

## BAB IV

### PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

#### A. Paparan Data

Berdasarkan apa yang peneliti dapatkan di lapangan, baik melalui wawancara dan dokumentasi dengan informan yang menurut peneliti dapat membantu dalam melengkapi data-data yang diperlukan, maka dapat peneliti uraikan dalam penelitian ini sebagai berikut:

##### 1. Profil KSPPS BMT NU Cabang Manding

Koperasi atau dalam bahasa arabnya yakni *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT). Hosen dan Hasan Ali menyatakan dalam buku Manajemen Bisnis Syariah bahwasanya BMT merupakan lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil, menumbuhkembangkan bisnis usaha mikro dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin, ditumbuhkan atas prakarsa dan beberapa modal awal dari tokoh tokoh masyarakat setempat dengan berlandaskan ekonomi yang *salaam*, yaitu keselamatan berintikan keadilan, kedamaian, dan kesejahteraan.<sup>83</sup> 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

---

<sup>83</sup> Buchari Alma dan Donni Junni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah* (Bandung: Alfabeta cv, 2016), 23-24.

merajalelanya praktik rentenir dengan bunga hingga 50% perbulan yang dapat membuat usaha mereka sehingga sulit berkembang. Berdirinya KSPPS BMT NU Cabang Manding, tidak terlepas dari peran KSPPS BMT NU Gapura sebagai kantor pusatnya. Maka, berbicara mengenai sejarah berdirinya BMT NU Cabang Manding, tidak jauh berbeda dari sejarah berdirinya KSPPS BMT NU Gapura.

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 NU. 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 NU (*Baitul Maal wa Tamwil Nuansa Ummat*).

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 bunga/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.

Melihat perkembangan BMT NU pada akhir tahun 2006, maka pengurus untuk melengkapi legal formalnya sebagai sebuah koperasi yang mendapatkan pangakuan dari pemerintah. dan Akhirnya pada tanggal 4 Mei 2007 telah resmi terdaftar di akte notaris dengan Nomor : 10, Badan Hukum : 188.4/11/BH/XVI.26/435.113/2007, SIUP : 503/6731/SIUP-K/435.114/2007, TDP : 132125200588, dan NPWP : 02.599.962.4-608.000 dengan nama Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah ( KJKS ) Baitul Maal wa Tamwil Nuansa Umat yang disingkat dengan BMT NU.

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 kecamatan manding Pragaan, Batang- Batang, rubaru, dungkek, batu putih dan Cabang lainnya dengan tujuan yang sama yaitu membantu masyarakat miskin dalam hal permodalan dan menjauhkan dari kekejaman para rentenir.<sup>84</sup> Maka pada tahun 2014 diresmikan sebuah cabang dari BMT NU Gapura yang berlokasi di kecamatan Manding dengan alamat kantor Jln Raya Manding Utara Polsek Manding Desa Manding Laok Kec. Manding Kab. Sumenep Kode Pos 69452, HP. 087850129991.

---

<sup>84</sup> <https://bmtnujatim.com> diakses pada tanggal 01 April 2022.

## 2. Visi dan misi KSPPS BMT NU Cabang Manding

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 Syariaah BMT NU Cabang Manding 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
- b. Menerapkan dan mengembangkan nilai-nilai syariaah 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 mengutamakan penghimpunan Dana Atas Dasar Ta'Awun dan Segment UMKM Baik secara perseorangan aupun berbasis jamaah
- d. Mewujudkan penghimpunan dan penyaluran zakat, infaq, shodaqah dan wakaf
- e. Menyiapkan dan mengembangkan SDI yang berkualitas, profesional, dan memiliki integritas tinggi

- f. Mengembangkan budaya dan lingkungan kerja yang ramah dan sehat serta management yang kehati-hatian.
- g. Menciptakan kondisi terbaik bagi SDI sebagai tempat kebanggaan dalam mengabdikan tanpa batas dan melayani dengan ikhlas sebagai perwujudan ibadah.
- h. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan jamaah.

### **3. Tujuan KSPPS BMT NU Cabang Manding**

Meningkatkan kesejahteraan bersama dengan berbagi manfaat kegiatan ekonomi yang memperhatikan pada nilai-nilai dan kaidah muamalah syariah mendukung penuh keadilan, keterbukaan dan kehati-hatian.

### **4. Jam Kerja KSPPS BMT NU Cabang Manding**

Jam kerja yang diberlakukan di BMT NU Cabang Manding Sumenep adalah sebagai berikut:

Hari Buka : Senin-Sabtu  
Jam Buka : 07.30 WIB  
Jam Tutup : 16.00 WIB

### **5. Badan Hukum KSPPS BMT NU Cabang Manding**

Dari segi legalitas, koperasi syariah belum tercantum dalam UU No 25/1992 tentang perkoperasian. Untuk sementara keberadaan koperasi syariah saat ini didasarkan pada keputusan menteri (kepmen) koperasi dan UKM Republik Indonesia No 91/kep/M.KUKM/IX/2004 tanggal 10 september 2004 tentang petunjuk pelaksanaan kegiatan usaha koperasi jasa keuangan

syariah (KJKS). Kemudian, selanjutnya diterbitkan instrument pedoman standaroperasional 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 notaries, kemudian didaftarkan di kanwil departemen koperasi untuk mendapatkan pengesahannya. Maka dari itu badan hukum KSPPS BMT NU Cabang Manding menginduk pada legalitas usaha KSPPS BMT NU Gapura sebagai kantor pusat, yang tercatat dalam:

- a. Akte notaries Nomor: 8 tanggal 4 Mei 2007
- b. Badan Hukum: 188.4/11/BH/XVI.26/435.113/2007
- c. SIUP: P2T/25/09/06/01/XII/2014
- d. TDP: 132125200588\NPWP: 02.599.962.4-608.00

**Tabel 1.2****Daftar Pengurus KJKS BMT NU Cabang Manding**

No	Nama	Jabatan
1	Fera Septiya Ningsih, S.H	Kepala Cabang
2	Maria Ulfa, S.E	Bagian keuangan dan Adm
3	Sicilia Hana Wardani, S.E	Staf layanan dan Admin
4	Lu'luil Maknun	Teller
5	Moh. Syarif H, S.E	Bagian Tabungan
6	Fathor Rozi, S.pd	Bagian Pembiayaan
7	Hendri, S.pd	Bagian Lasisma
8	Mohammad Kholis, S.E	Juru Lasisma

**Sumber: KSPS Syariah BMT NU Cabang Manding 2022.**<sup>85</sup>

<sup>85</sup> Data Berdasarkan Table di BMT NU Cabang Manding Sumenep.

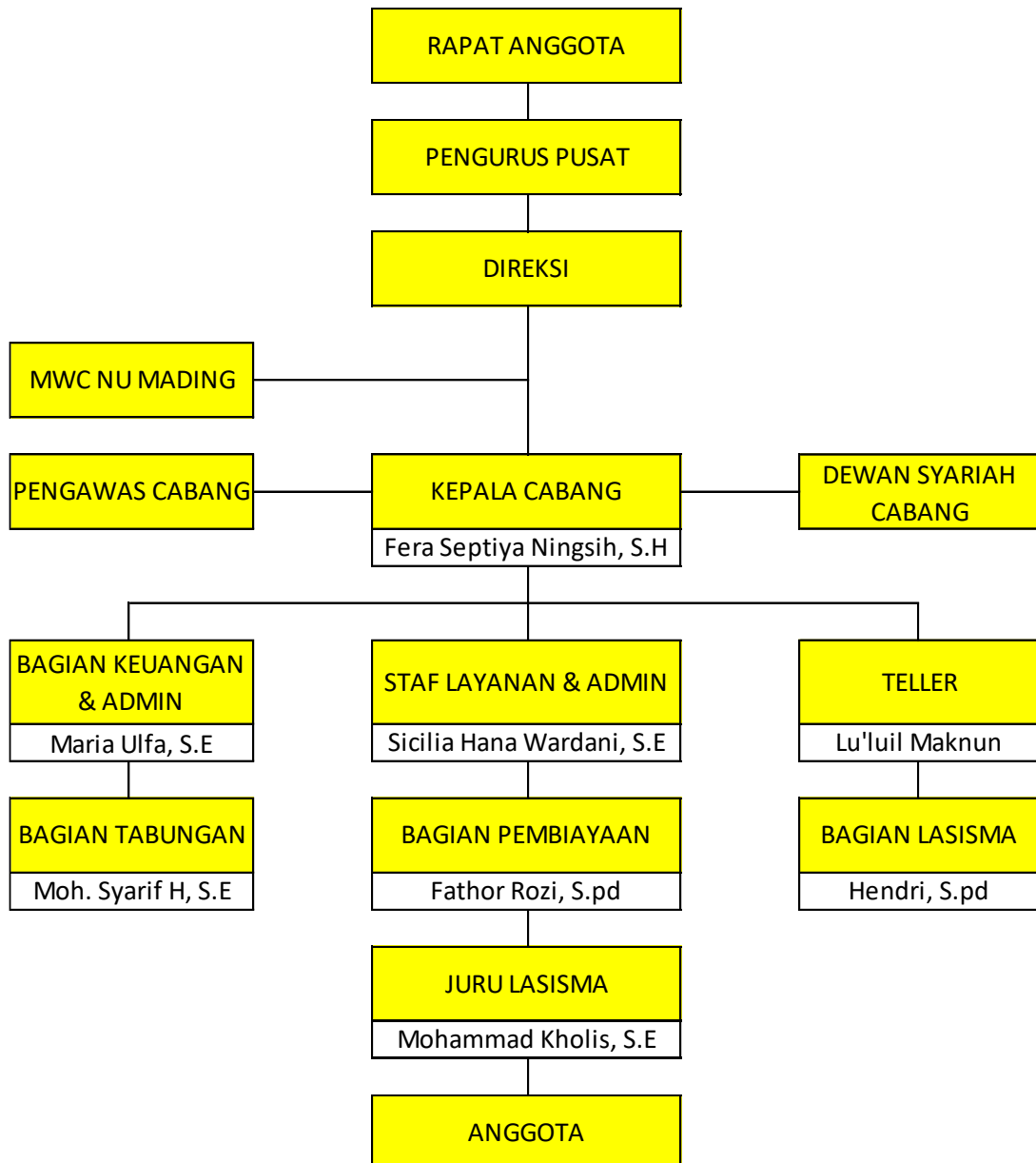


## **6. Struktur organisasi KSPPS BMT NU Cabang Manding**

Struktur organisasi adalah suatu jenjang urutan dalam pendelegasian wewenang yang ada di dalam organisasi, struktur organisasi mutlak diperlukan untuk mencapai hasil optimal karna dengan struktur organisasi akan memperlancar tugas dan pendelegasian pada seluruh bagian dalam perusahaan atau organisasi. Adanya struktur Organisasi kantor cabang yang menggambarkan Tugas dan tanggung jawab dari masing-masing pegawai serta dukungan perlengkapan kantor cabang yang dikelola yang dikelola dengan baik akan menghasilkan produktifitas usaha dan kinerja yang semakin meningkat. Adapun struktur organisasi koperasi BMT NU Cabang Manding Sumenep dapat digambarkan sebagai berikut.

Gambar 1.1

## Struktur Pengelola KSPPS BMT NU Cabang Manding



Sumber: Observasi BMT NU Cabang Manding Sumenep 2022.

## 7. SOP (Standar Operating Prosedure)

### a. Kepala Cabang

- 1) Bertanggung Jawab kepada : Manajer
- 2) Membawahi : Devinisi pembiayaan dan keuangan
- 3) Fungsi
  - a) Menentukan arah kegiatan dan mengelola organisasi secara keseluruhan demi terwujudnya visi dan misi serta tujuan KSPPS BMT NU Cabang Manding.
  - b) Memimpin jalan kantor cabang BMT NU secara Profesional dan Amanah.
  - c) Mengawasi dan memonitoring tugas-tugas devisi pembiayaan dan keuangan.
  - d) Bertanggung jawab terhadap kinerja kantor cabang KSPPS BMT NU baik secara intern dan ekstern.
  - e) Memproses rekrutme dan pemberhaentian Anggota.
  - f) Menjaga kelangsungan dan pengembangan usaha kantor cabang KSPPS BMT NU yang telah ditetapkan oleh pengurus pusat.
  - g) Melaksanakan program kerja dan RAPB sesuai dengan AD/ART dan kesepakatan RA.
- 4) Tugas Pokok dan Tanggung Jawab
  - a) Membuat surat-surat keputusan sesuai dengan kewenangannya.
  - b) Menerima laporan keungan dari manager
  - c) Mengendalikan aktivitas founding dan lending

- d) Melakukan control / cek keuangan
  - e) Memelihara kelangsungan kerukunan dan kesetiakawanan antar anggota
  - f) Merencanakan pengembangan SDI
  - g) Memimpin rapat koordinasi dan evaluasi bulanan
- 5) Wewenang
- a) Melaksanakan dan mengendalikan usaha BMT NU Cabang Mandin
  - b) Mengangkat dan memberhentikan manager
- 6) Tugas Khusus
- a) Mewakili keseluruhan bagian/devisi di KSPPS BMT NU CabangManding
  - b) Melakukan pengecekan terhadap tugas bagian/devisi
  - c) Memberikan keputusan terhadap pembiayaan yang di ajukan nasabah
  - d) Melakukan realialisasi pembiayaan

## **b. Devisi Keuangan**

- 1) Fungsi Devisi Keuangan
- a) Bertanggung jawab dan mengarsip seluruh tanda bukti transaksi untuk kebenaran pencatatan transaksi sesuai dengan prinsip akuntansi pola syariah yang berlaku dilingkungan KSPPS BMT NU Cabang Manding

- b) Bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan KSPPS BMT NU Cabang Manding.
- c) Bertanggung jawab atas administrasi yang berkaitan dengan aplikasi pembukaan Rekening simpanan/tabungan dan pembiayaan;
- d) Memberikan pelayanan terbaik kepada anggota dan penabung.

## 2) Tugas Pokok Dan Tanggung Jawab

- a) Memotong penggandaan peralatan kantor dan penggandaan tandabukti transaksi;
- b) Memonitoring Cash Flow KSPPS BMT NU Cabang Manding
- c) Membuat laporan Fixed Asset KSPPS BMT NU Cabang Manding
- d) Membuat analisis laporan keuangan (Neraca dan laba/rugi) dan laporan Arus Kas untuk di sampaikan kepada Manager;
- e) Menghitung dan memeriksa uang tunai setiap hari kerja;
- f) Memantau likuiditas KSPPS BMT NU Cabang Manding
- g) Melakukan proses pencairan pembiayaan
- h) Bersama-sama Manager Menyusun RAPB
- i) Memantau anggaran Vs Realisasi
- j) Menghitung dan melakukan pembayaran pajak

## 3) Wewenang

- a) Menyimpan dan Mengadministrasikan dokumen-dokumen yang berhubungan

- b) dengan transaksi keuangan.
- 4) Tugas khusus
- a) Melakukan tugas-tugas khusus yang diberikan manager
  - b) Mengembangkan kemampuan diri maupun karyawan melalui training dan sebagainya

**c. Divisi simpanan dan Pembiayaan**

- 1) Bertanggung Jawab kepada :
- a) manager
- Membawahi:
- a) Staff administrasi Simpanan/Tabungan
  - b) Staff administrasi Pembiayaan
- 2) Fungsi
- Bertanggung jawab atas mekanisme simpanan dan pembiayaan
- 3) Tugas Pokok dan Tanggung Jawab
- a. Monitoring realisasi, angsuran dan pelunasan pembiayaan
  - b. Bertanggung jawab dan melaksanakan bagi hasil tabungan pada setiap akhir bulan;
  - c. Membuat laporan saldo rata-rata tabungan, distribusi pendapatan dan bagi hasil tabungan untuk disampaikan kepada manager
  - d. Membuat analisa prediksi penarikan tabungan pada setiap awal bulan untuk disampaikan kepada manager dan divisi keuangan;

- e. Melakukan analisa pembiayaan calon-calon mitra
- f. Untuk disampaikan kepada manager;
- g. Membuat persetujuan survei pembiayaan untuk diteruskan kepada juru tagih
- h. Membuat surat pemberitahuan tunggakan pembiayaan untuk diteruskan kepada juru tagih;
- i. Membuat surat pemberitahuan tunggakan pembiayaan untuk diteruskan kepada juru tagih;

#### **8. SOP Produk-produk KSPPS BMT NU Cabang Manding Sumenep**

Dalam KSPP Syariah BMT NU Cabang Manding terdapat beberapa jenis produk diantaranya:<sup>86</sup>

##### a. Wadiah (Berhadiah)

Karakteristik dan ketentuan umum

Simpanan dengan keuntungan yang dapat dinikmati diawal dengan memperoleh hadiah langsung tanpa diundi. Menggunakan akad wadiah Yad Al-Dhamanah dan dapat di tarik pada waktu berdasarkan ketentuan yang berlaku.

##### b. Produk Pembiayaan/Pinjaman (Al-Qardlul Hasan)

Karakteristik dan ketentuan umum

- 1) Pembiayaan dengan Produk Tabungan/Simpanan

##### c. Siaga ( Simpanan Anggota)

Karakteristik dan ketentuan umum

---

<sup>86</sup> Brosur BMT NU Cabang Manding Sumenep.

- 1) Siaga merupakan simpanan yang harus dibayar oleh masyarakat yang berminat menjadi anggota BMT NU
- 2) Siaga terdiri dari setora pokok sebesar Rp. 20 ribu dan sertifikat Modal Koperasi (SMK) senilai Rp. 10 ribu per lembar SMK
- 3) Setiap anggota harus membeli minimal 10 lembar SMK
- 4) Setoran pokok tidak dapat ditarik walaupun berhenti dari keanggotaan.
- 5) SMK hanya dapat ditarik apabila yang bersangkutan akan berhenti sebagai anggota BMT NU dengan dijual kepada anggota baru, anggota lain dan atau dijual kepada BMT NU.
- 6) SMK hanya dapat dijual apabila telah dimiliki minimal 1 tahun
- 7) Anggota yang meninggal dunia, maka SMK nya dapat dipindahkan kepada ahli warisnya.
- 8) SMK menggunakan akad mudharabah muthlaqah dengan imbalan bagi hasil 75 % dari selisih hasil usaha (SHU) dengan ketentuan maksimal 20% digunakan sebagai dana cadangan dan 55% diberikan kepada anggota sebagai partisipasi modal.
- 9) Biaya pendaftaran anggota Rp. 10 ribu.

d. Sahara (Simpanan Haji dan Umrah)

Karakteristik dan ketentuan umum

- 1) Sahara membantu anda merencanakan ibadah haji atau umrah menjadi lebih mudah.



- 2) Setoran awal Rp. 1 juta setoran selanjutnya sesuai dengan kemampuan.
- 3) Bagi hasil perbulan ( anggota ) 70% dan (BMT NU) 30%.
- 4) Setoran dapat dilakukan setiap saat dan penarikan hanya dapat dilakukan ketika hendak melaksanakan ibadah haji dan umrah kecuali jika terdapat udzur syar'i.
- 5) Biaya pembukaan rekening Rp. 5 ribu.

e. Tabah (Tabungan Mudharabah)

Karakteristik dan ketentuan umum

- 1) Tabah disediakan bagi anda yang ingin memiliki tabungan dengan cara penarikan dan setoran setiap saat
- 2) Bagi hasil langsung ditambah bukukan pada setiap bulan di rekening tabah dengan nisbah bagi hasil (perbulan) 40% untuk anggota/calon anggota dan 60 % untuk BMT NU.
- 3) Setoran awal pembukaan rekenng Rp.10.000,- dan selanjutnya setoran minimal Rp. 2.500,-
- 4) Saldo menimal setiap penarikan Rp.10.000,-
- 5) Biaya pembukaan rekening Rp.5.000,-

f. Sabar (Simpanan Lebaran)

Karakteristik dan ketentuan umum

- 1) Sabar disedakan bagi anda yang ingin memenuhi kebutuhan pada hari raya 'idul fitri/tellasan ramelan.
- 2) Setoran awal pembukaan rekening Rp.25.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp.5.000,-

- 3) Bagi hasil langsung ditambah bukukan pada setiap awal bulan di rekening sabar. Dengan nisbah bagi hasil (perbulan) untuk anggota/calon anggota 55% dan untuk BMT NU 45%
- 4) Setoran Sabar dapat dilakukan kapan saja sedangkan penarikan tabungannya hanya dapat dilakukan setiap tanggal 1 – 25 Ramadhan pada setiap tahunnya.
- 5) Saldo minimal setiap penarikan Rp.30.000,-
- 6) Biaya pembukaan rekening Rp.5.000,-

g. Sidik Fathonah

Karakteristik dan ketentuan umum

- 1) Sidik fathonah adalah simpanan yang disediakan bagi anda yang ingin menyiapkan dana pendidikan sejak dini bagi putra/putrinya.
- 2) Setoran awal pembukaan rekening Rp.2.500,- dan setoran selanjutnya minimal Rp.500,-
- 3) Bagi hasil langsung ditambah bukukan pada setiap awal bulan di rekening sidik fathonah. Nisbah bagi (perbulan) 45% anggota/calon anggota dan 55% BMT NU.
- 4) Setoran dapat dilakukan kapan saja sedangkan penarikan hanya dapat dilakukan 2 kali dalam setahun, pertama: saat tahunan ajaran baru, kedua: saat semester 2
- 5) Saldo minimal setiap penarikan Rp.5.000,-
- 6) Biaya pembukaan rekening Rp.5.000,-

h. Tarawi (Tabungan Ukhrawi)

Karakteristik dan ketentuan umum

- 1) Tarawi disiapkan bagi anda yang ingin beramal untuk kaum dluafa' tanpa kehilangan dana simpann
- 2) Bagi hasil dari tarawi tidak dapat diberikan kepada anggota/calon anggota akan tetapi digunakan untuk membantu fakir miskin/yatim piatu dan 50% BMT NU.
- 3) Setoran awal pembukaan rekening Rp.25.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp. 5.000,-
- 4) Setoran tarawi dapat dilakukan kapan saja sedangkan penarikan 6 bulan setelah pembukaan rekening dan selanjutnya dapat ditarik kapan saja.
- 5) Saldo minimal setiap penerikan Rp. 0,-
- 6) Biaya pembukaan rekening Rp. 5.000,-

i. Siberkah (Simpanan Berjangka Mudharabah)

Karakteristik dan ketentuan umum

- 1) Siberkah merupakan tabungan yang hanya dapat ditarik dalam jangka waktu minimal 12 bulan.
- 2) Jumlah setoran awal dan setoran berikutnya minimal Rp.500.000,-
- 3) Nisbah bagi hasil (per bulan) 65% untuk anggota dan 35% untuk BMT NU.
- 4) Biaya pembukaan rekening Rp.5.000,-

j. Sajadah (Simpanan Berjangka plafond maksimal Rp. 1.000.000,-

Kraketristik dan ketentuan umum

- 1) Pembiayaan tanpa bagi hasil atau margin/keuntungan

- 2) Dianjurkan memberikan jaza'ul ihsan (balas budi) sesuai dengan keikhlasan mitra
- 3) Waktu pembiayaan sesuai kesepakatan bersama.

#### k. Murabahah dan Bai' Bitsamanil Ajil (BBA)

##### Karakteristik dan ketentuan umum

- 1) Pembiayaan dengan cara BMT NU menjual barang yang dibutuhkan mitra secara kredit/ pembayaran angsuran
- 2) BMT NU memperoleh margin (keuntungan) mulai 1,3% dari harga pokok barang
- 3) Plafond dan waktu pembiayaan sesuai dengan kesepakatan, dengan cara angsuran mingguan, atau bulanan (bai' bitsamanil ajil/BBA) atau cash tempo/ pembayaran diakhir jangka waktu (akad murabahah)
- 4) Untuk murabahah mitra diharuskan memberikan DP (uang muka) maksimal 20% dari harga jual barang.

#### l. Mudharabah dan Musyarakah

##### Karakteristik dan ketentuan umum

- 1) Pembiayaan dengan system bagi hasil antar shohibul maal (BMT NU) dengan mudlarib (mitra)
- 2) Plafond dan waktu pembiyaan sesuai kesepakatan
- 3) Musyarakah: mudal usahanya dari kedua belah pihak (sharing modal). Bagi hasil sesuai dengan struktur modal.

- 4) Mudlarobah: modal usaha seluruhnya disediakan BMT dengan nisbah bagi hasil 65% (BMT) dan 35% (mitra). Dan atau berdasarkan kesepakatan bersama.
- 5) Mitra berkewajiban memberikan bagi hasil setiap bulan sedangkan modal dilunasi akhir tempo

#### m. Rahn/Gadai

##### Karakteristik dan ketentuan umum

- 1) Barang yang dapat digadaikan berupa perhiasan emas dan barang berharga lainnya
- 2) Mitra menanggung biaya taksir mulai 0,5% dari nilai taksir barang yang digadaikan
- 3) Jumlah pembiayaan 80% dari nilai taksir barang
- 4) Memberikan ujroh/biaya penitipan barang sebesar Rp.6,- dari nilai taksir barang untuk kelipatan Rp.10.000,-
- 5) Ujroh dihitung setiap hari (system, harian)
- 6) Jangka waktu gadai maksimal 4 bulan dengan masa tenggang 15 hari dan dapat diperpanjang kembali.

#### n. Pembiayaan tanpa jaminan

Layanan Berbasis Jamaah (LASISMA) merupakan Layanan Pinjaman/Pembiayaan Tanpa Jaminan bagi anggota yang berpenghasilan rendah dengan membentuk kelompok

#### o. Pembiayaan Hidup sehat

Pembiayaan Hidup Sehat Islamy (HIDUP SEHATI) disiapkan bagi anggota yang belum memiliki Jamban/WC/Toilet/Jeding dan sarana air bersih yang sehat dengan menggunakan Akad Murabahah.

p. Produk Jasa

- a) Transfer atau kiriman uang antar bank dalam dan luar negeri
- b) Pendaftaran haji dan umroh
- c) Pembayaran tagihan PLN, BPJS, telephone, pulsa, dll
- d) Pembayaran biaya pendidikan perguruan tinggi
- e) Layanan jasa antar jemput tabungan dan pembiayaan

BMT NU menyediakan layanan jasa yang siap mengantarkan dan menjemput tabungan dan pembiayaan kerumah kantor atau tempat usaha anggota.

## **B. Temuan Penelitian**

Berdasarkan hasil yang telah peneliti dapatkan di lapangan, baik dengan metode observasi, wawancara maupun dokumentasi sebagai alat untuk meraih data sebanyak mungkin terhadap berbagai hal yang berkaitan dan mendukung untuk mengeksplorasi dan mengumpulkan data dalam penelitian ini. Maka peneliti berusaha memaparkan data dari hasil penelitian yang menggambarkan tentang Strategi Pemasaran Dalam Upaya Peningkatan Jumlah Anggota Pada Tabungan *Mudharabah* (Tabah) di BMT NU Cabang Manding, dengan fenomena dan data yang telah diperoleh. Pada akhirnya sampai pada pembuktian data, karena data yang diperoleh sudah dianggap representatif untuk dijadikan sebuah laporan sebagai berikut:

## **1. Strategi Pemasaran Dalam Memasarkan Produk-Produknya Khususnya Produk Tabungan *Mudharabah* (Tabah) Yang di Lakukan KSPP Syariah BMT NU Cabang Manding Sumenep.**

Strategi pemasaran merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan dimana strategi pemasaran merupakan suatu cara mencapai tujuan dari sebuah perusahaan. Dan strategi pemasaran tidak diperuntukkan bagi usaha berskala besar saja. Usaha kecil juga membutuhkan strategi pemasaran untuk mengembangkan usahanya, karena sering kali pada saat konsisi kritis justru usaha kecillah yang mampu memberikan pertumbuhan terhadap pendapatan masyarakat. KSPP Syariah BMT NU Cabang Manding merupakan salah satu lembaga keuangan mikro yang didadalmnya melakukan kegiatan memasarkan produk, salah satu produknya adalah produk tabungan *mudharabah* (Tabah). Dalam memasarkan produk tabungan *mudharabah* (tabah) tersebut BMT NU Cabang Manding memerlukan pemasaran yang baik dan tepat.

Peneliti juga di awal telah memperkenalkan terkait apa itu tabungan *mudharabah* sendiri dimana tabungan *mudharabah* (tabah) disini merupakan produk yang paling unggul di KSPP Syariah BMT NU Cabang Manding daripada produk tabungan lainnya. Karena tabungan 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.<sup>87</sup>

---

<sup>87</sup> Informasi peneliti di dapat pada saat melakukan observasi awal, pada tanggal 15 maret 2022.

Menurut Ibu Fera Septiya Ningsih Kepala Cabang di lembaga BMT NU Cabang Manding Sumenep berikut petikan yang diperoleh pada saat melakukan wawancara:

“Strategi pemasaran itu memang sangatlah penting bagi pertumbuhan jumlah anggota dan lembaga ini dan bagaimana kita juga dapat menanamkan kepercayaan kepada anggota yang benar-benar amanah dan bertanggung jawab. Dan ketika kita sudah dipercayai atau rasa percayanya masyarakat itu sudah tinggi kepada kita maka dengan sendirinya mereka akan datang sendiri pada kita. Jadi dalam memasarkan produk tabungan tabah disini kami mempromosikan kepada masyarakat setempat, serta kami juga memberikan pelayanan yang baik kepada para anggota supaya mereka merasa puas dan ikut mempromosikan kepada para tetangganya yang masih belum menjadi anggota di BMT NU Cabang Manding. Tentunya butuh proses yang besar untuk bisa mereka tertarik dan minat bergabung bersama kita. Tidak hanya itu kita juga melakukan pemasaran di pasar dan mendatangi langsung kerumahnya dengan langsung menyediakan form pendaftaran pembukaan tabungan jadi dengan ini juga mempermudah masyarakat cepat mengakses pelayanan BMT selain itu untuk memperluas pemasaran kita juga terjun kemasyarakat melakukan silaturahmi memperkuat ukhwh sesama sebagai bentuk pengenalan dan pendekatan jadi apapun hasilnya tetap disyukuri”<sup>88</sup>

Hal itu juga serupa dengan yang disampaikan Ibu Sicilia Hana Wardani selaku staf layanan dan admin mengatakan bahwa:

“Berbicara pemasaran kita pastinya selalu mempromosikan berbagai produk yang ada di BMT khususnya tabungan mudharabah karna memang produk tabungan yang paling banyak diminati kita harus bisa mengambil hati dan melayani dengan baik sehingga memberikan nilai tawar yang baik pula bagi masyarakat terhadap lembaga ini karna kalau tidak begitu maka lembaganya yang dinilai jelek dan itu berpengaruh peningkatan anggota dan pertumbuhan lembaganya sendiri”.<sup>89</sup>

Dari wawancara diatas peneliti dapat menarik kesimpulan bahwanya strategi pemasaran yang dilakukan BMT NU Cabang Manding dalam memasarkan produk-produknya itu dengan terjun langsung kepada masyarakat melalui silaturrohmi memperkuat ukhwh, sosialisasi, menyebar brosur sebagai

<sup>88</sup> Fera Sepria Ningsih, Kepala Cabang BMT NU Manding Sumenep, *Wawancara Langsung* (05 April 2022)

<sup>89</sup> Sicilia Hana Wardani, Staff Layanan dan Admin, *Wawancara Langsung* (05 April 2022)



bentuk pengenalan dan pendekatan dengan masyarakat agar dapat menarik minat kepercayaan masyarakat untuk semakin meningkatkan anggota dan perkembangan pada lembaga.

Dengan hasil yang diperoleh dari wawancara diatas Hal ini sesuai dengan Bapak Moh Syarif Hidayatullah yang merupakan selaku bagian tabungan di BMT NU Cabang Manding, Berikut kutipan wawancaranya:

“Dalam Proses pemasaran kalau saya sendiri selain antar jemput tabungan disisi lain saya juga mempromosikan produk sekaligus menawarkan kepada masyarakat khususnya di area pasar meskipun hasil tidak begitu memuaskan akan tetapi saya tetap memberikan pelayanan yang terbaik bagi anggota lama maupun anggota baru karna mereka merupakan asset bagi lembaga juga”.<sup>90</sup>

Terkait dengan tabungan beliau juga menuturkan dalam wawancaranya:

“Anggota juga berhak memiliki produk tidak hanya satu saja bisa memiliki produk lainnya yang ada di BMT, kita juga harus berusaha memperluas penguasaan pasar dari ketentuan lembaga terhadap target pasar karna didalam pasar tidak hanya lembaga kita yang memasarkan akan tetapi lembaga lain juga berkecimpung didalamnya intinya berusaha memenuhi apa yg dibutuhkan dulu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat”.

Selain dalam ruang lingkup pemasaran produk-produk bapak Dayat juga menuturkan terkait produk tabungan mudharabah sendiri dan ada beberapa persyaratan untuk membuka tabungan tersebut berikut kutipannya:

“Produk tabungan *mudharabah* (tabah) merupakan tabungan yang paling banyak peminatnya dari produk-produk lainnya yang ada di BMT NU Cabang Manding, Karna kita rana nya kepada masyarakat-masyarakat kecil pemasarannya juga dilakukan di beberapa pasar jadi uang yang mereka tabung sebisa mungkin bisa diambil untuk diputar kembali untuk kebutuhan dagangannya, hal ini sesuai dengan produk *mudharabah* (tabah) yang mana setoran dan penarikannya bisa ambil kapan saja itu kelebihanannya yang membuat mereka lebih tertarik terhadap tabungan *mudharabah* (tabah) akan tetapi ada juga anggota selain memiliki tabungan mudharabah juga ada yang memiliki produk tabungan yang lainnya. Kalau untuk persyaratannya itu dibutuhkan kartu Identitas diri/KTP, dan membayar biaya administrasi sebesar 30.000 akan tetapi

---

<sup>90</sup> Moh Syarif Hidayatullah, Bagian Tabungan, *Wawancara Langsung* (06 April 2022)

tidak masuk ke saldo tabungan semua rinciannya ialah untuk daftar tabungan tabah 5.000 dan masuk saldo tabungan 10.000 terus biaya tabungan siaga 5.000 serta setoran pokok 10.000 jadi total nya secara keseluruhan 30 ribu biaya administrasi nya”.<sup>91</sup>

## **2. Tanggapan anggota terhadap Implementasi Pelayanan Prima (*Service Excellence*) di BMT NU Cabang Manding Sumenep.**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis di lapangan melalui wawancara terhadap beberapa anggota KSPP Syariah BMT NU Cabang Manding Sumenep dari beberapa macam anggota tabungan *Mudharabah (tabah)*, yang bertujuan sebagai informasi terhadap penelitian ini. Berikut ini merupakan respon dan tanggapan anggota mengenai sistem pelayanan yang diberikan oleh KSPP Syariah BMT NU Cabang Manding Sumenep.

Seperti yang dipaparkan oleh Ibu Mbeng yakni salah satu anggota tabungan *mudharabah (tabah)* yang merupakan seorang pedagang di pasar manding dalam wawancaranya sebagai berikut:

“Saya memilih tabungan *mudharabah (tabah)* karna nyaman bagi saya yang ekonominya menengah kebawah nak, meskipun ditabung dapat diambil kapan saja yang saya butuhkan kalau orang jualan itu kan pasti butuh modal untuk diputar kembali nak, Selain itu pelayanannya baik, sopan, ramah pokoknya enak bisa dijemput setiap hari kecuali hari minggu sangat mempermudah saya yang sudah lanjut usia nak, apalagi kalau butuh dadakan juga dianterin uangnya asalkan konfirmasi dulu ke pihak BMT nya nak”.<sup>92</sup>

Senada dengan yang disampaikan Ibu Saniatun juga memberikan penjelasan terkait tabungan *Mudharabah (tabah)* sebagai berikut:

“Setau saya nak tabungan itu banyak ada yang bentuk seperti berjangka itu tidak bisa ditarik uangnya hanya di waktu tertentu saja, ada itu yang biasa orang-orang punya (tabungan tabah) enak kapan saja bisa diambil sebutuhnya saya. Makanya saya juga menjadi anggota dari tabungan *mudharabah (tabah)* kenapa saya memilih tabungan itu karna enak selain bisa menabung tapi juga bisa diambil kapan saja sebutuhnya saya nak, selain itu manfaatnya yang saya rasakan meskipun lama ditabungkan itu

<sup>91</sup> Ibid.

<sup>92</sup> Mbeng, Selaku Anggota Tabungan *Mudharabah*, *Wawancara Langsung* (09 April 2022)

uangnya tidak berkurang malah bertambah setiap bulannya dan meskipun uangnya tidak diambil tidak mengurangi saldo juga nak, alhamdulillah saya juga dapat keuntungan/bonus dari tabungan saya itu nak seperti tahun kemaren. Dan saya lihat juga pelayanannya ramah, santun dan juga suka bersosialisasi dengan sesama anggota tabungan lainnya begitu nak”.<sup>93</sup>

Tanggapan tersebut juga serupa dengan yang di tuturkan oleh ibu misnari merupakan salah satu anggota dari tabungan *mudharabah* (tabah) juga dan seorang pedagang sayur juga. Berikut kutipannya:

“Saya menabung *mudharabah* (tabah) karna sudah lumrah orang-orang pilih juga tapi bukan lantas ikut-ikutan saya malah lama menjadi anggota tabungan disana sudah bertahun-tahun nak, yaa saya nabung sedikit demi sedikit setiap hari disetorkan jadi enak ada modal nanti untuk diputar kembali nak, sebenarnya saya juga tidak hanya punya tabungan mudharabah tetapi saya juga punya tabungan yang berjangka yang bisa diambil setiap tahun itu nak ada ketentuannya untuk ngambil uangnya. Manfaat yang dirasakan oleh saya nak enak pokoknya pelayanannya bagus kalau mau nabung tidak harus ke kantornya tapi malah dijemput setiap hari jadi saya tinggal menunggu petugas BMT nya datang saja, dan petugasnya ketika bertemu dengan orang bertutur kata dengan ramah juga begitu nak”.<sup>94</sup>

Jadi Paparan diatas dapat ditarik benang dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa anggota tabungan *mudharabah* (tabah) dengan apa yang disampaikan diatas mayoritas tabungan mudharabah disini merupakan produk yang paling unggul di KSPP Syariah BMT NU Cabang Manding yang diminati masyarakat setempat. Karena tabungan tersebut dapat mempermudah memenuhi kebutuhan sehari-hari selain itu setoran dan penarikan dapat dilakukan kapan saja dan memperoleh keuntungan bagi hasil setiap bulan berikutnya dengan menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*. Setoran awal Rp.10.000 dan selanjutnya minimal Rp.2.500. karena itu anggota tetap bisa menabung meski dengan nominal yang sedikit. Tidak ada itu juga dapat

<sup>93</sup> Saniatun, Selaku Anggota Tabungan *Mudharabah*, *Wawancara Langsung* (09 April 2022)

<sup>94</sup> Misnari, Selaku Anggota Tabungan *Mudharabah*, *Wawancara Langsung* (09 April 2022)

disimpulkan bahwa pelayanan BMT NU Cabang Manding sudah Cukup memuaskan dan mempermudah para anggotanya.

### C. Pembahasan

#### 1. Strategi Pemasaran Dalam Memasarkan Produk-Produknya Khususnya Tabungan *Mudharabah* (Tabah) Yang di Lakukan KSPP Syariah BMT NU Cabang Manding Sumenep.

Berdasarkan temuan hasil penelitian di lapangan yang mengacu pada hasil wawancara dengan beberapa responden secara garis besar strategi pemasaran pada tabungan *mudharabah* (tabah) yang dilakukan BMT NU Cabang Manding Sumenep Dalam memasarkan produk-produknya dengan menggunakan bauran pemasaran 7P & 1S dari hasil wawancara terdapat beberapa poin analisis strategi pemasaran. Diantaranya beberapa point tersebut sebagai berikut:

##### a. Produk (*Product*)

Strategi pemasaran produk yang dilakukan BMT NU Cabang Manding bahwasannya produk tabungan *mudharabah* (tabah) tersebut dapat dibuka oleh perorangan, dimana produk tabungan tersebut paling banyak peminatnya karna tabungan *mudharabah* merupakan Simpanan yang bisa mempermudah mitra memenuhi kebutuhan sehari-hari karena setoran dan penarikan dapat dilakukan kapan saja dan memperoleh keuntungan bagi hasil 40% .Dengan menggunakan akad *mudharabah mutlaqah*.

Menurut peneliti strategi produk yang dilakukan BMT NU Cabang Manding Sumenep sudah sesuai dengan pendapat dari Fauzan dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pemasaran Syariah yang mengatakan bahwa Produk

merupakan segala sesuatu yang dihasilkan perusahaan untuk ditawarkan ke pasar sasaran untuk dimiliki, dikonsumsi serta untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Karena produk merupakan elemen utama dalam kegiatan pemasaran karena produk mewakili penawaran yang diberikan pemasar kepada konsumen dan produk adalah semua yang akan diterima oleh konsumen.

b. Harga (*Price*)

Strategi harga yang dilakukan BMT NU Cabang Manding Sumenep yaitu sesuai dengan sistem pembagian berdasarkan prinsip syari'ah dan dinyatakan dalam nisbah yang disepakati oleh kedua belah pihak. Harga produk tabungan *mudharabah* (tabah) setoran awal Rp. 10.000 dan setoran selanjutnya minimal Rp. 2.500 serta bebas biaya bulanan. Dimana dalam strategi harga tersebut tidak terlalu mahal dan tidak terlalu murah. Tujuan dari penetapan strategi harga tersebut yaitu untuk mendapatkan laba maksimal dan tidak merugikan anggota.

Menurut peneliti strategi harga yang dilakukan BMT NU Cabang Manding Sumenep sudah sesuai dengan pendapat dari Fauzan dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pemasaran Syariah yang mengatakan bahwa harga adalah fakto kunci yang dapat membentuk keyakinan konsumen.

c. Tempat (*Place*)

Fakta dilapangan menyatakan bahwa strategi tempat yang dilakukan BMT NU Cabang Manding Sumenep yaitu terkait dengan tersedianya produk-produk yang ada di BMT NU Cabang Manding dan juga letaknya yang strategis karena berada di area dekat pasar, dekat dengan sekolahan, masjid, dan penduduk yang rame sehingga dapat menjadi pusat ekonomi umat.

Menurut peneliti strategi tempat yang dilakukan BMT NU Cabang Manding Sumenep sudah sesuai dengan lokasi tersedianya produk, di mana konsumen dari pasar sasaran bisa membelinya sehingga ketika konsumen bermaksud untuk membeli maka ia akan mudah menemukan produk yang diinginkannya tersebut.

d. Promosi (*Promotion*)

Strategi promosi yang dilakukan BMT NU Cabang Manding Sumenep yaitu dengan melakukan promosi penyebaran brosur, dengan terjun langsung kepada masyarakat, mengadakan sosialisasi masyarakat baik mendatangi ibu-ibu perkumpulan pengajian dengan menjelaskan produk-produk yang akan ditawarkan, dan memasang spanduk ke lembaga-lembaga lainnya. Atau yang disebut dengan personal selling, mass selling, sales promotion, dan advertising.

Menurut peneliti strategi promosi yang dilakukan BMT NU Cabang Manding Sumenep sudah melakukan promosi dimana promosi merupakan cara suatu perusahaan untuk menyampaikan informasi ke pasar sasarnya dalam rangka memperkenalkan, menginformasikan, memberikan pengetahuan atas produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan agar konsumen mau melakukan pembelian. Promosi yang baik adalah promosi yang sesuai atas kualitas produk atau jasa yang ditawarkan.

e. Tenaga Pemasar (*People*)

Strategi tenaga pemasar (*people*) yang dilakukan BMT NU Cabang Manding yaitu dengan memilih para karyawan beberapa tahap tes praktek dan beberapa syarat-syarat lainnya yang mendukung untuk mengetahui kinerja dari

karyawannya dan meletakkannya sesuai dengan bidang dan kemampuannya.

Menurut peneliti strategi diatas yang dilakukan BMT Cabang Manding Sumenep sesuai dengan pendapat dari Fahrurrozi dalam jurnalnya yang berjudul Paradigma Ekonomi Islam terhadap Konsep Marketing mengatakan bahwa tenaga pemasar (*people*) merupakan ujung tombak dalam perusahaan, karena tanpa adanya tenaga yang bertugas memasarkan, produk tidak akan bisa tersalurkan atau sampai pada konsumen.

f. Bukti Fisik (*physical evidence*)

Strategi bukti fisik dari adanya produk di BMT NU Cabang Manding sudah nyata sesuai dengan berdasarkan dalam menyampaikan atau menjelaskan kepada masarakat dan masarakat dapat merasakan produk tersebut. Dimana pegawai BMT NU Cabang Manding berkerja dengan giat, jujur, ikhlas, amanah dan sesuai syari'ah.

Menurut peneliti strategi bukti fisik dari adanya produk yang ada di BMT NU Cabang Manding sudah sesuai dengan pendapat Tengku Firli Mustar dalam bukunya yang berjudul Buku Ajar Manajemen Pemasaran bukti fisik merupakan Bukti fisik (*physical evidence*) merupakan suatu hal nyata yang nyata yang juga mempengaruhi konsumen untuk membeli dan menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Selain itu, bukti fisik juga berkaitan dengan bagaimana suatu bisnis dan produk dirasakan dipasar.

g. Proses (Process)

Strategi proses yang dilakukan BMT NU Cabang Manding Yaitu proses

transaksi sangat cepat dan pelayanannya yang baik sehingga anggota tidak mudah bosan dan tidak lama terlalu menunggu pada saat melakukan transaksi di luar maupun didalam kantor BMT NU Cabang Manding.

Menurut Peneliti Strategi Proses yang dilakukan BMT NU Cabang Manding sudah sesuai dengan pendapat Ratih Hurriyati dalam bukunya yang berjudul Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen yaitu proses (*process*) menurut Zeithml and Bitner merupakan prosedur actual, mekanisme, dan aliran aktifitas yang digunakan untuk menyampaikan jasa. Elemen proses ini mempunyai arti suatu upaya perusahaan dalam menjalankan dan melaksanakan aktifitasnya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumennya.

## **2. Implementasi Pelayanan Prima (*Service Excellence*) di BMT NU Cabang Manding Sumenep.**

Pelayanan prima atau *service Excellence* adalah merupakan salah satu komponen penting yang harus dijalankan oleh semua perusahaan supaya tetap bertahan ditengah persaingan global saat ini. Pelayanan prima juga dapat diartikan sebagai suatu perbuatan atau tindakan yang memberikan kepada pelanggan apa yang memang mereka harapkan pada saat mereka membutuhkan, dengan cara yang mereka inginkan.<sup>95</sup>

Menurut Daryanto, Tujuan dari pada pelayanan prima ialah sebagai berikut:

- a. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.

---

<sup>95</sup> Kadari, Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Pada Pelanggan, (2016): 3, <http://jurnal.stieykp.ac.id>



- b. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
- c. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan.
- d. Untuk menghindari terjadinya tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen.
- e. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan
- f. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- g. Untuk mempertahankan pelanggan<sup>96</sup>

Pelayanan juga dapat didefinisikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan, dan bermanfaat bagi orang lain. Pelayanan anggota adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas lembaga dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan anggota secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan akan dikatakan memuaskan apabila kenyataan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan anggota, oleh karena itu setiap lembaga keuangan ingin dianggap yang terbaik dimata anggotanya. Dan anggota pada intinya ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik pula. Berikut ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti agar keinginan anggota dapat diberikan secara maksimal, antara lain sebagai berikut;

- 1) Tersedia sarana prasana yang baik
- 2) Tersedia karyawan yang baik
- 3) Bertanggung jawab kepada anggota sejak awal hingga selesai

---

<sup>96</sup> Febi Selvia, *Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan dikantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makasar II*, (2018): 3-4, <http://eprints.umn.ac.id>

- 4) Mampu melayani secara tepat dan cepat
- 5) Mampu berkomunikasi dengan baik
- 6) Memberikan jaminan keberhasilan setiap transaksi
- 7) Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik
- 8) Berusaha memahami kebutuhan anggota mampu memberikan kepeceryaan kepada anggota<sup>97</sup>

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 anggotanya karena dengan demikian anggota akan menjadi pelanggan setia terhadap produk yang ditawarkan. Disamping itu, BMT juga berharap pelayanan yang diberikan kepada anggota akan dapat ditularkan kepada calon anggota 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 anggotanya. *Image* ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan juga terus meningkat dari waktu ke waktu.

Kualitas layanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil), definisi lain kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana suatu layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Kuliatas layanan adalah

---

<sup>97</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi* (Jakarta: Prenada Media Group, 2008), 186-187.

upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan<sup>98</sup>

Pelayanan yang di sediakan oleh KSPP Syariah BMT NU Cabang Manding ada 2 bentuk pelayanan diantaranya pelayanan di kantor, dan pelayanan sistem jemput bola atau antar jemput tabungan. Pelayanan di kantor merupakan sistem pelayanan yang disediakan di kantor KSPP Syariah BMT NU Cabang Manding Sumenep. Pihak kantor KSPP Syariah BMT NU Cabang Manding menyediakan beberapa petugas khusus untuk melayani nasabah yang datang ke kantor, dan selain itu KSPP Syariah BMT NU Cabang Manding juga menyediakan fasilitas ruang tunggu sehingga dapat membuat anggota merasa nyaman. Selain pelayanan di kantor KSPP Syariah BMT NU Cabang Manding juga menyediakan Pelayanan sistem jemput bola atau pelayanan antar jemput tabungan merupakan pelayanan unggul yang banyak disukai oleh masyarakat. Pelayanan sistem jemput bola ini merupakan pelayanan yang sudah lama diterapkan di KSPP Syariah BMT NU Cabang Manding dan berfungsi untuk memudahkan anggota dalam melakukan transaksi pada produk tabungan. KSPP Syariah BMT NU Cabang Manding menyediakan petugas khusus yang setiap hari bertugas turun ke lapangan untuk menarik tabungan anggota 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 Manding.

Sistem jemput bola dilakukan karena KSPP Syariah BMT NU Cabang Manding melihat banyak anggota yang memiliki kesibukan sehingga merasa tidak

---

<sup>98</sup> Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020), 25.

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

Pelayanan terbaik yang diberikan oleh KSPP Syariah BMT NU Cabang Manding ini dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi anggota. Kebanyakan anggota selalu menginginkan pelayanan yang diterimanya dapat memberikan kepuasan seperti yang di inginkan. Artinya setiap kebutuhan dan keinginan yang diterima sesuai dengan harapannya, sekalipun adanya anggota yang tidak begitu memperdulikan kualitas pelayanan. Untuk seperti anggota yang kurang memperdulikan kualitas pelayanan, pihak karyawan tetap memberikan standar pelayanan yang sama, karena pada akhirnya anggota seperti ini pun menginginkan pelayanan yang berkualitas.

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

Fakta dilapangan menyatakan bahwa strategi pelayanan yang dilakukan BMT NU Cabang Manding Sumenep yaitu sudah baik, ramah, jujur dan bekerja sesuai dengan syariah pula. Yang dikembangkan dengan sitem pelayanan dikantor dan sistem antar jemput tabungan Sehingga banyak para anggota puas dalam hal pelayanannya.

Menurut peneliti strategi pelayanan yang dilakukan BMT NU Cabang Manding Sumenep sudah sesuai dengan pendapat dari Nur Rianto Al-Arif dalam bukunya yang berjudul Dasar-Dasar Pemasaran Syariah yang mengatakan bahwa Merupakan sebagai layanan atau keperdulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka setia kepada perusahaan.<sup>99</sup>

Jadi pada uraian pembahasan temuan diatas sudah sesuai dengan yang peneliti dapatkan dilapangan dan sesuai dengan teori pemasaran yang mengatakan bahwa Pemasaran adalah fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan dan memberikan nilai kepada pelanggan untuk mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan pihak-pihak yang berkepentingan terhadap organisasi. Yaitu terkait bagaimana suatu perusahaan tersebut dan meningkatkan strategi pemasarannya agar dapat mencapai tujuan perusahaan yang baik dengan membangun hubungan yang baik dengan pelanggan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Sasaran dari bisnis adalah mengantarkan nilai pelanggan, kepuasan anggota dalam menggunakan produk dengan mempertahankan anggota yang lama dan menjaring

---

<sup>99</sup> Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta cv, 2010), 214.

anggota baru untuk dapat menghasilkan keuntungan (*laba/profit*).

Sedangkan pada penelitian terdahulu masih membahas tentang bagaimana mengalirnya barang kepadakonsumen tersebut, dan strategi yang digunakan masih fokus pada suatu strategi yang digunakan seperti strategi promosi dan mayoritas masih menggunakan empat strategi pemasaran (*produck, place, price, dan promotion*) saja. Sedangkan pada penelitian ini sudah mencapai 7 strategi pemasaran yaitu (*produck, place, price, promotion, people, physical evidence, dan process* yang ditambahkan dengan 1S yaitu *service excellence*).