menjadi tolak ukur dari sistem pelayanan. Sehingga jika penampilan pegawai baik maka akan dinilai baik juga bagi setiap nasabah. Pegawai BMT NU sudah memiliki standart dalam penampilan dan juga memiliki seragam yang dapat dipakai setiap hari kerja.

d. Perhatian (*Attention*)

Karyawan harus mampu memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya. Memberikan pelayanan terhadap nasabah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh nasabah, memberikan arahan dan bimbingan bagi nasabah yang belum begitu paham mengenai akad dan produk yang ada di BMT. Kepedulian penuh yang diberikan oleh pegawai terhadap nasabah merupakan salah bentuk dari *Service Excellence* yang

⁶Hasil Wawancara dengan Imam Maulidi selaku Kepala Cabang BMT NU Cabang Galis, 10 April 2020.

diterapkan di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis. Seperti yang telah dipaparkan oleh Faridatus Shalehah selaku Juru tabungan sebagai berikut:

“Bentuk perhatian yang diberikan oleh pihak BMT NU dengan cara memberikan perhatian penuh akan kebutuhan dan keinginan anggota nasabah. Kami memberikan informasi secara jelas pada setiap nasabah tentang produk yang ditawarkan di BMT NU Cabang Galis serta menjelaskan pola bagi hasil yang diterapkan di BMT NU Cabang Galis. Kemudian kami juga cepat dan tepat waktu dalam melayani penarikan tabungan. hal tersebut dapat membuat nasabah merasa puas dan menjadi semakin loyal dalam bertransaksi di BMT NU.”⁷

Menurut Faridatus Shalehah selaku Juru tabungan untuk perhatian, disini pihak marketing sudah memberikan informasi secara jelas mengenai proses transaksi tabungan serta pola bagi hasil yang digunakan sehingga nasabah merasa puas dengan sistem pelayanan di berikan oleh KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis.

KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis berusaha memberi arahan kepada nasabah dengan melakukan pendekatan-pendekatan kepada nasabah untuk mengetahui lebih mendalam mengenai apa yang dibutuhkan serta apa yang menjadi keinginan dari nasabah yang bersangkutan. Melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat merupakan hal yang terus diupayakan pihak KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis guna memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya.

e. Tindakan (*Action*)

Tindakan merupakan kegiatan nyata yang dilakukan oleh KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis untuk melayani nasabah. Karyawan harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata yang harus diberikan dalam pelayanan prima kepada nasabah. Dengan diberikan tindakan berarti adanya kepastian bagi

⁷Hasil Wawancara dengan Faridatus Shalehah selaku Juru tabungan di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis, 13 April 2020.

nasabah. Berdasarkan hasil wawancara bersama Imam Maulidi selaku Kepala Cabang KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis sebagai berikut:

“Disini kami telah memiliki strategi pelayanan prima yang sudah diterapkan sesuai dengan SOP. Pelayanan yang kami terapkan salah satunya yaitu sistem pelayanan jemput bola, dimana kami menyediakan petugas yang memang khusus untuk turun ke lapangan dengan pembagian waktu yang berbeda untuk melakukan penarikan tabungan ke setiap nasabah yang lokasinya tentu berbeda-beda.”⁸

Untuk meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah, suatu upaya terus dilakukan oleh KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis melalui strategi pelayanan prima yang terus ditingkatkan. KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis telah memiliki strategi yang sesuai dengan standart operasional prosedur yang telah ditetapkan. Dengan memberikan strategi pelayanan prima KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis dapat memberikan kepuasan terhadap nasabahnya sehingga membuat nasabah semakin loyal pada KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis dalam melakukan transaksi.

Sedangkan menurut Faridatus Shalehah selaku Juru tabungan sebagai berikut:

“Untuk tindakan, kami memberikan tindakan semaksimal mungkin atas kenyamanan para anggota nasabah melalui antar jemput tabungan. Kini para anggota nasabah produk tabungan tidak perlu mendatangi KSPP Syariah BMT NU secara langsung jika ingin melakukan transaksi tabungan cukup dikirim melalui karyawan KSPP Syariah BMT NU yg akan mendatangi rumah masing-masing dari setiap anggota nasabah.”⁹

Menurut penjelasan Faridatus Shalehah bahwa adanya tindakan antar jemput tabungan dapat memberikan kenyamanan bagi anggota nasabah dalam hal pelayanan. Sehingga dengan adanya suatu pelayanan prima dapat memberikan

⁸Hasil wawancara dengan Imam Maulidi selaku Kepala Cabang di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis, 10 April 2020.

⁹Hasil Wawancara dengan Faridatus Shalehah selaku Juru Tabungan di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis, 13 April 2020.

kepuasan tersendiri bagi setiap anggota nasabah yang menabung pada KSPP.Syariah BMT NU Cabang Galis ini.

f. Tanggung Jawab

Tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan, nasabah akan mempercayai perusahaan tersebut jika perusahaan itu mempunyai tanggung jawab yang baik. Berdasarkan hasil wawancara Faridatus Shalehah selaku juru tabungan sebagai berikut:

“Untuk tanggung jawab pelayanan, kami bertanggung jawab penuh jika terdapat kesalahan dalam transaksi misalnya terdapat kesalahan penulisan saldo tabungan pada buku tabungan atau kas nasabah berkurang maka kami akan bertanggung jawab penuh dalam hal tersebut.”¹⁰

Menurut penjelasan Faridatus Shalehah selaku juru tabungan bahwa pihak KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis akan bertanggung jawab penuh jika terdapat kesalahan yang dilakukan oleh pihak BMT dan jika terdapat kesalahan diluar hal itu maka pihak KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis tidak akan bertanggung jawab.

Adanya hambatan seringkali terjadi pada setiap perusahaan. Setiap perusahaan jasa tentunya tidak menginginkan adanya suatu hambatan atau kendala dalam menjalankan kegiatan transaksinya. Akan tetapi pada prakteknya keluhan nasabah akan selalu ada. Oleh sebab itu setiap organisasi yang memberikan pelayanan wajib menanggapi setiap keluhan dari setiap nasabah dan memberikan suatu arahan dan solusi yang tepat. Begitupun dengan KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis sering mengalami hambatan dalam transaksi. Seperti yang dipaparkan oleh mbak Faridatus Sholehah selaku juru tabungan sebagai berikut:

¹⁰Hasil wawancara dengan Faridatus Shalehah selaku juru tabungan di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis, 13 April 2020.

“Begini, hambatan itu pasti ada dalam sistem pelayanan kami misalnya di dalam kegiatan transaksi yang kami lakukan, disana masih ada saja masyarakat yang ragu dan kurang percaya akan produk yang kami tawarkan dan ada juga sebagian masyarakat yg belum mengerti seperti apa produk tabungan yang ditawarkan oleh kami pihak KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis. Dan kini kami harus berupaya menjelaskan ulang terlebih dahulu secara detail tentang konsep produk tabungan, akad yang digunakan serta pola bagi hasil yang diterapkan di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis.”¹¹

KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis sampai saat ini, terus berupaya memberikan pelayanan terbaiknya. Agar mampu menjadi yang terdepan dalam hal pelayanan, dan juga agar mampu memikat jumlah nasabah lebih banyak lagi kedepannya.

Seiring dalam perkembangannya KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis telah dipercaya oleh banyak masyarakat selama sekian tahun, KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis tidak pernah kehilangan eksistensinya dalam hal sistem pelayanan. Pelayanan prima pada nasabah selalu diutamakan pada KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis.

Pelayanan prima dalam perspektif islam yang diterapkan pada KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis dengan menerapkan prinsip S4 (salam, senyum, sapa, santun) yaitu dengan cara melayani nasabah dengan ramah, baik, dan sopan seperti halnya dengan memberikan sapaan “assalamualaikum” kepada setiap nasabah maupun calon nasabah baru yang mendatangi kantor BMT untuk melakukan transaksi. Memberikan pelayanan yang ramah, baik, dan sopan akan membuat nasabah merasa puas. Hal tersebut juga semakin menambah daya tarik nasabah untuk bertransaksi pada BMT. Setiap hari banyak calon nasabah baru yang datang ke kantor BMT untuk bergabung menjadi nasabah. Tidak heran jika KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis memiliki nasabah yang cukup banyak.

¹¹Hasil Wawancara dengan Faridatus Shalehah selaku juru tabungan di KSPP.Syari’ah BMT NU Cabang Galis, 9 April 2020.

Berikut ini adalah data jumlah seluruh nasabah produk tabungan di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis mulai dari produk TABAH, SABAR, TARAWI, SIDIK FATHONAH, SIBERKAH, SAJADAH, SAHARA diataranya terdapat pada tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.2
Data Jumlah Seluruh Nasabah Pada Produk Tabungan Di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis

Tahun	Tabah	Sabar	Tarawi	Sidik Fathonah	Siberkah	Sajadah	Sahara
2015	263	70	1	87	5	0	3
2016	626	94	3	102	6	7	6
2017	1.122	134	5	152	6	9	11
2018	1.672	182	5	165	4	9	4
2019	2.321	215	5	176	4	9	6
2020	2.436	217	5	176	4	10	8

Sumber: Admin KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis

Salah satu produk tabungan di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis yang paling banyak diminati adalah produk TABAH. Produk TABAH disini merupakan produk yang paling unggul di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis daripada produk tabungan lainnya. karena produk TABAH ini merupakan produk Simpanan yang bisa mempermudah memenuhi Kebutuhan sehari-hari selain itu setoran dan penarikan dapat dilakukan kapan saja dan memperoleh keuntungan bagi hasil 40% menggunakan akad mudharabah muthlaqah. Setoran awal Rp.10.000 dan selanjutnya minimal Rp.2.500. bagi hasil diperoleh setiap awal

bulan berikutnya. Pada KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis, terdapat syarat yang harus dipenuhi agar calon anggota dapat diterima menjadi anggota pada produk TABAH yaitu dengan menyerahkan dokumen persyaratan yang diberikan oleh KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis. Persyaratan pembukaan tabungan TABAH sebagai berikut:

- a. Fotocopy KTP/ kartu identitas diri.
- b. Mengisi formulir pendaftaran dengan lengkap dan benar.
- c. Membayar biaya administrasi pembukaan tabungan Rp.5.000
- d. Membayar setoran awal Rp.10.000.

2. Tanggapan Nasabah Terhadap Penerapan *Service Excellence* Di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis di lapangan melalui wawancara terhadap beberapa nasabah KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis dari beberapa macam kalangan nasabah, mulai dari pedagang, petani, ibu rumah tangga, dan mahasiswa sebagai informasi penelitian ini. Berikut ini merupakan respon dan tanggapan nasabah mengenai sistem pelayanan yang diberikan oleh KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis. Tanggapan yang diberikan oleh nasabah cukup beragam, tergantung dari sudut pandang dan karakter dari masing-masing nasabah dalam menyikapi pelayanan yang diberikan oleh KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis. Tanggapan tersebut diantaranya:

- a. Sangat puas

Nasabah memberikan respon yang cukup beragam terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis. Pelanggan memiliki sudut pandang yang berbeda dalam hal pelayanan.

Berbagai respon yang diberikan oleh nasabah mencakup banyak hal, seperti pelayanan karyawan, kualitas produk yang ditawarkan, serta pelayanan yang diberikan pihak BMT NU terhadap nasabah. Peneliti memperoleh data secara langsung melalui wawancara di kantor KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis dan di lapangan pada tanggal 10 April 2020, tanggapan atau respon nasabah cenderung lebih terfokus pada pelayanan produk tabah yang disediakan oleh pihak KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis. Adapun hal ini diungkapkan langsung oleh Yuliandri salah satu nasabah di BMT NU Cabang Galis sebagai berikut:

“Saya telah menjadi nasabah di BMT NU Cabang Galis selama 8 bulan. Alamat saya Desa Ponteh, Galis, Pamekasan faktor pendorong saya memilih bertransaksi di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis Karena lokasi BMT dekat dengan tempat saya berjualan sehingga mudah dijangkau. Sistem pelayanan di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis sangat memuaskan. Karyawannya baik, sopan, dan ramah. Produk apa yang saya ambil di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis Produk TABAH. Saya mengambil produk tabungan ini karena produk ini bisa diambil kapan saja. Saya senang telah menjadi bagian dari nasabah di BMT NU Cabang Galis.”¹²

Menurut pernyataan yang diungkapkan oleh Yuliandri yang berprofesi sebagai wiraswasta dan kegiatan sehari-harinya beliau berjualan diwarung kelontongan yang berada dipinggir jalan raya desa ponteh. Beliau tergabung menjadi anggota KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis sudah cukup lama. Beliau merasa sangat puas adanya sistem pelayanan dengan pola antar jemput tabungan di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis karena dia bisa setiap hari

¹²Wawancara dengan Nasabah Yuliandri, 11 April 2020.

menabung dan bisa menyisikan sebagian uang dari hasil jualannya untuk ditabung di BMT.

Tanggapan lain juga diungkapkan oleh nasabah yang menggunakan produk simpanan di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis yang merasa sangat puas dengan sistem simpanan yang berlaku di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis. Hasil wawancaranya sebagai berikut:

“Nama saya Eva, alamat saya Dsn. Petteden. Saya berprofesi sebagai penjual pulsa. Saya tertarik menabung di BMT ini karena menerapkan pola antar jemput tabungan sehingga saya tidak usah datang langsung ke BMT jika ingin menabung. sistem pelayanannya memuaskan, Karyawannya jujur, baik, dan sopan. Saya tertarik menggunakan produk TABAH Karena mudah dalam bertransaksi dan produk TABAH ini juga bisa diambil kapan saja selagi kita membutuhkan uang. Saya sudah menjadi nasabah sekitar 6 bulan. Saya senang menjadi nasabah di BMT NU karena pelayanannya cepat.”¹³

Pernyataan nasabah Umam yang berprofesi sebagai penjual krupuk. Bahwa selama dia menabung di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis sistem pelayanannya sangat memuaskan tidak ada kendala sedikitpun, berikut ini hasil wawancara:

“Nama saya Umam, alamat saya Desa Ponteh, Galis, Pamekasan faktor pendorong saya memilih bertransaksi di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis karena Lokasi BMT dekat dengan tempat saya berjualan sehingga mudah dijangkau dan pelayanannya sangat memuaskan, karyawannya baik, sopan, dan ramah serta tepat waktu dalam mengambil antar jemput tabungan. Produk yang saya gunakan di BMT NU adalah produk TABAH karena produk TABAH bisa diambil kapan saja dan sistem pelayanan cepat jika kita ingin mengambil uang hasil tabungan. Saya sudah cukup lama menjadi anggota di BMT selama 3 tahun. Saya senang sekali menjadi nasabah dan bisa menabung setiap hari di BMT NU Cabang Galis.”¹⁴

Selain Umam, pengakuan lain juga disampaikan oleh Hafidatur Rahmaniayah berprofesi sebagai penjual es oyen. Yang bersangkutan merasa sangat puas menabung di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis karena beliau

¹³Wawancara dengan Nasabah Eva, 11 April 2020.

¹⁴Wawancara dengan Nasabah Umam, 11 April 2020.

tidak perlu mendatangi kantor KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis jika ingin menabung. Berikut hasil wawancara:

“Nama saya Hafidatur Rahmaniyyah, alamat Desa Bulay, Galis, Pamekasan. faktor pendorong saya memilih bertransaksi di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis karena enak sistem pelayanannya bisa antar jemput tabungan kita tidak perlu repot-repot datang ke BMT jika ingin menabung. Karyawannya baik dan ramah. Saya tertarik pada produk TABAH karena produk TABAH bisa diambil kapan saja jika dibutuhkan. Saya telah menjadi nasabah kurang lebih selama 5 tahun. Selama saya menjadi nasabah belum ada hambatan pada saat bertransaksi semuanya lancar tidak ada hambatan sama sekali. Saya sangat puas dengan pelayanan di BMT NU.”¹⁵

Berikutnya pernyataan yang juga disampaikan oleh Siti Haniyanti Sari alamat desa bulay merupakan seorang mahasiwi yang telah hampir 1 tahun menjadi nasabah di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis. Berikut hasil wawancara:

“Saya tertarik pada produk tabungan Tabah yang ditawarkan oleh pihak BMT karena produk ini bisa diambil kapan saja. Dengan adanya produk tabungan ini saya bisa setiap hari menyisihkan sedikit uang saku saya untuk ditabung. Saya merasa sangat puas dengan sistem pelayanan yang diberikan KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis yaitu dengan sistem pelayanan jemput bola. dengan adanya sistem tersebut dapat memudahkan saya untuk menabung dan tidak perlu datang ke kantor KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis. Selain pelayanan jemput bola saya juga menggunakan pelayanan online karena memudahkan saya untuk mengecek ulang kesamaan saldo ditabungan saya.”¹⁶

Nasabah selanjutnya yaitu Iis berprofesi sebagai penjual baju. Dia merasa sangat puas karena adanya sitem pelayanan antar jemput tabungan yang diterapkan di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis sehingga dia tidak perlu menyempatkan diri datang langsung ke kantor KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis Dengan adanya BMT ini dia bisa menabung setiap hari. Berikut hasil wawancara:

¹⁵Wawancara dengan Nasabah Hafidatur Rahmaniyyah, 11 April 2020.

¹⁶Wawancara dengan Nasabah Siti Haniyanti Sari, 11 April 2020.

“Nama saya Iis, alamat saya Desa polagan, Galis, Pamekasan. Saya tertarik bertransaksi di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis karena enak sistem pelayanannya bisa antar jemput tabungan sebab pekerjaan saya setiap hari jaga toko, jadi yang pasti saya sangat kerepotan jika harus ke kantor untuk menabung, tapi alhamdulillah pihak BMT menyediakan petugas yang setiap hari datang ke toko untuk mengambil buku tabungan. Jadi saya tidak perlu repot datang ke kantor BMT jika saya ingin menabung. Karyawannya baik dan ramah. Saya tertarik pada produk TABAH karena produk TABAH bisa diambil kapan saja jika dibutuhkan. Saya telah cukup lama menjadi nasabah di BMT NU Cabang Galis. Selama saya menjadi nasabah belum ada hambatan pada saat bertransaksi semuanya lancar tidak ada hambatan sama sekali. Saya sangat puas dengan pelayanan di BMT NU.”¹⁷

Kemudian pernyataan dari nasabah Erma Fitri Wulandari, seorang ibu rumah tangga, alamat polagan galis pamekasan. Erma tertarik menjadi nasabah KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis karena lebih efisien dan terjamin keamanannya. Berikut ini pernyataan yang disampaikan oleh Erma:

“Alhamdulillah..., saya merasa puas terhadap sistem pelayanan yang diberikan KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis, apalagi dengan adanya sistem jemput bola yang diberikan oleh pihak BMT yang setiap hari membawa salinan buku tabungan, dengan sistem itu saya merasa sangat terbantu dan juga merasakan keamanan terhadap tabungan saya.”¹⁸

Pernyataan nasabah seorang mahasiwi alamat Bulay bernama Dea. Dea telah menjadi nasabah di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis sekitar 1 tahun. Berikut hasil wawancara:

“Saya telah menjadi nasabah di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis sekitar 1 tahun. Saya merasa sangat puas atas pelayanan yang di berikan oleh BMT. hanya saja saya kurang paham mengenai jenis akad yang ada di BMT.”¹⁹

Pernyataan nasabah bernama Sutresman alamat Bulay. Seorang petani telah menjadi nasabah di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis sekitar 2 tahun. Berikut hasil wawancara:

¹⁷Wawancara dengan Nasabah Iis, 13 April 2020.

¹⁸Wawancara dengan Nasabah Erma Fitri Wulandari, 14 April 2020.

¹⁹Wawancara dengan Nasabah Dea, 14 April 2020.

“Saya telah menjadi nasabah di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis sekitar 2 tahun. Saya merasa sangat puas atas pelayanan yang di berikan oleh BMT. Saya tertarik menggunakan produk tabungan tabah di BMT karena persyaratannya mudah dan pelayanannya sangat baik.”²⁰

Pernyataan nasabah bernama Dani alamat Bulay. Seorang mahasiwa telah menjadi nasabah di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis sekitar 1 tahun.

Berikut hasil wawancara:

“Saya telah menjadi nasabah di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis sekitar 1 tahun. Saya tertarik menggunakan produk tabungan tabah di BMT karena persyaratannya mudah dan pelayanannya sangat baik. Adanya produk tabah ini semakin menambah semangat saya untuk terus menabung. Saya merasa sangat puas atas pelayanan yang di berikan oleh BMT.”²¹

Mayoritas nasabah KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis merupakan para pedagang yang setiap harinya beraktivitas diwarung. Dengan adanya karyawan KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis yang datang untuk melakukan penarikan simpanan maka akan memudahkan para pedagang dalam melakukan transaksi harian tanpa harus meluangkan waktu khusus untuk bertransaksi di kantor KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis. Hal ini akan membuat lebih efektif dan efisien untuk memaksimalkan waktu para nasabah untuk tetap beraktivitas seperti biasa. Dari data yang berhasil dihimpun oleh peneliti membuktikan bahwasanya pelayanan di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis sudah berjalan dengan baik sebagaimana mestinya. Hal ini dibuktikan dengan terus meningkatnya jumlah nasabah dari tahun ke tahun. Dari uraian data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas nasabah KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis

²⁰Wawancara dengan Nasabah Sutresman, 15 April 2020.

²¹Wawancara dengan Nasabah Dani 15 April 2020.

karena pelayanannya yang dianggap baik dan mampu memenuhi keinginan nasabahnya, baik dalam hal antar jemput tabungan.

b. Memuaskan

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti banyak nasabah yang memberikan respon positif pada BMT. Mayoritas nasabah merasa pelayanan yang diberikan memuaskan, dan hanya sedikit yang kurang puas akan sistem pelayanan di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis BMT NU Cabang Galis. Hal ini dikarenakan pelayanan, kualitas produk dan mutu yang diberikan oleh pihak KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh nasabah. Kepuasan nasabah ini merupakan bukti bahawa KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis telah menjalankan fungsi dengan baik dan sebagaimana mestinya. Hal ini sesuai dengan fungsi pelayanan prima apabila fungsi ini dilaksanakan dengan baik maka hal ini akan menguntungkan pihak KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis yaitu dengan tercukupinya kebutuhan nasabah maka nasabah akan datang lagi untuk bertransaksi pada BMT.

KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis terkadang mengalami suatu kendala terkini tentang penentuan akad yang diberikan pada saat proses transaksi. Hal tersebut disebabkan karena kurangnya pemahaman nasabah mengenai jenis akad pada proses transaksi, sehingga nasabah sedikit ragu untuk menabung di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis. Oleh karena itu, KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis terus berupaya memberikan pelayanan terbaik dan melakukan promosi produk yang lebih maksimal lagi kepada nasabah agar produk yang disediakan dapat tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan anggota.

C. Temuan Penelitian

1. Penerapan *Service Excellence* di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis

Dari hasil paparan diatas maka peneliti merumuskan temuan-temuan tentang *Service Excellence* di BMT NU Cabang Galis antara lain sebagai berikut:

- a. Pelayanan di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis menerapkan prinsip kerja jujur, giat, dan ikhlas serta memberikan keramahan dalam melayani, dan murah senyum.
- b. Pelayanan di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis ramah, tepat dan cepat dalam melayani nasabah.
- c. Sistem pelayanan di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis menawarkan berbagai macam produk mulai dari produk tabungan serta pembiayaan.
- d. Pelayanan prima yang diterapkan pada KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis ada tiga yaitu pelayanan dikantor, pelayanan antar jemput tabungan/jemput bola, dan pelayanan online.
- e. Pelayanan prima dalam pendaftaran menjadi anggota BMT dapat mendaftar langsung ke kantor KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis bisa juga mendaftar melalui karyawan KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis yang sedang melakukan penarikan tabungan.
- f. KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis menawarkan produk tabungan yang bisa diambil kapan saja yaitu produk Tabah.
- g. Persyaratan jika ingin menjadi anggota pada produk Tabah di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis yaitu pertama memberikan fotocopy KTP, yang kedua mengisi formulir pendaftaran terlebih dahulu, kemudian membayar uang administrasi sebesar Rp. 5.000 dan menyetor saldo awal Rp. 10.000.

- h. KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis menyediakan karyawan atau petugas khusus yang setiap hari bertugas melakukan penarikan tabungan kepada nasabah yang ingin menabung.
- i. KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis menyediakan jaminan keamanan bagi nasabah yang menabung di BMT.
- j. KSPP Syariah BMT NU merupakan lembaga keuangan yang menerapkan prinsip syariah dalam kegiatan operasional perusahaan.
- k. KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis tidak menggunakan sistem bunga pada setiap transaksi.

2. Tanggapan Nasabah Terhadap Penerapan *Service Excellence* Di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis

- a. Nasabah merasa sangat puas akan kemudahan dalam proses transaksi tabungan.
- b. Sistem pelayanan di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis ramah, sopan dan selalu membantu nasabah.
- c. Semua transaksi dilayani dengan cepat, cermat, tepat dan akurat.
- d. Karyawan KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis cukup tanggap dan mampu memberikan jawaban atau penjelasan atas keluhan nasabah.
- e. Pelayanan yang diberikan KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis dianggap sudah sesuai dan mampu memenuhi kebutuhan nasabah.
- f. Nasabah merasa sangat puas dengan sistem pelayanan antar jemput tabungan yang berlaku di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis.

D. Pembahasan

1. Penerapan *Service Excellence* di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis

Service Excellence merupakan suatu bentuk upaya atau kepedulian yang diberikan oleh pihak BMT kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan pelanggan agar mereka setia kepada BMT. Pelayanan yang baik adalah suatu kemampuan lembaga keuangan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Artinya pelanggan akan merasa puas dan terus menambah transaksi atau konsumsinya dari waktu ke waktu. Lebih dari itu pelanggan akan menceritakan kepuasannya kepada pihak lain, sehingga menjadi ajang promosi gratis bagi BMT.

Kemampuan memberikan kepuasan ini ditunjukkan oleh kemampuan sumber daya manusia dalam melayani dan ketersediaan sarana dan prasarana yang dimiliki guna menunjang pelayanan tersebut. Tidak mengherankan jika banyak lembaga keuangan yang selalu ingin dianggap yang terbaik dimata pelanggan atau nasabahnya, karena dengan demikian nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk yang ditawarkan. Disamping itu, BMT juga berharap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan akan dapat ditularkan kepada calon pelanggan lainnya. Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi BMT yang akan berjalan terus secara berantai dari mulut ke mulut. Dengan kata lain, pelayanan yang baik akan mampu meningkatkan *image* atau citra BMT di mata nasabahnya. *Image* ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan juga terus meningkat dari waktu ke waktu.

Dengan citra yang baik nasabah akan bangga jika bertransaksi pada lembaga keuangan tersebut.

KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis merupakan salah satu lembaga keuangan yang menerapkan sistem *Service Excellence*. Pelayanan yang di sediakan oleh KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis ada tiga bentuk pelayanan diantaranya pelayanan di kantor, pelayanan online, dan pelayanan sistem jemput bola atau antar jemput tabungan. Pelayanan di kantor merupakan sistem pelayanan yang disediakan di kantor KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis. Pihak kantor KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis menyediakan beberapa petugas khusus untuk melayani nasabah yang datang ke kantor, dan selain itu KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis juga menyediakan fasilitas ruang tunggu yang dilengkapi berbagai fasilitas sehingga dapat membuat nasabah merasa nyaman. Selain pelayanan di kantor KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis juga menyediakan sistem pelayanan online agar sesuai dengan perkembangan kemajuan teknologi seperti saat ini. KSPP Syariah BM NU Cabang Galis terus berupaya mengembangkan sistem pelayanan yang sesuai dengan perkembangan teknologi yaitu dengan diberikan pelayanan sistem online untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi. Nasabah dapat menggunakan pelayanan secara online melalui aplikasi BMT NU-Q dan nasabah juga dapat melakukan cek saldo tabungan, transfer uang antar rekening bahkan dapat melakukan pembayaran hanya dengan menggunakan aplikasi melalui handphone secara online. Melalui layanan aplikasi BMT NU-Q nasabah dengan mudah dapat bertransaksi. Nasabah tidak perlu datang ke kantor BMT NU, cukup melalui android sudah bisa melakukan transaksi. Dengan menggunakan aplikasi BMT NU-Q kita dapat

melakukan transaksi lebih mudah dan nyaman serta bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun. Dengan adanya sistem pelayanan online ini nasabah merasa terbantu untuk tetap memantau keuangan yang ada ditabungannya.

Pelayanan sistem jemput bola atau pelayanan antar jemput tabungan merupakan pelayanan unggul yang banyak disukai oleh masyarakat. Pelayanan sistem jemput bola ini merupakan pelayanan unggul yang sudah lama diterapkan di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis dan berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi pada produk tabungan. KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis menyediakan petugas khusus yang setiap hari bertugas turun ke lapangan untuk menarik tabungan nasabah sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan. Sistem pelayanan jemput bola ini semakin menambah daya tarik atau minat masyarakat untuk menabung pada KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis.

Sistem jemput bola dilakukan karena KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis melihat banyak nasabah yang memiliki kesibukan sehingga merasa tidak punya waktu untuk mengantar tabungannya ke kantor, oleh sebab itu KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis setiap hari datang dari rumah ke rumah dan juga pasar dengan membawa salinan buku tabungan yang dimiliki oleh setiap nasabah. Sistem jemput bola ini dapat dirasakan oleh seluruh nasabah yang tidak punya waktu untuk datang ke kantor, dengan adanya sistem jemput bola ini nasabah merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis.

Pelayanan terbaik yang diberikan oleh KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis ini dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi nasabah. Kebanyakan nasabah selalu menginginkan pelayanan yang diterimanya dapat memberikan

kepuasan seperti yang di inginkan. Artinya setiap kebutuhan dan keinginan yang diterima sesuai dengan harapannya, sekalipun adanya nasabah yang tidak begitu memperdulikan kualitas pelayanan. Untuk jenis nasabah yang kurang memperdulikan kualitas pelayanan, pihak karyawan tetap memberikan standar pelayanan yang sama, karena pada akhirnya nasabah jenis ini pun menginginkan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan yang baik dan berkualitas harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan dari waktu ke waktu. Karena besar kemungkinan dari waktu ke waktu akan terjadi perubahan diberbagai bidang yang pada akhirnya akan merubah perilaku nasabah. Misalnya perubahan teknologi dan meningkatnya persaingan tertentu akan mengubah pola transaksi nasabah. Demikian juga dengan perubahan lingkungan juga akan mengubah selera nasabah. Perubahan-perubahan ini yang harus diantisipasi dengan berupaya menyesuaikan dengan pelayanan yang ada. Pelayanan yang ada selama ini harus terus dievaluasi dan diperbaiki sesuai dengan tingkat perubahan perilaku nasabah.

Hal tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu yaitu jurnal penelitian Rini Dwiyani Hadiwidjaja (2017) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah *Baitul Maal Wat Tamwil*” yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan termasuk dalam kategori baik dan tinggi serta kualitas pelayanan berpengaruh positif dan nyata terhadap loyalitas nasabah.

Adapun konsep *Service Excellence* pada KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis dapat dikategorikan sebagai berikut:

- a. Kemampuan (*Ability*)

Karyawan harus mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan atau nasabah dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan sekali kali menggunakan istilah yang sulit dimengerti, karena akan mengakibatkan kesalahpahaman dengan pelanggan. Komunikasi juga harus dapat membuat pelanggan merasa senang, sehingga jika pelanggan ada masalah tidak segan-segan mengemukakannya kepada karyawan. kemampuan berkomunikasi juga akan membuat setiap permasalahan menjadi jelas, sehingga tidak timbul kesalahpahaman. Dan karyawan juga harus mampu memahami keinginan pelanggan.

Kemampuan karyawan dalam *service excellence* ini menjadi solusi bagi pelanggan dalam untuk memperoleh segala macam informasi. Begitupun dengan karyawan pada KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis mereka telah mampu memberikan penjelasan yang dibutuhkan oleh pelanggan dengan baik.

b. Sikap (*Attitude*)

Kenyamanan pelanggan atau nasabah sangat tergantung dari sikap karyawan yang melayaninya, oleh sebab itu karyawan harus bersikap ramah dan sopan saat melayani pelanggan. Calon nasabah selalu mengharapkan sikap dan perilaku yang baik dan menyenangkan dari setiap pelayanan. Melayani pelanggan dengan ramah, merupakan hal wajib dilakukan agar nasabah merasa nyaman untuk melakukan transaksi. Karyawan harus pandai berbicara, menyenangkan serta pintar dalam membaca suasana. Kemudian karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati pelanggan sehingga pelanggan semakin tertarik untuk bertransaksi.

Sikap merupakan faktor penting dalam memberikan pelayanan pada pelanggan. Sikap ramah kepada pelanggan mampu meningkatkan citra BMT di mata nasabah yang nantinya akan berpengaruh bagi kerjasama antara kedua belah pihak apabila nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan tentu saja nasabah akan mempertimbangkan untuk terus menjalin kerjasama dengan pihak BMT. Dengan memberikan sikap yang baik pada pelanggan maka akan memberikan kesan baik juga pada sistem pelayanan yang diberikan.

Pelayanan di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis sudah mampu menerapkan prinsip ini, hal ini dapat diketahui dari hasil pengamatan atau observasi peneliti selama melakukan penelitian di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis. Adapun bentuk keramahan yang diterapkan oleh KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis yaitu memberikan sapaan salam kemudian mempersilahkan nasabah untuk duduk dan mengantri jika terdapat antrian nasabah. Kemudian memberikan pengarahan nasabah mengenai akad dan produk yang akan diambil atau mengenai transaksi yang akan dilakukan.

c. Penampilan (*Appearance*)

Tidak dapat dipungkiri jika untuk pertamakali yang dinilai oleh orang saat bertemu adalah penampilan. Penampilan mempunyai daya tarik tersendiri bagi pelayanan dalam lembaga keuangan. Penampilan karyawan dengan sopan santun berbicara serta rapi dan bersih pasti akan memberikan kepercayaan bagi nasabah serta memperoleh respon positif dari nasabah. sedikit kepercayaan adalah modal utama dalam menciptakan kepuasan nasabah. Cara berpakaian merupakan salah satu aspek penampilan yang menimbulkan kepercayaan dari nasabah.

KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis mempunyai standart dalam penampilan dan juga memiliki seragam yang dapat dipakai setiap hari kerja. Seragam yang dikenakan oleh karyawan KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis merupakan salah satu aspek penampilan yang mampu membedakan KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis dengan lembaga keuangan lainnya.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yaitu jurnal penelitian Evi Oktaviani Satriyanti (2012) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya” yang menyatakan bahwa kualitas layanan, kepuasan dan citra bank memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berarti bahwa pelanggan yang puas terhadap layanan yang mereka terima juga lebih tinggi dan ini membuat mereka lebih loyal. Citra bank berarti bahwa semakin banyak pelanggan yang puas, mereka semakin setia.

d. Perhatian (*Attention*)

Dalam melayani nasabah sebaiknya karyawan mampu memahami dan mengerti akan sifat dari masing-masing nasabah. Namun secara umum setiap nasabah memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin memperoleh perhatian. Kepedulian penuh yang diberikan oleh pegawai terhadap nasabah merupakan salah bentuk dari *service excellence* yang diterapkan di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis. Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis selalu memperlakukan nasabah layaknya seperti keluarga sendiri sehingga nasabah merasa nyaman dan tetap menggunakan produk maupun jasa yang ditawarkan oleh pihak KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis.

Karyawan berusaha memahami kebutuhan pelanggan dengan berusaha mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan secara cepat. Agar pelayanan menjadi lebih baik, karyawan harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan pelanggan atau nasabah dengan cara mendengar penjelasan atau keluhan serta kebutuhan pelanggan secara baik. Mendengar dengan baik agar keluhan atau keinginan yang diharapkan pelanggan tidak salah dengar atau persepsi, termasuk dalam hal ini memberikan jalan ke luar yang diinginkannya. Dengan hal itu pelanggan akan merasa senang karena kebutuhannya dapat terpenuhi dan pelanggan akan semakin loyal pada BMT.

e. Tindakan (*Action*)

Semakin banyaknya jumlah nasabah maka *service excellence* juga perlu dilakukan peningkatan agar nasabah merasa puas. Pada dasarnya pelanggan ingin dilayani secara prima. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat, dan cekatan, sehingga tidak ada yang kurang, atau dapat meminimalkan kesalahan. Karyawan harus mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani pelanggan diharapkan karyawan dapat cepat dan tepat dalam melayani sesuai dengan prosedur yang ada. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan pelanggan. Cepat disini, artinya dalam batas-batas normal misalnya pelayanan untuk transaksi ada waktu yang sudah disediakan untuk pelanggan. Proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat pelanggan menjadi tidak betah dan malas berhubungan kembali. Ketepatan dalam hal ini usahakan jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan. Kesalahan akan

membuat pelanggan kesal yang efeknya berdampak pada perusahaan dianggap tidak profesional.

Melayani pelanggan merupakan hal yang paling penting diperhatikan selain kualitas dan kuantitas sumber daya manusia juga sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman atau betah dalam ruang tersebut. Selain fasilitas ruang tunggu yang sudah disediakan dengan baik, hal lain juga sudah disediakan dalam sistem pelayanan prima oleh KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis demi menjaga kepuasan nasabahnya. KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis memberikan fasilitas pelayanan antar jemput tabungan atau jemput bola yang dapat memberikan kenyamanan bagi anggota nasabah dalam hal pelayanan sehingga dapat membuat nasabah tetap loyal pada KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis.

f. Tanggung Jawab (*Accounttability*)

Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan, karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka karyawan yang dari semula mengerjakannya segera mengambil alih tanggung jawabnya.

Resikonya, apabila ada karyawan yang tidak dilayani secara tuntas akan berdampak buruk bagi perusahaan. Pelanggan yang tidak puas selalu membicarakan hal-hal yang negatif tentang perusahaan. Dan biasanya suatu kejelekan akan lebih cepat berkembang ketimbang kebaikan.

Dalam hal ini tanggung jawab merupakan sesuatu hal yang mempunyai nilai besar di mata seorang nasabah. Tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting bagi suatu lembaga keuangan, nasabah akan mempercayai perusahaan tersebut jika perusahaan itu mempunyai tanggung jawab yang baik. Begitupun dengan KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis kini mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah dengan cara memberikan tanggung jawab penuh jika terdapat kesalahan yang dilakukan oleh pihak KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis dan juga memberikan jaminan kerahasiaan pada setiap transaksi. Kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga pelanggan yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan karyawan yang diberikan. sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan pada pelanggan.

Penerapan pelayanan prima pada KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis sedikit banyak telah mendapat keuntungan dari apa yang telah diterapkan pada sistem pelayanannya. Hal ini dapat dibuktikan dengan terus meningkatnya jumlah nasabah dari tahun ke tahun, banyaknya nasabah yang terus melakukan transaksi setiap harinya. Layanan prima dapat memberikan keuntungan kepada perusahaan dalam hal upaya peningkatan jumlah nasabah. Hal ini telah menjadi bukti konkret bahwa pelayanan prima mampu memberikan keuntungan bagi perusahaan, termasuk KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis.

Koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah BMT NU Cabang Galis merupakan salah satu lembaga keuangan yang menerapkan prinsip syariah dalam

kegiatan operasionalnya. BMT NU tidak menggunakan sistem bunga dalam kegiatan transaksi akan tetapi menggunakan akad kerjasama (*mudharabah* dan *musyarakah*) dengan sistim bagi hasil. Akad *mudharabah* ini digunakan oleh BMT untuk mengelola simpanan dari nasabah yang ingin menitipkan dananya untuk tujuan tertentu. KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis menawarkan berbagai macam produk yaitu mulai dari produk tabungan dan pembiayaan. Produk tabungan yang ada di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis diantaranya SIAGA, SIDIK Fathonah, SIBERKAH, SAJADAH, SAHARA, SABAR, TABAH, DAN TARAWI. Produk pembiayaan yang ada di BMT NU Cabang Galis diantaranya Al-Qardlul Hasan, Rahn, Mudlarabah dan Musyarakah, Murabahah dan Ba'i Bitsamanil'Ajil. Pada KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis produk tabungan TABAH yang lebih banyak diminati oleh nasabah. Produk TABAH merupakan Simpanan yang bisa mempermudah memenuhi Kebutuhan sehari-hari karena setoran dan penarikan dapat dilakukan kapan saja dan memperoleh keuntungan bagi hasil 40% menggunakan Akad *Mudharabah muthlaqah*. Setoran awal Rp.10.000 dan selanjutnya minimal Rp.2.500.

Syarat menjadi anggota pada produk tabah yaitu pertama menyerahkan fotocopy identitas diri (KTP) yang masih berlaku dan syah, kedua mengisi formulir pembukaan tabungan, dan ketiga membayar setoran awal sebesar Rp.10.000 pada KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis. Banyak masyarakat yang tertarik menggunakan produk tabungan ketimbang produk pembiayaan di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis. Hal tersebut terlihat dari data jumlah nasabah yang dimiliki oleh KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis. Persyaratan produk tabungan lebih mudah ketimbang pembiayaan.

2. Tanggapan Nasabah Terhadap Penerapan *Service Excellence* di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan. Instansi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakalah dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan), jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.

Keberhasilan suatu lembaga keuangan dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah ditentukan oleh perilaku dan karakter karyawan dalam melayani nasabah. Kepuasan yang dirasakan oleh nasabah KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis sangat berkaitan dengan sistem pelayanan yang diberikan oleh pihak KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis seperti sistem pelayanan jemput bola, sistem pelayanan di kantor, dan sistem pelayanan online sebab itu peneliti dapat menyimpulkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap beberapa nasabah yang telah menjadi anggota di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yaitu jurnal penelitian Steffi Melati Achlam Tentang “Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Menggunakan *Structural Equation Modeling*. yang menyatakan bahwa pelayanan prima memiliki pengaruh terhadap

kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah juga memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Indikator-indikator dari pelayanan prima yang memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah.

Berikut ini merupakan respon dan tanggapan nasabah mengenai sistem pelayanan yang diberikan oleh KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis. Tanggapan yang diberikan oleh nasabah ini cukup beragam, tergantung dari sudut pandang dan karakter masing-masing dari nasabah dalam menyikapi sistem pelayanan yang diberikan oleh KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis diantaranya sebagai berikut:

Penilaian Yuliandri terhadap sistem pelayanan di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis, Menurut pernyataan beliau merasa sangat puas adanya sistem pelayanan dengan pola antar jemput tabungan atau jemput bola yang diberikan oleh KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis karena dia bisa setiap hari menabung dan bisa menyisihkan sebagian uang dari hasil jualannya untuk ditabung di BMT.

Penilaian Eva terhadap sistem pelayanan di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis. Beliau merasa sangat puas atas sistem pelayanan yang diberikan KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis karena selain mudah dalam bertransaksi dia juga merasa puas akan sistem pelayanan antar jemput tabungan yang diberikan.

Penilaian dari Umam, berikut pernyataan nasabah ibu Umam yang berprofesi sebagai penjual krupuk. Bahwa selama dia menabung di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis sistem pelayanannya sangat memuaskan tidak ada kendala sedikitpun, sistem pelayanan yang diberikan dikantor juga sangat

memuaskan. Akan tetapi yang sangat berpengaruh terhadap kepuasannya adalah sistem jemput bola karena dapat memudahkan beliau dalam bertransaksi.

Penilaian Hafidatur Rahmaniya beliau berprofesi sebagai penjual es oyen. Bahwa dia merasa sangat puas menabung di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis karena sistem pelayanan yang diberikan BMT beliau tidak perlu mendatangi kantor BMT jika ingin menabung. Pelayanan jemput bola sangat menunjang terhadap kepuasan yang dirasakan ibu Hafidatur Rahmaniya.

Penilaian oleh Siti Haniyanti Sari seorang mahasiwi alamat desa bulay yang telah hampir 1 tahun menjadi nasabah di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis. Beliau merasa sangat puas dengan sistem pelayanan yang diberikan KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis yaitu sistem pelayanan dikantor dan pelayanan online dan juga dengan sistem pelayanan jemput bola. dengan adanya sistem tersebut dapat memudahkan beliau untuk menabung dan tidak perlu datang ke kantor KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis.

Penilaian Iis dia berprofesi sebagai penjual baju. Dia merasa sangat puas karena adanya sitem pelayanan antar jemput tabungan yang diterapkan di BMT sehingga dia tidak perlu menyempatkan diri datang langsung ke kantor BMT Dengan adanya BMT ini dia bisa menabung setiap hari. Selama beliau menjadi nasabah belum ada hambatan pada saat bertransaksi semuanya lancar tidak ada hambatan sama sekali. beliau sangat puas dengan pelayanan di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis.

Penilaian dari nasabah Erma Fitri Wulandari, seorang ibu rumah tangga, alamat polagan galis pamekasan. Ibu Erma tertarik menjadi nasabah KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis karena lebih efisien dan terjamin keamanannya.

Ibu Erma Fitri Wulandari merasa uangnya aman karena terjaga dengan baik serta bebas dari riba. Sistem pelayanannya baik dan cepat dalam bertransaksi.

Penilaian nasabah Dea seorang mahasiwi alamat bulay. Dea telah menjadi nasabah di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis sekitar 1 tahun. Saya merasa sangat puas atas pelayanan yang di berikan oleh BMT. hanya saja saya kurang paham mengenai jenis akad yang digunakan oleh BMT.

Penilaian nasabah Sutresman alamat bulay. Seorang petani telah menjadi nasabah di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis sekitar 2 tahun. Saya merasa sangat puas atas pelayanan yang di berikan oleh BMT. Saya tertarik menggunakan produk tabungan tabah di BMT karena persyaratannya mudah dan pelayanannya sangat baik.

Penilaian nasabah Dani alamat bulay. Seorang mahasiwa telah menjadi nasabah di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis sekitar 1 tahun. Saya tertarik menggunakan produk tabungan tabah di BMT karena persyaratannya mudah dan pelayanannya sangat baik. Adanya produk tabah ini semakin menambah semangat saya untuk terus menabung. Saya merasa sangat puas atas pelayanan yang di berikan oleh BMT.

Dari data yang berhasil dihimpun oleh peneliti menunjukkan bahwa respon nasabah terhadap pelayanan yang diberikan cukup beragam diantaranya:

1. Sangat memuaskan

Tanggapan nasabah cenderung merasa sangat puas akan pelayanan yang diberikan oleh KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis yaitu mayoritas nasabah merasa bahwa KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis mampu memberikan pelayanan terbaiknya dalam mengelola serta memenuhi keinginan serta harapan

nasabahnya. Para nasabah cenderung puas akan layanan yang disediakan oleh pihak KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis dalam penyediaan produk yang dinilai mampu mengatasi kebutuhan mereka.

Produk KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis cenderung diminati karena kemudahan dalam akses penggunaannya. KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis mempermudah nasabah dalam melakukan transaksinya. Hal ini dapat menarik minat nasabah untuk terus loyal menggunakan produk dan jasa di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis dari pada lembaga keuangan lainnya. Memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi maka hal ini akan sama-sama memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak. Baik itu bagi pihak BMT karena melalui pelayanan terbaiknya akan memudahkan nasabah melakukan transaksi begitupun bagi pihak BMT akan diuntungkan dengan terus mengalirnya minat nasabah.

Hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas nasabah merasa sangat puas akan pelayanan yang diberikan oleh KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis karena pelayanannya yang dianggap sesuai dan mampu memenuhi kebutuhan nasabahnya. Sampai saat ini, KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis terus memberikan pelayanan terbaiknya agar mampu memikat jumlah nasabah lebih banyak lagi kedepannya serta mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya.

2. Memuaskan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa respon terbanyak dari nasabah KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis mayoritas memuaskan dan hanya terdapat sedikit saja yang kurang puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT. Kepuasan

nasabah merupakan bukti bahwa KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis telah menjalankan fungsinya dengan baik.

Berdasarkan data hasil penelitian yang diperoleh di lapangan, melalui wawancara ke beberapa nasabah bahwa terdapat suatu kendala terkini yaitu terdapat nasabah yang merasa kurang puas dengan pelayanan di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis disebabkan oleh kurangnya pemahaman nasabah mengenai jenis akad dan produk yang ditawarkan KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis. Kurangnya pemahaman nasabah mengenai jenis akad ini akan menjadi bahan evaluasi bagi KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis mengenai bagaimana cara memberikan pemahaman kepada nasabah tentang jenis akad maupun produk yang disediakan agar nasabah mampu mengerti dan memahami transaksi yang dilakukan. KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis terus berusaha memberikan pelayanan terbaik melalui promosi dan pengenalan produk yang lebih maksimal lagi kepada nasabah agar produk yang disediakan tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan anggota.

Menurut hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, pelayanan yang sangat menunjang terhadap kepuasan nasabah yaitu pelayanan sistem jemput bola sebab masyarakat lebih leluasa untuk berinteraksi langsung dengan petugas KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis. Bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis terhadap nasabah sudah sangat baik. Hal itu dibuktikan dengan disediakannya petugas yang turun langsung ke setiap tempat nasabah yang ingin melakukan transaksi. KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis memprioritaskan kenyamanan dan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis. Oleh sebab itu

nasabah akan merasa dihargai oleh pegawai jika pelayanan yang diberikan oleh pegawai layanan dapat memberikan respon baik terhadap nasabah.

Hal tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu yaitu jurnal penelitian Zein Bastiar (2018) tentang “*Service Excellence* Dalam Rangka Membentuk Loyalitas Pelanggan” yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan yang mana merupakan salah satu rahasia keberhasilan suatu bisnis dan juga dapat menguasai pasar.

Dari data yang berhasil dihimpun oleh peneliti diatas membuktikan bahwasanya pelayanan di KSPP Syariah BMT NU Cabang Galis sudah berjalan dengan baik sebagaimana mestinya. Hal ini dibuktikan dengan terus meningkatnya jumlah nasabah dari tahun ke tahun.