

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data

1. Profil KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong

a. Sejarah Berdirinya KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong

BMT NU Jawa Timur lahir berangkat dari sebuah keprihatinan pengurus MWC Nahdlatul Ulama Gapura atas kondisi masyarakat Sumenep pada umumnya dan masyarakat Kecamatan Gapura pada khususnya atas semakin merajalelanya praktik rentenir dengan bunga hingga 50 persen perbulan yang nyata-nyata mencekik usaha mereka sehingga sulit berkembang.¹ Kesejahteraan mereka tidak ada peningkatan secara signifikan, padahal etos kerja mereka cukup tinggi namun tidak mampu meningkatkan taraf hidupnya. Hal inilah yang membuat Nahdlatul Ulama prihatin.

Oleh karenanya, pada tahun 2003 Pengurus MWC NU Gapura memberikan tugas kepada Lembaga Perekonomian yang diketuai oleh Masyudi yang kemudian mencanangkan program Penguatan Ekonomi Kerakyatan untuk kesejahteraan masyarakat yang mardhatillah. Untuk mewujudkan program tersebut, serangkaian upaya telah dilakukan yang diawali dengan pelatihan kewirausahaan (8-10 April 2003), bincang bersama alumni pelatihan guna

¹ <https://bmtnujatim.com/> diakses pada tanggal 25 Februari 2023

merumuskan model penguatan ekonomi kerakyatan (13 Juni 2003), temu usaha (21 november 2003), lokakarya tanaman alternatif selain tembakau (13 mei 2004) dan lokakarya perencanaan pembentukan BUMNU (Badan Usaha Milik NU).

Dari Lokakarya tersebut akhirnya ditemukan bahwa persoalan yang sedang dihadapi masyarakat kecil adalah lemahnya akses permodalan, pemasaran, dan penguasaan teknologi. Selanjutnya peserta lokakarya sepakat bahwa yang perlu pertama kali diutamakan adalah penguatan modal bagi usaha kecil yang selama ini kurang mendapatkan akses permodalan dan dikuasai oleh para rentenir yang cenderung mencekik usaha mereka. Masyudi, menawarkan gagasan untuk mendirikan Baitul Maal wat Tamwil (BMT) sebagai lembaga keuangan mikro syariah yang bergerak di bidang usaha simpan pinjam. Gagasan ini berangkat dari sebuah keprihatinan karena adanya praktik rentenir. Informasi yang diterima Masyudi saat itu sebanyak 3.311 pedagang kecil di wilayah kecamatan Gapura dan sekitarnya terjerat praktik rentenir dan "Bank Harian" dengan tingkat bunga hingga 50% dalam sebulan.

Pada awalnya para peserta lokakarya dan Pengurus MWC NU Gapura keberatan dengan gagasan tersebut. Salah satu alasan mereka dengan adalah karena trauma masa lalu yang seringkali dibentuk lembaga keuangan, ujung-ujungnya uang mereka disalahgunakan. Akhirnya pada tanggal 01 Juni 2004 Pengurus MWC NU bersama dengan peserta lokakarya menyepakati gagasan untuk mendirikan usaha simpan pinjam pola syari'ah yang diberi nama BMT (*Baitul Maal wat Tamwil*).²

² <https://www.coursehero.com/file/63550134/5-Bab-ldocx/> diakses pada tanggal 25 Februari 2023

Kehadiran *Baitul Mal wat Tamwil* Nuansa Umat pada tahun 2006 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 *Baitul Mal wat Tamwil* Nuansa Umat sudah mencapai Rp. 30.361.230,17 dengan jumlah anggota 182 orang dan laba bersih Rp. 5.356.282. Melihat perkembangan *Baitul Mal wat Tamwil* Nuansa Umat pada akhir 2006, maka pada tanggal 12 April 2007 pengurus melengkapi legal formalnya sebagai sebuah koperasi agar mendapatkan pengakuan 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.

Baitul Mal wat Tamwil Nuansa Umat Cabang Camplong Kabupaten Sampang berdiri dipertengahan tahun 2015 yang lalu, tepatnya pada tanggal 10 juni 2015. Sebelumnya, Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah *Baitul Mal wat Tamwil* Nuansa Umat Cabang Camplong Kabupaten Sampang (KSPPS BMT NU) bernama Koperasi Jasa Keuangan Syariah *Baitul Mal wat Tamwil* Nuansa Umat (KJKS BMT NU). Koperasi jasa keuangan syariah *Baitul Mal wat Tamwil* merupakan salah satu koperasi yang awalnya bergerak di bidang usaha simpan pinjam bagi anggotanya. Anggota yang akan melakukan pembiayaan khusus maka anggota tidak perlu repot ke kantor KSPPS NU Cabang Camplong Kabupaten Sampang ataupun cabang lainnya, karena proses administrasi permohonan pembiayaan maupun angsuran dapat dilakukan dirumah pemohon.

Hal tersebut sekaligus dilakukan untuk perkembangan usaha anggota sehingga sampai saat ini *Baitul Mal wat Tamwil* Cabang Camplong tetap berdiri dan bertahan.³

b. Visi dan Misi

1) 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.

2) Misi

- a) Memberikan layanan prima, bina usaha dan solusi kepada anggota sebagai pilihan utama.
- b) Menerapkan dan mengembangkan secara murni dan konsekuen sehingga menjadi acuan tata kelola usaha yang professional 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.

³ <http://etheses.iainmadura.ac.id/1041/9/Erdynia%20Susanti-%2020160703020059-BAB%20IV-PBS.pdf> diakses pada tanggal 25 Februari 2023

- e) Mewujudkan penghimpunan dan penyaluran zakat, infaq, shodaqoh, dan waqaf.
- f) Menyiapkan dan mengembangkan SDI yang berkualitas, professional, dan memiliki integritas tinggi.
- g) Mengembangkan budaya dan lingkungan kerja yang ramah dan sehat serta management yang sesuai prinsip kehati-hatian.
- h) Menciptakan kondisi terbaik 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.

c. Badan Hukum

Mengacu pada UU No. 25 tahun 1992 tentang perkoperasian.

Dalam Undang-undang ini yang dimaksud dengan:

- 1) Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum Koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip Koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan.
- 2) Perkoperasian adalah segala sesuatu yang menyangkut kehidupan Koperasi.
- 3) Koperasi Primer adalah Koperasi yang didirikan oleh dan

beranggotakan orang-seorang.

- 4) Koperasi Sekunder adalah Koperasi yang didirikan oleh dan beranggotakan Koperasi.
- 5) Gerakan Koperasi adalah keseluruhan organisasi Koperasi dan kegiatan perkoperasian yang bersifat terpadu menuju tercapainya cita-cita bersama Koperasi.

Koperasi berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 serta berdasar atas asas kekeluargaan. Koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Fungsi dan peran Koperasi diantaranya adalah membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya, berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat, memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan Koperasi sebagai sokogurunya, serta berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

Koperasi melaksanakan prinsip Koperasi sebagai berikut: a. keanggotaan

bersifat sukarela dan terbuka, b. pengelolaan dilakukan secara demokratis, c. pembagian sisa hasil usaha dilakukan secara adil sebanding dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota, d. pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal, e. kemandirian. Kemudian dalam mengembangkan Koperasi, maka Koperasi melaksanakan pula prinsip Koperasi sebagai berikut: a. pendidikan perkoperasian, b. kerja sama antar koperasi.

Badan hukum KSPPS *Baitul Mal wat Tamwil* Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Camplong Kabupaten Sampang menginduk pada Legilintas usaha *Baitul Mal wat Tamwil* Nuansa Umat Jawa Timur Cabang Gapura utama sebagai kantor pusat, yang tercatat dalam :

- Akta Notaris Nomor : 10 Tanggal 4 Mei 2007
- 2. Badan Hukum : 188.4/11/BH/XVI.26/435.113/2007
- 3. SIUP : 503/6731/SIUP-K/435,114/2007
- 4. TDP : N132125200588
- 5. NPWP : 02.599.962.4-608.000

d. Struktur Pengelola

Struktur organisasi yaitu suatu jenjang urutan dalam pendelegasian wewenang dan tanggung jawab yang ada di dalam suatu organisasi. Struktur organisasi mutlak diperlukan untuk mencapai hasil yang optimal, karena dengan struktur organisasi akan memperlancar tugas-tugas pada seluruh bagian dalam suatu perusahaan atau organisasi.

- 1) Pengurus Pusat
- 2) Direksi
- 3) Manager Area
- 4) MWC NU Camplong
- 5) Pengawas Cabang
- 6) Dewan Syariah Cabang
- 7) Kepala Cabang: Moh. Mukmin
- 8) Bagian Keuangan & Admin: Venya Anggita L.D
 - a) Teller: Zainiyah Hartini
 - b) Staff Layanan Anggota: Khoirun Nisa' S,Sy
 - c) Teller Kantor Kas Swalayan: Haflatul Qomariyah
- 9) Bagian Tabungan: Mat Monir
 - d) Juru Tabungan: Ach. Syaifur Rahman
 - e) Juru tabungan Kantor Kas Swalayan: Imam Nawawi
- 10) Bagian Pembiayaan: tolak
- 11) Bagian Lasisma: Mohammad Faisol
 - f) Juru Lasisma: Moh. Nur

Gambar 4.1 Struktur Pengelola BMT NU Cabang Camplong



Berdasarkan struktur organisasi diatas dapat dijelaskan tugas dan tanggung jawab karyawan KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong diantaranya sebagai berikut:

Tabel 4.1

Tugas dan Tanggung Jawab Karyawan KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong

No	Jabatan	Tugas dan Tanggung Jawab
1.	Manager Area	a) Memonitoring dan kontroling dari setiap aktivitas cabang yang di amanahi, dan merencanakan, mengkoordinir, mengawasi, dan mengevaluasi

		pelaksana kerja bagian operasional kantor cabang
2.	Kepala Cabang	a) Menyusun visi, misi, dan nilai-nilai serta rencana strategis dalam bentuk rencana kerja dan rencana bisnis (<i>Business Plan</i>)
		b) Melakukan kontrol secara keseluruhan dan memberikan arahan dalam upaya mengembangkan dan meningkatkan kualitas <i>Baitul Mal wat Tamwil</i> Nuansa Umat Cabang Camplong Kabupaten Sampang demi tercapainya target usaha.
		c) Melakukan pengelolaan KSPP. Syariah <i>Baitul Mal wat Tamwil</i> Nuansa Umat sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya sesuai anggaran dasar, peraturan Khusus yang berlaku dan prinsip-prinsip Koperasi.
		d) Mengendalikan aktivitas <i>fanding</i> dan <i>landing</i> di KSPP. Syariah BMT NU.
3.	Bagian Keuangan dan Layanan Anggota	a) Melakukan evaluasi, kontrol, dan upaya- Melakukan evaluasi, kontrol, dan upaya-upaya penghematan apabila terjadi hal-hal di luar kebiasaan (pembengkakan biaya operasional).

		b) Melakukan pengawasan atas pembayaran kewajiban setiap akhir bulan seperti pembayaran rekening, pajak dll.
4.	Bagian Tabungan	a) Bertanggungjawab penuh atas seluruh transaksi yang terjadi di lapangan.
		b) Memastikan simpanan yang harus dijemput telah dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
		c) Memastikan tidak ada selisih antara dana yang dijemput dengan dana yang disetorkan ke <i>teller</i> .
5.	Bagian Pembiayaan	a) Bertanggung jawab terhadap terlaksananya proses pembiayaan dari pengajuan hingga realisasi.
		b) Menyusun strategi sosialisasi, promosi untuk meningkatkan kemajuan produk pembiayaan <i>Baitul Mal wat Tamwil</i> Nuansa Umat Cabang Camplong Kabupaten Sampang.
		c) Bertanggungjawab atas seluruh kegiatan, kinerja dan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan.
6.	Teller	a) Mengambil <i>cash box</i> selambat-lambatnya pada jam 07.20 WIB
		b) Mengatur dan menyiapkan pengeluaran uang tunai baik pembiayaan maupun simpanan yang telah

		<p>disetujui oleh kepala Cabang.</p> <p>c) Menghitung dan memeriksa uang tunai hasil transaksi pada hari yang bersangkutan.</p> <p>d) Menyerahkan laporan transaksi beserta tanda buktinya kepada bagian keuangan.</p>
--	--	--

e. Produk- produk KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong

Beberapa produk-produk yang ditawarkan oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong sebagai berikut :

- 1) Funding (penghimpunan dana) / Produk Tabungan
 - a) SIAGA (Simpanan Anggota)
 - b) SIDIK Fathonah (Simpanan Pendidikan)
 - c) SAJADAH (Simpanan Berjangka Wadiah Berhadiah)
 - d) SIBERKAH
 - e) SAHARA (Simpanan Haji dan Umroh)
 - f) SABAR (Simpanan Lebaran)
 - g) TABAH (Tabungan Mudharabah)
 - h) TARAWI (Tabungan Ukhrawi)
- 2) Landing (penyaluran dana) / Produk Pembiayaan Syariah
 - a) Al-Qardhul Hasan
 - b) Murabahah dan Bai' Bitsamanil Ajil
 - c) Mudharabah dan Musyarakah

- d) Rahn/Gadai
 - e) Pembiayaan tanpa Jaminan
 - f) Pembiayaan Hidup Sehat
- 3) Produk Jasa
- a) Transfer/kiriman uang antar bank dalam dan luar negeri
 - b) Pendaftaran haji dan umroh
 - c) Pembayaran tagihan listrik PLN, BPJS, Telephone, Pulsa, dll
 - d) Pembayaran biaya Pendidikan perguruan tinggi
- 4) Layanan Jasa Antar Jemput Tabungan

2. Implementasi *Service Excellent* pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong

Pelayanan prima adalah sebuah usaha yang dilakukan oleh perusahaan agar dapat memuaskan para pelanggan, karena pelanggan adalah satu-satunya aset terbesar yang mampu memberikan modal besar terhadap perusahaan. Pelayanan prima tidak cukup memberikan pelayanan yang baik tetapi bagaimana perusahaan mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan sehingga akan tercipta loyalitas.

Pelayanan prima juga diartikan sebagai bentuk kepedulian kepada anggota dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka setia kepada BMT NU Cabang Camplong. Hal tersebut sesuai dengan pemaparan Moh.

Mukmin selaku Kepala Cabang BMT NU Cabang Camplong sebagai berikut:

“Pelayanan yang ada di BMT NU dilakukan secara totalitas dan loyalitas dengan berbagai macam kebutuhan anggota mulai dari tabungan, pembiayaan, layanan antar jemput, dan layanan jasa lainnya. Selain itu, di BMT NU juga memudahkan nasabah dengan bisa melakukan setoran dan penarikan diseluruh kantor cabang, serta bebas biaya administrasi dan bebas denda keterlambatan pembiayaan juga cicilan yang ringan. Kami melakukan pelayanan terbaik juga sesuai dengan budaya kerja dan prinsip kerja BMT NU, kami melayani dengan sepenuh hati sebagaimana kami ingin dilayani dan sejauh ini pula kepuasan anggota paling kami utamakan dan kami optimalkan dengan adanya layanan antar jemput tabungan dan pembiayaan, jadi semisal ada anggota yang mempunyai kendala ataupun sakit dan tidak bisa untuk bertransaksi langsung dikantor, kami bisa menjemput atau mengantarkan sesuai dengan kebutuhan anggota dan layanan tersebut yang banyak mendapatkan apresiasi dari anggota karena memudahkan sehingga dengan itu akan menciptakan anggota yang loyal”.⁴

Jadi, pelayanan disebut sangat baik atau terbaik, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (anggota), jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan apa yang diharapkan oleh anggota. Hal tersebut diperkuat oleh Venya Anggita L.D selaku bagian keuangan dan admin, menyatakan:

“Sekilas dari pelayanan prima, menurut kami pelayanan prima adalah pelayanan terbaik karena hal tersebut merupakan pelayanan yang mampu memuaskan anggota dengan cara memenuhi kebutuhan dan keinginan anggota baik berupa produk atau jasa dan kami sebagai karyawan harus mampu memberikan pelayanan prima dengan bertujuan untuk memenuhi standar kualitas suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan anggota, kami menilai kepuasan anggota dengan cara melakukan survey kepuasan”.⁵

Kemudian berlanjut pernyataan dari Kepala Cabang mengenai penerapan pelayanan prima yakni:

“Seperti yang saya jelaskan di awal, kami mengupayakan dengan sebaik

⁴ Moh. Mukmin, Kepala Cabang BMT NU Cabang Camplong, *Wawancara Langsung* (13 Maret 2023).

⁵ Venya Anggita, Karyawan BMT NU Cabang Camplong, *Wawancara Langsung* (13 Maret 2023).

mungkin supaya pelayanan yang kami berikan sesuai dengan harapan anggota, kami lakukan dengan totalitas dan loyalitas. Terpenuhinya karyawan yang baik karna kenyamanan anggota sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, seperti mampu berkomunikasi dengan baik, pengetahuan dan kemampuannya juga baik dan tentunya bertanggung jawab. Hal tersebut sesuai pula dengan prinsip dan budaya kerja di BMT NU, segalanya kami upayakan untuk diterapkan secara maksimal termasuk pula sarana dan prasarana tersedia dengan baik.”⁶

Berbicara SOP pula pasti akan mengarah kepada ranah yang lebih umum yang pastinya mengatur seluruh operasional dari BMT NU Cabang Camplong, terkait pelayanan pastinya akan mengerucut atau khusus sesuai jabatan masing-masing atau istilahnya biasa disebut dengan jobdeks dan untuk itu hanya internal saja. Jadi, SOP pelayanan itu berlaku secara umum dan kalau khususnya disesuaikan dengan jabatan atau posisi masing-masing. Hal tersebut diperkuat lagi dengan pernyataan Kepala Cabang berikut:

“Untuk pelayanan prima tentunya kami tetap berpedoman kepada landasan umum secara teori atau konsep dasar dari pelayanan prima itu sendiri serta didukung atau diperkuat dengan prinsip dan budaya kerja BMT NU. SOP pelayanan BMT NU Cabang Camplong akan mengkhususkan kepada setiap jabatan karyawan masing-masing, setiap jabatan kan beda-beda tugas, jadi setiap karyawan wajib memberikan pelayanan terbaiknya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab di posisi tersebut”⁷

Upaya BMT NU Cabang Camplong dalam memberikan pelayanan yang prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas anggota berpedoman pada unsur-unsur pokok secara umum teori *service excellent* sesuai dengan pemaparan dari kepala cabang BMT NU Cabang Camplong, unsur pokok pelayanan prima diantaranya *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance*

⁶ Moh. Mukmin, Kepala Cabang BMT NU Cabang Camplong, *Wawancara Langsung* (13 Maret 2023).

⁷ Ibid.

(penampilan), *action* (tindakan), *attention* (perhatian), *accountability* (pertanggung jawaban).

a. *Ability* (kemampuan)

Pengetahuan dan keterampilan tertentu mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi menggunakan *public relation*. Kemudian ditanggapi oleh Kepala Cabang BMT NU Cabang Camplong berikut:

“Saya selaku kepala cabang memantau dan melihat karyawan BMT NU Cabang Camplong sudah mempunyai kemampuan maupun keahlian dibidang masing-masing dengan baik, karena memang sejak awal karyawan sudah dibekali dengan pemahaman dan pengetahuan lebih luas terkait BMT NU Jawa Timur yang mereka dapatkan di diklat karyawan baru selama 3 bulan di kantor pusat setelah sah diterima menjadi karyawan di BMT NU, dari itu akan menyesuaikan juga dengan posisi mana karyawan tersebut ditempatkan dan pastinya sejak awal harus dipahami dan dilatih terkait tupoksi dari setiap posisi atau jabatan tertentu. Selain pemahaman terkait BMT NU serta tugas pokok dan fungsinya, pelatihannya meliputi kepemimpinan dan keorganisasian di BMT itu sendiri.”⁸

Berbicara kemampuan juga pasti bisa dilatih dengan terus belajar secara teori dan praktek, tentunya bagi seluruh karyawan BMT NU harus memahami apa yang dimaksud dengan BMT serta seluruh produk dari BMT itu sendiri, sebagaimana tanggapan dari Moh. Faisol selaku bagian pembiayaan:

“Kebanyakan semua karyawan yang ada di BMT NU awalnya tidak mempunyai pengetahuan dan kemampuan apapun yang terkait dengan BMT NU, justru dari itu ada pendidikan terlebih dahulu dan disitulah kami dibina untuk bisa memenuhi kualitas yang dibutuhkan untuk menjadi bagian dari BMT NU Jawa Timur, semuanya bisa dilatih asalkan

⁸ Moh. Mukmin, Kepala Cabang BMT NU Cabang Camplong, *Wawancara Langsung* (16 Maret 2023).

ada kemauan itu saja, seperti saya juga yang saat ini menjadi bagian pembiayaan yang awalnya saya tidak tau apa-apa dan saya yakin semua karyawan yang ada di BMT NU Cabang Camplong ini sudah berkualitas dengan kemampuan masing-masing.”⁹

Dilanjutkan dengan tanggapan Murliyah selaku anggota BMT NU Cabang Camplong berikut:

“Ya pada intinya menurut saya karyawannya bagus dan baik, sejauh ini tidak ada keluhan terkait kemampuan karyawan saat pelayanan dikantor maupun diluar kantor, sudah sesuai dengan jabatan masing-masing.”¹⁰

b. *Attitude* (sikap)

Sikap menjadi perangai yang harus ditonjolkan dalam menghadapi nasabah atau anggota, memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh anggota utamanya menerapkan 4S (Senyum, Salam, Sapa, Santun) oleh karyawan yang berada di petugas layanan terdepan seperti staff layanan anggota & mitra dan *teller*. Sebagaimana pemaparan dari Ibu Zainiyah Hartini selaku *teller* BMT NU Cabang Camplong:

“Saya bertugas dibagian layanan terdepan jadi menurut saya perilaku dan sikap itu yang paling penting dan utama karena dari hal tersebut yang akan memberikan kesan pertama terhadap anggota, jadi sikap ramah, senyum, salam, sapa sangat penting diterapkan dengan baik supaya mendapat kesan baik pula dari anggota, jika kesan pertama baik maka akan membuat anggota senang dan puas sehingga akan mempercayai BMT NU kedepannya.”¹¹

Didukung pula oleh pemaparan Khoirun Nisa’ S,Sy selaku bagian staff layanan anggota & mitra saat diwawancara di waktu yang sama dengan Zainiyah Hartini:

⁹ Moh. Faisol, Bagian Pembiayaan BMT NU Cabang Camplong, *Wawancara Langsung* (16 Maret 2023).

¹⁰ Murliyah, Anggota BMT NU Cabang Camplong, *Wawancara Langsung* (21 Maret 2023).

¹¹ Zainiyah Hartini, *Teller* BMT NU Cabang Camplong, *Wawancara Langsung* (16 Maret 2023).

“Kalau teller dan staff layanan anggota & mitra itu kan dibagian terdepan yang selalu berinteraksi dengan anggota secara langsung di kantor, jadi kami harus bahkan wajib menjaga sikap, dan tingkah laku, yang penting juga cara berkomunikasi dengan baik, kami menyesuaikan jika anggotanya masih muda kami menggunakan bahasa nasional, namun jika anggotanya orang yang tua biasanya kami menggunakan bahasa halus madura, apalagi mayoritas anggota BMT NU Cabang Camplong bersal dari masyarakat pedesaan.”¹²

Berbicara soal kesan pertama biasanya akan terjadi pada perjumpaan pertama, yang mana sikap dan tingkah laku yang baik harus diterapkan dan ditonjolkan agar anggota merasa disambut dengan baik dan dihargai sehingga akan puas dan akan melakukan transaksi yang berulang. Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Sufiah selaku anggota BMT NU Cabang Camplong, berikut pemaparannya:

“Menurut saya sudah bagus dan baik pelayanannya, saya suka karyawannya ramah, santun dan menggunakan bahasa halus Madura, saya tetap menabung di BMT NU selain lokasinya dekat dengan rumah saya ya juga karena merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu, setoran dan penarikan bisa dilakukan di semua kantor cabang serta bebas biaya administrasi dan bebas denda keterlambatan pembiayaan.”¹³

c. *Appearance* (penampilan)

Penampilan menjadi penting untuk mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari karyawan, sama seperti sikap, penampilan juga akan menjadi kesan pertama bagi anggota apalagi anggota baru. Sebagaimana tanggapan dari Zainiyah Hartini berikut:

“Kalau soal penampilan dek, semua karyawan harus berpenampilan yang baik, sopan, dan menarik. Jadi tidak hanya saya dan Ibu Khoirun Nisa’ saja, kami dalam berdandan juga harus diperhatikan yang sekiranya cantik dan elok dipandang tapi tidak menor, seperti juga bagian juru tabungan

¹² Khoirun Nisa’ S,Sy, Bagian Staff Layanan Anggota & Mitra BMT NU Cabang Camplong, *Wawancara Langsung* (16 Maret 2023).

¹³ Sufiah, Anggota BMT NU Cabang Camplong, *Wawancara Langsung* (21 Maret 2023).

dan pembiayaan harus berpenampilan yang baik dan rapi meskipun turun langsung ke lapangan karena mereka yang akan banyak berjumpa dengan anggota, penampilan juga mempengaruhi citra dari lembaga atau perusahaan.”¹⁴

Dalam setiap perjumpaan dengan seseorang yang akan terpandang spontan atau yang menjadi kesan pertama adalah penampilan, baru dilanjut dengan sikap, tingkah laku, dan seni berkomunikasi, selain mengangkat citra lembaga, penampilan juga menjadi profesionalitas kinerja karyawan yang pastinya akan selalu dipandang atau diperhatikan oleh anggota/nasabah. Sesuai dengan tutur Maysaroh selaku anggota BMT NU Cabang Camplong:

“Karyawan BMT NU sudah bagus menurut saya sih, kadang yang jemput tabungan kesini itu ganti-ganti. Kalau penampilannya menurut saya kurang terlalu diperhatikan padahal masih muda, karyawan yang laki-laki kurang rapi seragamnya karena terlihat tidak disetrika, tidak seperti karyawan perempuannya yang bertugas dikantor. Bagi saya melihat penampilan yang tidak rapi apalagi karyawan lembaga keuangan akan menjadi penilaian yang negatif karena itu berkaitan dengan citra personal dan lembaga.”¹⁵

d. *Action* (tindakan)

Tindakan diidentikkan dengan kesediaan melayani, jadi tindakan karyawan hanyalah untuk melayani para anggota sesuai dengan jabatan masing-masing yang tertera di deskripsi kerja agar pelayanan bisa dirasakan secara maksimal oleh anggota. Ditambahi oleh pernyataan Mat Monir selaku bagian tabungan:

“untuk tindakan masing-masing karyawan tentunya akan menyesuaikan dengan pekerjaan atau posisi yang diduduki oleh karyawan tersebut, dan saya rasa sudah baik semuanya. Contohnya seperti saya ada dibagian tabungan jadi tindakannya atau layanannya untuk anggota yang nabung

¹⁴ Zainiyah Hartini, *Teller BMT NU Cabang Camplong, Wawancara Langsung* (16 Maret 2023).

¹⁵ Maysaroh, *Anggota BMT NU Cabang Camplong, Wawancara Langsung* (21 Maret 2023).

di BMT NU, ya selalu turun lapangan dalam artian melakukan jasa antar jemput tabungan dan itu termasuk tindakan nyata yang diberikan kepada anggota dan tentunya harus memberikan yang terbaik.”¹⁶

e. *Attention* (perhatian)

Karyawan harus mampu memberikan perhatian penuh kepada anggota baik dari kebutuhan anggota maupun kritik dan sarannya. Untuk dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan anggota, karyawan dapat memberikan perhatian dengan cara berkomunikasi yang diarahkan kepada pertanyaan-pertanyaan atas kebutuhan anggota, bisa juga dengan memahami dan mendengarkan segala yang disampaikan oleh anggota. Diperkuat oleh pemaparan Moh. Mukmin selaku Kepala Cabang:

“disini semua anggota bagi kami sama, kami anggap sama yang mana kami harus melayani mereka dengan semaksimal mungkin, kami juga melayani sesuai kedatangan anggota ke kantor meskipun saat jam istirahat, jadi tidak ada namanya anggota prioritas, semua anggota kami prioritaskan untuk diberikan pelayanan terbaik.”¹⁷

Pentingnya perhatian tentunya akan sangat mempengaruhi respon dari anggota, apalagi dalam hal komunikasi sedikit saja terjadi kesalahan maka akan berdampak pada kepuasan anggota, berikut respon salah satu anggota yaitu Nor Liah:

“Untuk tabungan dan pembiayaan kan ada jasa antar jemput jadi selalu dijemput kerumah saya, kalau saya punya uang tentunya akan nabung tapi kalau tidak punya ya tidak nabung. Namun dulu saya pernah datang ke kantornya tapi tidak ada orang satupun di bagian *Teller*, saya agak bingung jadi nunggu ditempat duduk, ada karyawan yang sesekali keluar masuk dari pintu ruangan karyawan tapi tidak ada yang melayani saya atau bertanya saya butuh apa, ya kesal juga karena menunggu lama

¹⁶ Mat Monir, Bagian Tabungan BMT NU Cabang Camplong, *Wawancara Langsung* (16 Maret 2023).

¹⁷ Moh. Mukmin, Kepala Cabang BMT NU Cabang Camplong, *Wawancara Langsung* (16 Maret 2023).

ternyata katanya waktu jam istirahat. Seharusnya dilengkapi papan informasi atau setidaknya berikan informasi melalui komunikasi langsung.”¹⁸

f. *Accountability* (pertanggung jawaban)

Bukan hanya memberikan pelayanan prima, karyawan harus memberikan kepercayaan kepada anggota dengan pelayanan tersebut. Harus bertanggung jawab dengan posisi yang di emban supaya bisa mempertahankan anggota yang lama maupun anggota yang baru, sebagaimana paparan dari Kepala Cabang Moh. Mukmin berikut:

“semua karyawan termasuk saya sebagai kepala cabang ditekankan untuk bertanggung jawab terhadap pekerjaan masing-masing, apalagi yang berhubungan langsung dengan anggota, sedikit saja melakukan kesalahan atau kelalaian maka akan mempengaruhi tingkat kepercayaan dari anggota karena nilai kepercayaan itu sangat mahal dan untuk membangunkan kepercayaan anggota sangat sulit, kami harus betul-betul maksimal dalam memberikan pelayanan supaya tercipta kepuasan yang kemudian akan mengarah pada loyalitas tentunya.”¹⁹

Kemudian ditambah oleh pemaparan Moh. Nur selaku bagian lasisma:

“Untuk tanggung jawab terhadap kinerja masing-masing sudah kami upayakan sebaik mungkin, kami melakukan apapun yang akan menjadi kepuasan anggota terhadap BMT NU Cabang Camplong dan meminimalisir terjadinya kesalahan untuk menghindari komplain, namun hal tersebut kadangkala tidak bisa kami hindari secara terus-menerus, kami juga manusia biasa yang bisa saja melakukan kelalaian dan kesalahan, kalau dari saya sendiri yang sering menjadi komplain dari anggota itu karena penjemputan tidak sesuai janji atau terlewat dari waktunya dan kadang tidak ada komunikasi, komplain tersebut yang sering saya temui selama ini.”²⁰

Dilengkapi dan dipertegas oleh pernyataan salah satu anggota BMT NU

Cabang Camplong, Halimah

¹⁸ Nor Liah, Anggota BMT NU Cabang Camplong, *Wawancara Langsung* (21 Maret 2023).

¹⁹ Moh. Mukmin, Kepala Cabang BMT NU Cabang Camplong, *Wawancara Langsung* (16 Maret 2023).

²⁰ Moh. Nur, Bagian Lasisma BMT NU Cabang Camplong, *Wawancara Langsung* (16 Maret 2023).

“Sudah bagus pelayanannya tapi kadang dalam penjemputan tabungan itu telat sampai 1 hingga 2 hari tanpa ada komunikasi, jadi saya terlanjur menunggu seharian saya sangka akan dijemput waktu itu juga karena memang sudah waktunya, ternyata tidak datang menjemput sesuai rutinitas biasanya dan hal tersebut memang terkadang terjadi ya saya coba maklumi tapi kalo berkali-kali ya akan kesal juga.”²¹

3. Implementasi *Service Excellent* dalam meningkatkan loyalitas anggota pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong.

Loyalitas sebagai suatu komitmen yang mendalam untuk melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali terhadap sebuah produk atau jasa yang disukai pada masa depan, walaupun situasi mempengaruhi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan peralihan perilaku, serta tidak sensitif terhadap perubahan situasi yang menyebabkan berpindahnya anggota. Sesuai dengan pernyataan dari Kepala Cabang BMT NU yakni sebagai berikut:

“Pelayanan secara totalitas dan loyalitas dilakukan dengan berbagai macam cara untuk memuaskan kebutuhan anggota seperti halnya antar jemput tabungan dan pembiayaan yang dilakukan dengan setiap hari jam kerja. Jadi hal tersebut dapat mempermudah anggota dalam melakukan transaksi apapun, karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja dan kami pihak BMT NU untuk lebih memaksimalkan lagi kepercayaan anggota terhadap kami, kami menyediakan suatu aplikasi BMT NU-Q untuk lebih mempermudah dan menambah nilai loyalitas anggota terhadap kami, dengan aplikasi tersebut anggota dapat memantau transaksi yang dilakukan juga dapat mempermudah semua kebutuhan seperti halnya, isi token listrik, isi pulsa, bisa melihat saldo terakhir, dapat melakukan pembayaran tagihan BPJS dan masih banyak fitur-fitur lainnya yang ada pada aplikasi BMT NU Q tersebut”.²²

Dilanjut dengan pernyataan Moh. Nur selaku karyawan dibagian

²¹ Halimah, Anggota BMT NU Cabang Camplong, *Wawancara Langsung* (21 Maret 2023).

²² Moh. Mukmin, Kepala Cabang BMT NU Cabang Camplong, *Wawancara Langsung* (13 Maret 2023).

LASISMA, yaitu:

“Untuk melakukan pelayanan yang lebih maksimal dan optimal supaya dapat meningkatkan loyalitas anggota kami juga menyebarkan brosur produk dan jasa agar anggota lebih banyak tau informasi yang ada di BMT NU Cabang Camplong. Melakukan penyebaran brosur sekaligus bina usaha serta silaturahmi yang hal tersebut akan menjadi dampak positif, pendekatan emosial dan kepercayaan dari anggota baru akan mudah didapatkan dan untuk mempertahankan harus diiringi dengan pelayanan terbaik agar tercipta anggota yang loyal.”²³

Pelanggan atau anggota yang loyal akan selalu membela perusahaan bahkan berusaha untuk menarik dan memberikan saran terhadap orang lain, akan terbentuk pula komitmen anggota untuk bertahan dan selalu melakukan transaksi secara berulang karena kepuasan yang telah dirasakan. Sesuai dengan pernyataan salah satu anggota yakni Murliyah yang juga saya wawancarai yaitu sebagai berikut:

“Pelayanan yang diberikan oleh pihak karyawan sudah bagus dan baik, diantaranya dari sikap mereka dalam memperkenalkan berbagai hal yang ada di sana secara santun dan ramah, menurut saya karyawan sudah menerapkan budaya dan prinsip kerja yakni shiddiq, amanah, tabligh, fathonah, serta jujur, giat, dan ikhlas, sehingga saya sendiri merasa sangat tertarik dan lebih memilih tetap mempercayakan bahwa menabung di BMT NU ini aman serta bagi hasil yang menguntungkan dan hadiah langsung tanpa diundi, juga ada layanan antar jemput tabungan yang membuat saya lebih mudah dan semangat dalam menabung”.²⁴

Upaya yang perlu dilakukan dalam meningkatkan loyalitas anggota oleh BMT NU terdapat beberapa faktor yang harus diperhatikan karena hal tersebut mempengaruhi loyalitas dari anggota, diantara faktor tersebut ialah, pertama, dari kualitas jasa yang dirasakan sebagai penilaian anggota mengenai prioritas atau keunggulan menyeluruh dari suatu produk atau jasa yang ditawarkan oleh

²³ Moh. Nur, Bagian Lasisma BMT NU Cabang Camplong, *Wawancara Langsung* (16 Maret 2023).

²⁴ Murliyah, Anggota BMT NU Cabang Camplong, *Wawancara Langsung* (21 Maret 2023).

lembaga, kedua dari kepuasan anggota yang perlu diperhatikan untuk mempertahankan yang lama maupun yang baru, ketiga citra dari perusahaan yang sangat penting untuk selalu dijaga dan selalu ditingkatkan kualitasnya untuk menjaga kepercayaan serta kesetiaan anggota melihat banyaknya perusahaan terutama lembaga keuangan yang saling menumbuhkan citra masing-masing untuk mendapatkan pandangan yang positif dari anggota tersebut, maka pelayanan prima dianggap penting untuk diterapkan. Dan hal tersebut diperjelas oleh pernyataan Mat Monir selaku bagian tabungan yaitu sebagai berikut:

“untuk meningkatkan loyalitas anggota itu memang tidaklah mudah, kami harus melakukan pelayanan yang ekstra untuk mendapatkan kepercayaan dari anggota, upaya kami pun harus semaksimal mungkin seperti citra koperasi yang selalu harus dijaga, kemudian kualitas pelayanan yang dirasakan oleh anggota seperti halnya pelayanan yang ditawarkan oleh pihak kami BMT NU harus sesuai dengan apa yang jadi harapan anggota.”²⁵

Maksimalnya pelayanan prima tentu didukung dengan tersedianya sarana dan prasarana yang baik, dalam melayani anggota hal yang paling penting diperhatikan selain kualitas dan kuantitas, sumber daya masyarakat, juga sarana dan prasarana yang dimiliki oleh lembaga BMT NU Cabang Camplong agar memberikan kenyamanan terhadap anggota, namun jika hal tersebut tidak terpenuhi maka akan berdampak pada kenyamanan dan kepercayaan anggota yang tidak akan merasa puas. Sebagaimana pemaparan dari anggota BMT NU Cabang Camplong berikut:

“menurut saya, sarana dan prasarana disana perlu ditingkatkan lagi, seperti AC yang kurang terasa, wi-fi yang seakan tidak disediakan kepada anggota, dan kurangnya ketersediaan informasi, serta yang paling menjadi

²⁵ Mat Monir, Bagian Tabungan BMT NU Cabang Camplong, *Wawancara Langsung* (16 Maret 2023).

keresahan adalah sering terjadinya gangguan aplikasi BMT NU-Q sehingga membuat saya kesulitan dalam mengakses apapun.”²⁶

Diperjelas kembali dengan pernyataan Kepala Cabang terkait sarana dan prasarana di BMT NU Cabang Camplong berikut:

“Ya terkait sarana dan prasarana kami upayakan memberikan dan menyediakan yang terbaik utamanya demi kenyamanan dan kemudahan anggota, meskipun dalam hal tersebut kami juga mempunyai keterbatasan seperti aplikasi BMT NU-Q yang sering gangguan dan itu diurus oleh pusat dan terkait ketersediaan informasi via online di Cabang belum independen, artinya masih menyatu dengan pusat dan lingkup informasinya juga tidak luas.”²⁷

Kualitas pelayanan yang maksimal tentunya akan mendatangkan rasa puas dari anggota karena telah terpenuhi kebutuhan dan keinginan yang diharapkan, dan tentunya ketika ada ketidakcocokan kinerja atau kualitas pelayanan maka akan mempengaruhi persepsi dan keyakinan anggota untuk terus melakukan transaksi ditempat yang tetap, setelah kepuasan tentunya akan menimbulkan juga rasa kesetiaan dari anggota itu sendiri. Maka dari itu pentingnya menjaga citra dan kualitas pelayanan agar mendapat kesan baik dan sesuai dengan kebutuhan anggota.

B. Temuan Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian dengan mengumpulkan data dan kemudian memaparkannya sesuai dengan apa yang diperoleh dilapangan, sehingga peneliti menemukan beberapa hal sebagai bentuk temuan penelitian, sebagai berikut:

²⁶ Maysaroh, Anggota BMT NU Cabang Camplong, *Wawancara Langsung* (21 Maret 2023).

²⁷ Moh. Mukmin, Kepala Cabang BMT NU Cabang Camplong, *Wawancara Langsung* (16 Maret 2023).

1. Implementasi *Service Excellent* pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong

- a. Di BMT NU Cabang Camplong sudah menerapkan *Service Excellent* (pelayanan prima) namun belum secara totalitas karena masih ada konsep-konsep dasar *Service Excellent* yang tidak terlaksana dengan maksimal, seperti konsep dasar *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), dan *Accountability* (tanggung jawab).
- b. Dalam konsep dasar kemampuan, karyawan BMT NU Cabang Camplong sudah baik dalam penguasaan pengetahuan dan kemampuan bidang kerja masing-masing, hal tersebut sangat dibutuhkan dalam menunjang program layanan prima.
- c. Dalam konsep dasar sikap, karyawan BMT NU Cabanag Camplong dikenal ramah dan santun sesuai dengan yang diterapkan 4S (senyum, salam, sapa, santun) terutama yang berada di petugas bagian pelayanan terdepan, dan juga karyawan menerapkan bahasa halus Madura.
- d. Dalam konsep dasar penampilan, beberapa karyawan tidak menampilkan penampilan yang baik, seragam tidak rapi sebab tidak disetrika. Hal tersebut tentunya harus di evaluasi meskipun terlihat sepele karena penampilan merefleksikan citra yang baik dan tentunya akan meningkatkan kepercayaan diri serta kredibilitas lembaga/perusahaan.
- e. Konsep dasar tindakan, karyawan BMT NU Cabang Camplong sudah mampu memberikan berbagai kegiatan nyata dalam pelayanan seperti eksekusi turun lapangan sesuai dengan jabatan masing-masing.

- f. Konsep dasar perhatian, saat jam tertentu karyawan kurang mampu memberikan perhatian dan kepedulian terhadap anggota, seperti pada waktu jam istirahat karyawan. Jika prinsipnya tetap melayani sesuai kedatangan anggota ke kantor, maka harus dilayani atau setidaknya berikan perhatian dalam bentuk komunikasi dan diperlukan adanya papan informasi untuk pemberitahuan jam istirahat supaya anggota tidak kebingungan.
- g. Dalam konsep dasar tanggung jawab masih belum maksimal pada bagian juru tabungan dan pembiayaan, penjemputan sering terlewat karena tidak tepat waktu sehingga memicu adanya komplain dari anggota, hal tersebut memang resiko namun karyawan harus berupaya lebih maksimal lagi supaya bisa mengoptimalkan kepuasan yang dirasakan oleh anggota.

2. Implementasi *Service Excellent* dalam meningkatkan loyalitas anggota pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong

- a. Dalam memaksimalkan kepercayaan anggota, BMT NU Cabang Camplong menyediakan aplikasi BMT NU-Q untuk memudahkan transaksi anggota, namun belum maksimal dalam pengoperasian aplikasi karena sering gangguan, hal tersebut tentunya memicu adanya komplain dari anggota.
- b. Menerapkan budaya kerja yaitu shiddiq, amanah, tabligh, fathanah dan juga istiqomah serta menerapkan prinsip kerja yaitu jujur, giat dan ikhlas. Hal itu menjadi pedoman dan pegangan karyawan.
- c. Menerapkan 4S (Senyum, Salam, Sapa, Santun)

- d. Melakukan pendekatan terhadap anggota melalui penyebaran brosur dan bina usaha sekaligus silaturahmi kerumah anggota.
- e. Adanya layanan antar jemput tabungan dan pembiayaan yang mendapat apresiasi dari anggota karena memudahkan.
- f. Bagi hasil yang menguntungkan atau hadiah langsung tanpa diundi sesuai ketentuan yang berlaku di BMT NU Cabang Camplong yang terdapat di brosur produk dan jasa.
- g. Bebas dari biaya administrasi dan bebas denda keterlambatan pembiayaan serta cicilan yang ringan yang terdapat di brosur produk dan jasa.
- h. Dapat melakukan setoran dan penarikan diseluruh kantor cabang.

C. Pembahasan

1. Implementasi *Service Excellent* pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong

Service Excellent (pelayanan prima) merupakan salah satu upaya yang dilakukan agar mendapatkan anggota/nasabah yang loyal, dengan pelayanan prima anggota akan merasa puas. Kepuasan anggota akan merangsangnya melakukan transaksi secara berulang, dan dari situlah loyalitas anggota akan terbentuk. Meskipun dari kepuasan akan menjadi loyalitas, namun tidak semua kepuasan menjadi loyalitas yang mana bisa disebabkan karena tidak maksimalnya *service excellent* yang dirasakan oleh anggota.

Setelah peneliti mengumpulkan data dari hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Maka langkah selanjutnya peneliti

akan melakukan analisa data dengan menjelaskan lebih lanjut dari penelitian yang dilakukan, yakni sebagai berikut:

a. *Ability* (kemampuan)

Kemampuan yang diberikan lembaga kepada anggotanya terlihat dari adanya pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan serta kemampuan keamanan bertransaksi dengan anggota. Kemampuan lainnya bisa berupa kemampuan dalam hal bagaimana melakukan pelayanan yang efektif dan efisien dengan menggunakan bahasa yang komunikatif sehingga mampu menjalin hubungan yang baik dengan anggota.²⁸

Hal tersebut juga sesuai dengan BMT NU Cabang Camplong, sebagaimana hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, disampaikan oleh Bapak Moh. Mukmin selaku Kepala Cabang bahwa beliau selalu memantau dan melihat karyawan BMT NU Cabang Camplong sudah mempunyai kemampuan maupun keahlian dibidang masing-masing, karena memang sejak awal rekrutmen karyawan sudah dibekali dengan pemahaman dan pengetahuan lebih luas terkait BMT NU Jawa Timur yang mereka dapatkan di diklat rekrutmen karyawan baru, akan menyesuaikan juga dengan posisi mana karyawan tersebut ditempatkan dan pastinya sejak awal harus dipahamkan dan dilatih terkait *jobdesk* dari setiap posisi atau jabatan tertentu. Sesuai dengan tulisan Kasmir dalam bukunya, bahwa untuk menjadi karyawan harus memiliki kemampuan dan pengetahuan karena dalam bekerja, karyawan selalu berhubungan dengan nasabah/anggota.

²⁸ Nurlia, "Strategi Pelayanan dengan Konsep *Service Excellent*." *Meraja Journal*, Vol.1 No.2 (02 Juni 2018), 115.

Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.²⁹

Sehingga peneliti dapat menganalisa bahwa dalam konsep dasar kemampuan, karyawan BMT NU Cabang Camplong sudah baik dan bagus dalam penguasaan pengetahuan dan kemampuan bidang kerja masing-masing, karena sebelum melaksanakan tugas diposisi tertentu, ada pendidikan terlebih dahulu dan disitulah karyawan dibina untuk bisa memenuhi kualitas yang dibutuhkan untuk menjadi bagian dari BMT NU Jawa Timur, hal tersebut sangat dibutuhkan dalam menunjang program layanan prima.

b. *Attitude* (sikap)

Sikap dan perilaku yang harus dimiliki karyawan harus sesuai dengan standar operasional/deskripsi kerja yang mana di BMT NU Cabang Camplong didapatkan ketika pendidikan/*training* sesuai dengan jabatan masing-masing. Sikap dasar yang dimiliki karyawan dan terlihat nyata pertama kali adalah ramah, sopan, tepat waktu, disiplin, jujur, teliti, percaya diri dan berhati-hati dalam melakukan pelayanan terhadap anggota.

Berdasarkan hasil wawancara, maka peneliti menilai bahwa konsep dasar sikap pada BMT NU Cabang Camplong dikenal dengan keramahan sesuai dengan yang diterapkan 4S (senyum, salam, sapa, santun) terutama yang berada di petugas bagian pelayanan terdepan, juga karyawannya menerapkan bahasa halus madura. Sikap dan tingkah laku yang baik diterapkan dan ditonjolkan oleh

²⁹ Kasmir, *Customer Service Excellent Teori dan Praktik* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017),67.

BMT NU Cabang Camplong agar anggota merasa disambut dengan baik dan dihargai sehingga akan puas dan akan melakukan transaksi yang berulang,. Jadi 4S sangat penting diterapkan dengan baik supaya mendapat kesan baik dari anggota, jika kesan pertama baik maka akan membuat anggota senang dan puas sehingga akan mempercayai BMT NU kedepannya.

c. *Appearance* (penampilan)

Penampilan yang baik adalah yang mampu memberikan penampilan karyawan sesuai dengan prinsip syariah serta SOP, karena dari penampilan karyawan akan mempengaruhi citra dan kepercayaan dari anggota. Penampilan juga menjadi profesionalitas kinerja karyawan yang pastinya akan selalu dipandang atau diperhatikan oleh anggota/nasabah. Anggota tentunya akan merasa risih dan tidak nyaman kalau penampilan dari karyawan tidak baik.

Berdasarkan hasil wawancara, maka peneliti menilai bahwa konsep dasar penampilan pada BMT NU Cabang Camplong menunjukkan bahwa kurang maksimal dalam penerapannya, beberapa karyawan tidak menampilkan penampilan yang baik, seragam terlihat tidak rapi sebab tidak disetrika. Hal tersebut tentunya harus di evaluasi meskipun terlihat sepele karena penampilan merefleksikan citra yang baik dan tentunya akan meningkatkan kepercayaan diri serta kredibilitas lembaga/perusahaan.

d. *Action* (tindakan)

Berkaitan dengan aksi atau tindakan yang dilakukan karyawan dalam menerapkan pelayanan kepada anggota. Tindakan ini tergambar dengan

pelayanan langsung yang diberikan kepada anggota melalui pelayanan atau transaksi diluar kantor dengan karyawan mendatangi anggota ke rumah masing-masing. Tindakan karyawan hanyalah untuk melayani para anggota sesuai dengan jabatan masing-masing yang tertera di deskripsi kerja atau *job description* agar pelayanan bisa dirasakan secara maksimal oleh anggota.

Berdasarkan hasil wawancara, maka peneliti menilai bahwa konsep dasar tindakan pada BMT NU Cabang Camplong sudah mampu memberikan berbagai kegiatan nyata dalam pelayanan seperti eksekusi turun lapangan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab dari jabatan masing-masing dalam usaha memberikan kepercayaan dan memenuhi kebutuhan anggota

e. *Attention* (perhatian)

Dalam konsep dasar ini, karyawan harus mampu membuat anggota merasa bahwa dirinya dihargai dan dilayani dengan sepenuh hati. Sekecil apapun bentuk perhatian yang diberikan kepada anggota sangatlah mempengaruhi kepuasan anggota itu sendiri, misalnya menawarkan duduk atau minum dan memberikan perhatian dengan berkomunikasi.

Berdasarkan hasil wawancara, maka peneliti menilai bahwa konsep dasar perhatian pada BMT NU Cabang Camplong belum maksimal diterapkan, sesuai dengan tanggapan salah satu anggota saat diwawancara oleh peneliti, bahwa di jam tertentu karyawan kurang mampu memberikan perhatian dan kepedulian terhadap anggota, seperti pada waktu jam istirahat karyawan. Jika prinsipnya tetap melayani sesuai kedatangan anggota ke kantor, maka harus dilayani atau

setidaknya berikan perhatian dalam komunikasi atau menanyakan kebutuhan anggota tersebut dan diperlukan adanya papan informasi untuk pemberitahuan jam istirahat supaya anggota tidak kebingungan.

f. *Accountability* (pertanggung jawaban)

Dalam konsep dasar ini, tanggung jawab digambarkan dengan pertanggungjawaban atas terselesainya segala kebutuhan yang diinginkan anggota serta siap untuk menerima komplain dari anggota. Perlu diketahui bahwasanya anggota mempercayakan setiap dana yang dimiliki untuk dikelola dan dijaga oleh BMT NU dengan mempertimbangkan pertanggungjawaban yang diberikan atas dana tersebut.

Dari hal tersebut perlu diperhatikan bahwa, bukan hanya memberikan pelayanan prima, namun juga harus memberikan kepercayaan kepada anggota dengan pelayanan tersebut, harus bertanggung jawab dengan posisi yang di emban supaya bisa mempertahankan anggota yang lama maupun anggota yang baru. Sesuai dengan tanggapan Kepala Cabang saat diwawancara peneliti, bahwa semua karyawan ditekankan untuk bertanggung jawab terhadap pekerjaan masing-masing, apalagi yang berhubungan langsung dengan anggota, sedikit saja melakukan kesalahan atau kelalaian maka akan mempengaruhi tingkat kepercayaan dari anggota karena nilai kepercayaan itu sangat mahal dan untuk membangunkan kepercayaan anggota sangat sulit, lembaga harus betul-betul maksimal dalam memberikan pelayanan supaya tercipta kepuasan yang kemudian akan mengarah pada loyalitas tentunya.

Tanggung jawab terhadap kinerja masing-masing sudah diupayakan sebaik mungkin, karyawan berusaha melakukan apapun yang akan menjadi kepuasan anggota terhadap BMT NU Cabang Camplong dan meminimalisir terjadinya kesalahan untuk menghindari komplain, namun hal tersebut kadangkala tidak bisa dihindari secara terus-menerus, karyawan bisa saja melakukan kelalaian dan kesalahan, yang sering menjadi komplain dari anggota itu karena penjemputan tidak sesuai janji atau terlewat dari waktunya dan kadang tidak ada komunikasi, komplain tersebut yang sering didapatkan oleh karyawan. Sebagaimana penjelasan salah satu anggota, bahwa penjemputan tabungan dan pembiayaan sering tidak tepat waktu sampai beberapa hari tanpa ada pemberitahuan apapun dan seharusnya karyawan harus bertanggung jawab terkait hal tersebut karena akan berdampak nantinya pada kepuasan dan loyalitas anggota.

Berdasarkan hasil wawancara, maka peneliti menilai bahwa konsep dasar tanggung jawab pada BMT NU Cabang Camplong masih belum maksimal diterapkan pada bagian juru tabungan dan pembiayaan dalam pelayanan atau transaksi diluar kantor, penjemputan sering terlewat karena tidak tepat waktu sehingga memicu adanya komplain dari anggota, hal tersebut memang resiko namun karyawan harus berupaya lebih maksimal lagi supaya bisa mengoptimalkan kepuasan yang dirasakan oleh anggota, karena jika anggota merasa kecewa maka dampaknya akan fatal dan juga akan mengurangi kredibilitas lembaga.

2. Implementasi *Service Excellent* dalam meningkatkan loyalitas anggota pada KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong

Menjalankan sebuah strategi yang berupa *Service Excellent* guna mempertahankan eksistensi dan pengembangan bisnis keuangan melalui peningkatan loyalitas nasabah memang tidaklah mudah.³⁰ Disetiap lembaga pasti memiliki yang namanya *Service Excellent* tersendiri, di BMT NU Cabang Camplong harus menerapkan sesuai teori dalam konsep dasar pelayanan prima dan juga mengikuti SOP pelayanan yang ada pada setiap *job description* masing-masing jabatan yang didapatkan saat pendidikan karyawan baru. Namun perlu dipahami bahwa *Service Excellent* yang berupa pelayanan langsung di kantor maupun di luar kantor tidak hanya sebagai perwujudan SOP belaka melainkan juga dari kesadaran karyawan akan tanggung jawabnya kepada nasabah/anggota sebagai mitra.

Loyalitas sebagai suatu komitmen yang mendalam untuk melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali terhadap sebuah produk atau jasa yang disukai pada masa depan, walaupun situasi mempengaruhi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan peralihan perilaku, serta tidak sensitif terhadap perubahan situasi yang menyebabkan berpindahannya anggota. Pelanggan atau anggota yang loyal akan selalu membela perusahaan bahkan berusaha untuk menarik dan memberikan saran terhadap orang lain, akan terbentuk pula komitmen anggota untuk bertahan dan selalu melakukan transaksi secara

³⁰ Ria Octavia, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung, *Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 13 No. 1 (April 2019), 36.

berulang karena kepuasan yang telah dirasakan.³¹ Terdapat beberapa yang tidak maksimal dalam implementasi konsep-konsep dasar *Service Excellent* di BMT NU Cabang Camplong yakni penampilan, perhatian, dan tanggung jawab. Maka, dari ketidakmaksimalan pelayanan tersebut berdampak kepada turunnya loyalitas anggota. Hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimiliki oleh anggota yang loyal diantaranya melakukan transaksi berulang secara teratur, bertransaksi antar lini produk dan jasa, mereferensikan kepada orang lain, dan menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing.

Selain itu, upaya yang perlu dilakukan dalam meningkatkan loyalitas anggota oleh BMT NU terdapat beberapa faktor yang harus diperhatikan karena hal tersebut mempertaruhkan loyalitas dari anggota, diantara faktor tersebut ialah, pertama, dari kualitas jasa yang dirasakan sebagai penilaian anggota mengenai prioritas atau keunggulan menyeluruh dari suatu produk atau jasa yang ditawarkan oleh lembaga, kedua dari kepuasan anggota yang perlu diperhatikan untuk mempertahankan yang lama maupun yang baru, ketiga citra dari perusahaan yang sangat penting untuk selalu dijaga dan selalu ditingkatkan kualitasnya untuk menjaga kepercayaan serta kesetiaan anggota melihat banyaknya perusahaan terutama lembaga keuangan yang saling menumbuhkan citra masing-masing untuk mendapatkan pandangan yang positif dari anggota tersebut, maka pelayanan prima dianggap penting untuk diterapkan.

Maksimalnya pelayanan prima tentu didukung dengan tersedianya sarana dan prasarana yang baik, dalam melayani anggota hal yang paling penting

³¹ Kasmir, *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), 66.

diperhatikan selain kualitas dan kuantitas, sumber daya masyarakat, juga sarana dan prasarana yang dimiliki oleh lembaga BMT NU Cabang Camplong agar memberikan kenyamanan terhadap anggota, namun jika hal tersebut tidak terpenuhi maka akan berdampak pada kenyamanan dan kepercayaan anggota yang tidak akan merasa puas. Kualitas pelayanan yang maksimal tentunya akan mendatangkan rasa puas dari anggota karena telah terpenuhi kebutuhan dan keinginan yang diharapkan, dan tentunya ketika ada ketidakcocokan kinerja atau kualitas pelayanan maka akan mempengaruhi persepsi dan keyakinan anggota untuk terus melakukan transaksi ditempat yang tetap, setelah kepuasan tentunya akan menimbulkan juga rasa kesetiaan dari anggota itu sendiri.³² Maka dari itu pentingnya menjaga citra dan kualitas pelayanan agar mendapat kesan baik dan sesuai dengan kebutuhan anggota.

³² Zein Bastiar, "Service Excellent Dalam Rangka Membentuk Loyalitas Pelanggan." *Jurnal Manajerial*, Vol.8 No. 16 (Januari 2018), 55.