

## BAB IV

### PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Paparan Data

##### 1. Profil dan sejarah umum KSPPS Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU

###### Jawa Timur

Nama lengkap : KSPPS Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Jawa Timur

Alamat : Jln. Kamal, Kalianget, Ragang, Bbranta Pesisir, Kecamatan  
Tlanakan Kabupaten Pamekasan

Website : [www.bmtnujatim.com](http://www.bmtnujatim.com)

Pada masa Rasulullah SAW, istilah BMT sudah ada, meskipun belum berbentuk lembaga tersendiri yang tetap. Pada tahun 1994, pada masa pemerintahan Khalifah Umar bin Khatab, seorang ahli fikih bernama Walid bin Hisham mengusulkan agar lembaga Baitul Maal memperoleh kemerdekaan sebagai lembaga ekonomi. Baitul Maal menjadi lembaga vital bagi kehidupan negara di masa depan, terutama pada masa dinasti Abbasiyah dan Umayyah. Saat itu, baitul maal dihadapkan pada berbagai persoalan mulai dari pengumpulan *zakat*, *ghanimah*, *infaq*, *shadaqah* hingga pembangunan fasilitas umum seperti jalan, jembatan, pembayaran tentara dan pejabat negara serta kegiatan sosial. atau kepentingan umum. Kalau sekarang, baitul maal telah memainkan peran Kementerian Keuangan, Dirjen Pajak, Kementerian Sosial dan Kementerian Pekerjaan Umum selama sejarah Islam. Sedangkan Baitut Tamwil dalam istilah modern adalah bank syariah yang mengakar

kuat di benak para tokoh gerakan Islam sejak tahun 1990-an yang mengibarkan bendera dakwah hingga tumbuhnya *revitalisme Islam (Islamic revival)* atas seruan Jamaluddin al-Afghani, Muhammad Iqbal. , Ibnu Radis, Muhammad Abduh, Rasyid Ridho, Hasan al-Banna, Al-Mauduli, Sayyid Qutub dan lain-lain yang telah bersuara untuk pembebasan ekonomi dengan menerapkan kembali Syariat Islam sebagai infrastruktur perbankan Islam dan lembaga yang berwawasan keuangan.<sup>1</sup>

Kelahiran BMT NU di Jawa Timur tepatnya di Desa Gapura Kabupaten Sumenep lahir dari kepedulian terhadap nasib masyarakat Sumenep yang merupakan pekerja keras. Baik pria maupun wanita yang saling membantu mengatur kehidupannya. Namun, kemakmuran tidak bertambah sesuai dengan keinginan masyarakat. Nahdhatul Ulama sangat prihatin dengan keadaan ini sehingga pada tahun 2003 pengurus Gapura MWC NU bekerjasama dengan lembaga ekonomi merancang rencana penguatan perekonomian rakyat untuk kemaslahatan masyarakat mardhatillah. Dalam merealisasikan rencana tersebut, sejumlah program sedang dilaksanakan oleh MWC NU Gapura ekonomi, mulai dari pelatihan kewirausahaan, seminar perencanaan hingga pelatihan BUMNU (Badan Usaha Milik NU). Sementara peserta seminar dan beberapa direktur pada awalnya masih menentang gagasan pendirian BMT karena trauma karena sebelumnya mendirikan lembaga keuangan, uang itu akhirnya disalahgunakan. Namun pengurus MWC dan peserta seminar menyepakati gagasan pembentukan perusahaan simpan pinjam dengan model syariah yang diberi nama BMT pada tanggal 1 Juni 2004. Perkembangan dan kemajuan KSPPS BMT NU Jawa Timur telah telah sukses di beberapa cabang di berbagai

---

<sup>1</sup> Jamal Lulail Yunus, *Manajemen Bank Syariah Mikro*, (Malang: Anggota IKAPI, 2009), 5-6

daerah di Jawa Timur, salah satunya yang berlokasi di Kabupaten Tlanakan Pamekasan. salah satu keberhasilan tersebut adalah pada tahun 2014 KSPPS BMT NU Jawa Timur mendapatkan satu unit mobil dari Bupati Sumenep yaitu A. Busyro dan modal 50 juta dari Wakil Gubernur Jawa Timur.<sup>2</sup>

## **2. Visi dan Misi KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan**

### VISI

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

### MISI

- a. Memberi layanan terbaik, pengemabbngan bisnis dan solusi kepada anggota.
- b. Menumbuhkembangkan nilai syraiah secara benar untuk menjadi tolak ukur tata kelola yang profesional dan amanah.
- c. Mencapai pertumbuhan dan keuntungan yang berkelanjutan dengan mendirikan 100 cabag pada tahun 2016
- d. Mengutamakan penggalangan dana berbasis ta'awun dan pembiayaan langsung ke segmen UMKM baik secara individu maupun kelompok.
- e. Melaksanakan pengumpulan dan penyaluran shodaqoh, infaq serta wakaf.
- f. Mempersiapkan dan mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas, profesional dan berintegritas.

---

<sup>2</sup> Ainol Yaqin, *Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan*, Volume 4, (1) 2020, 60-61

- g. Pengembangan budaya dan lingkungan kerja yang ramah dan sehat serta manajemen yang cermat.
- h. Menciptakan keadaan terbaik bagi sumber daya manusia sebagai tempat kebanggaan pelayanan tanpa batas dan pelayanan ikhlas sebagai perwujudan ibadah.
- i. Meningkatkan kesadaran dan tanggungjawab terhadap lingkungan dan masyarakat.

### **3. Motto KSPPS di Bait BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan**

Setiap organisasi pasti mempunyai sebuah motto tersendiri untuk menggambarkan sebuah prinsip organisasinya. Seperti halnya KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan berpegang teguh kepada sebuah prinsip yaitu menebar mamfaat berbagi keuntungan. Ini yang menjadi motto KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan untuk senantiasa bermamfaat kepada orang banyak

### **2. Budaya kerja KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan**

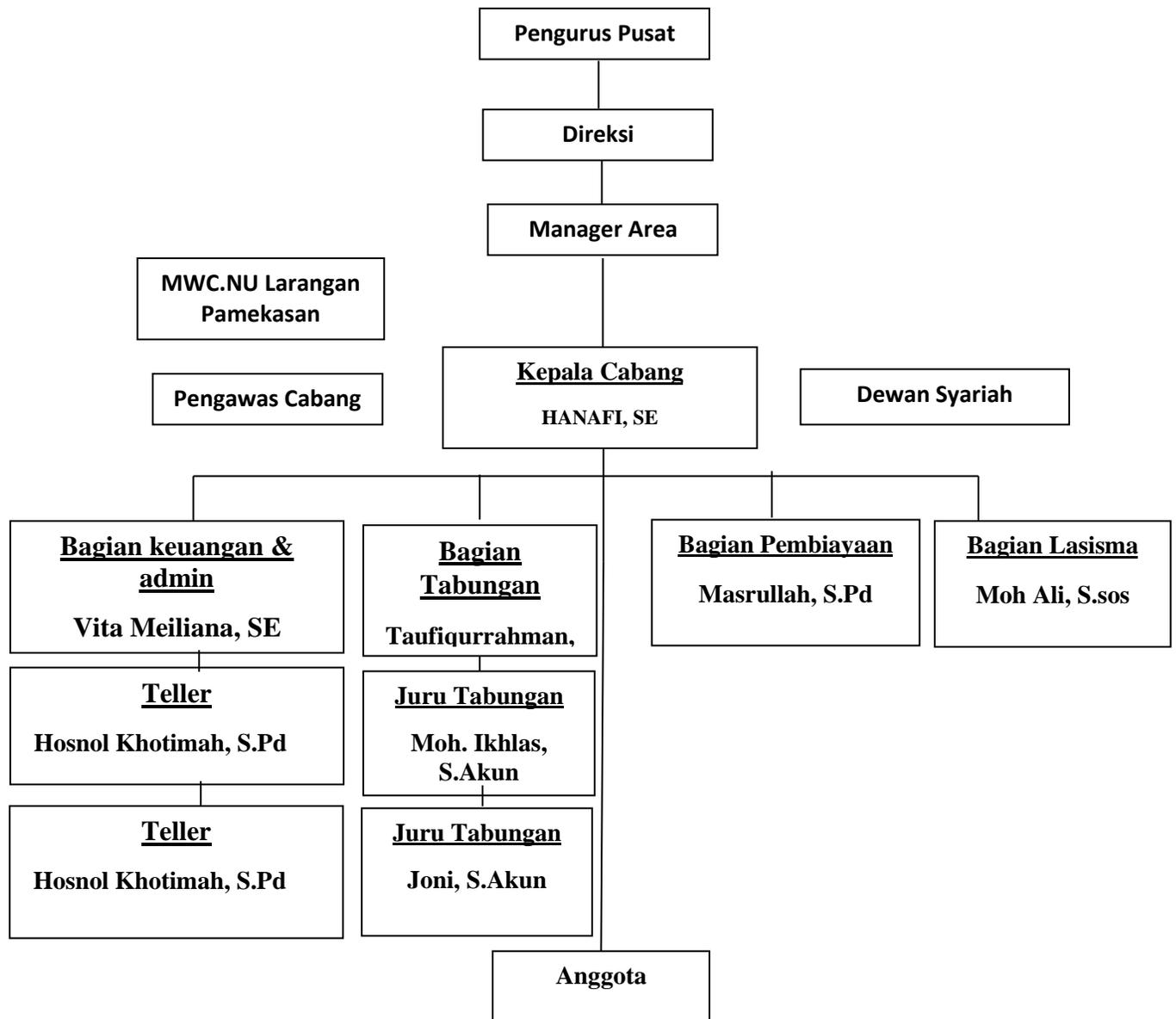
Adapun budaya kerja BMT NU dalam menerapkan kinerja di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan sebagai berikut:

- a. *Shiddiq* adalah menjaga martabat dan integritas
- b. *Amanah* adalah terpercaya dengan penuh tanggung jawab
- c. *Tabligh* adalah bekerja dengan penuh keterbukaan
- d. *Fathonah* adalah profesional dalam bekerja

e. *Istiqomah* adalah konsisten menuju kesuksesan

### 3. Struktur organisasi KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan

Adapun struktur pengelola KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan sebagai berikut:



1. Bagaimana penerapan *excellent service* di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.?

Pelaksanaan penerapan *excellent service* di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan tentu sudah dikonsepsi sesuai dengan prosedur aturan manajemen yang sudah ditetapkan oleh pimpinan. Hal ini sebagai dasar awal pengembangan dan peningkatan BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan dalam memberi kenyamanan dan kepuasan terhadap semua anggota. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan pimpinan kepala cabang BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan sebagai berikut:

“Prioritas utama bagi kami adalah anggota atau masyarakat yang selalu berinteraksi dengan kami selaku pengelola BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan ini. Apabila kami memberikan pelayanan yang terbaik kepada mereka maka mereka akan senang dan nyaman berinteraksi dengan kami. Sehingga mereka betah dan merasa terkesan terhadap pelayanan yang kami terapkan. Seluruh karyawan sudah dibimbing dan dibekali ilmu serta pelatihan bagaimana menerapkan pelayanan yang baik terhadap para anggota dengan menerapkan konsep 4S (salam, sapa, senyum dan sopan). Saya selaku pimpinan selalu menghimbau kepada seluruh karyawan untuk senantiasa melayani seluruh anggota dengan maksimal.”<sup>3</sup>

Selaras dengan apa yang disampaikan oleh bagian layanan keanggotaan dan mitra bahwa:

“Saya bagian layanan keanggotaan dan mitra yang selalu berinteraksi dengan anggota tentu saya harus menerapkan *excellent service* sesuai dengan manajemen BMT bahwa seluruh anggota harus dilayani dengan sebaik mungkin. Dengan senyuman dan tutur kata yang lemah lembut merupakan salah satu cara saya untuk memikat hati para anggota dengan begitu mereka akan merasa nyaman dan senang terhadap pelayanan yang saya berikan. Dan juga ketika mereka mendapatkan suatu kendala maka saya sebagai layanan keanggotaan

---

<sup>3</sup> Hanafi, *Selaku Kepala Cabang BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan*, wawancara Langsung, (14 April 2023).

harus sigap, cepat dan tepat dalam melayani agar mereka merasa merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang saya berikan<sup>4</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh Taufiqurrahman selaku bagian tabungan dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“Saya selaku bagian tabungan yang selalu menjemput tabungan kepada para anggota tentunya saya harus menerapkan konsep 4S sesuai dengan manajemen BMT yaitu salam, sapa, senyum, dan sopan. Konsep ini saya terapkan setiap saya berinteraksi dengan para anggota dan alhamdulillah mereka merasa senang serta nyaman dengan pelayanan saya karena setiap apa yang menjadi kebutuhan mereka saya layani dengan baik dengan begitu saya yakin akan ada timbal yang positif terhadap BMT”<sup>5</sup>.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa pimpinan beserta seluruh karyawan BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan telah menerapkan *excellent service* yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh anggota atau masyarakat dengan menerapkan konsep 4S yakni salam, sapa, senyum, dan sopan dan menangani berbagai kebutuhan atau kendala yang anggota alami. Hal ini merupakan cara seluruh karyawan dalam berinteraksi dengan seluruh anggota atau masyarakat agar mereka merasa nyaman dan puas dengan pelayanan BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan.

Hal ini juga sesuai dengan hasil wawancara dengan beberapa para anggota yang menabung aktif di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan sebagai berikut:

“Saya penabung aktif di tabungan *mudlarabah* yang selalu dijemput tabungannya setiap hari. Salah satu kemudahan dari menabung di BMT yaitu karena saya tidak usah pergi ke BMT karena ada petugas yang selalu menjemput tabungannya kerumah. Selai itu karyawan yang menjemput tabungan itu orangnya ramah dan sopan. Hal ini dibuktikan ketika dia menjemput tabungan yang selalu mengucap

---

<sup>4</sup> Alfiani Syafitri, *Selaku Bagian Layanan Keanggotaan dan Mitra di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan*, Wawancara Langsung, ( 17 April 2023).

<sup>5</sup> Taufiqurrahman, *Selaku Bagian Tabungan di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan*, Wawancara Langsung, ( 17 April 2023)

salam dan menyapa dengan lemah lembut yang diiringi senyuman serta kalo saya ada permasalahan dalam tabungan dia segera mengatasinya dengan mengecek dan konsultasi ke kantornya sehingga keesokan harinya bisa teratasi dengan menemui saya dirumah.<sup>6</sup>

Hal yang sama juga dirasakan oleh Rumiwati penabung aktif di bagian tabungan *mudlarabah* bahwa pelayanan di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan sangat baik dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“Pelayanan yang saya rasakan ketika berinteraksi dengan karyawan yang biasa menjemput tabungan kerumah sangatlah baik yaitu mengutamakan kebutuhan anggota atau masyarakat. Dia menanyakan tentang kebutuhan saya, mungkin ada yang mau ditanyakan tentang tabungan dan menyarankan terhadap tabungan yang nyaman. Selain itu salah satu kemudahan yang BMT terapkan adalah menjemput tabungan kerumah masing-masing dan para anggota tidak usah repot-repot lagi pergi ke BMT untuk menabung. Sehingga para anggota merasa senang dan puas terhadap pelayan yang telah diberikan oleh pihak BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan.”<sup>7</sup>

Sesuai dengan yang dirasakan Muslimah penabung aktif di bagian tabungan *mudlarabah* bahwa pelayanan di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan sangat baik dengan pelayanan yang prosesnya cepat sesuai dengan kebutuhan anggota dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“Saya pernah menggadai emas di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan karena dituntut kebutuhan yang mendesak. Selain prosesnya mudah dan cepat tetapi juga karyawannya ramah melayani dengan baik sampai tuntas. Dengan menanyakan kebutuhan serta mengarahkan saya kepada pilihan yang nyaman dan sesuai dengan hidup saya. Saya yakin hal itu sudah dipertimbangkan oleh karyawan tersebut bahwa pilihan itu yang terbaik bagi saya. Hal ini

---

<sup>6</sup> Tri Hartatik, *Penabung Aktif di Tabungan Sabar (Tabungan Mudlarabah) di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan*, Wawancara Langsung, (16 April 2023)

<sup>7</sup> Rumiwati, *Penabung Aktif di Tabungan Sabar (Tabungan Mudlarabah) di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan*, Wawancara Langsung, (20 April 2023)

membuat saya merasa nyaman dalam berinteraksi dengan karyawan yang melayani saya.<sup>8</sup>

Senada juga dengan hasil wawancara dengan Moh Alih penabung aktif di bagian tabungan *mudlarabah* bahwa pelayanan karyawan yang menjemput tabungan kerumahnya ramah dan santun serta orangnya mempunyai sikap sosial yang tinggi sehingga dia mudah akrab dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“Awal mula ketemu dengan karyawan yang selalu menjemput tabungan kerumah saya sudah kerasan karena orangnya sopan dengan pelayanannya yang baik mengucapkan salam, bertutur kata yang baik, dan menanyakan keadaan saya. Sehingga saya merasa nyaman berinteraksi dengannya dengan begitu saya juga lebih bersemangat untuk menabung.”<sup>9</sup>

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan *excellent service* di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan telah diterapkan dengan baik sesuai dengan konsep BMT yaitu 4S salam, sapa, senyum, dan sopan. Hal ini merupakan cara utama BMT dalam berinteraksi dengan seluruh anggota atau masyarakat agar mereka merasa terlayani dengan sebaik mungkin.

## 2. Bagaimana kendala penerapan *excellent service* di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.?

Setiap konsep dan manajemen yang diterapkan didalam organisasi pasti ada kendala yang akan dihadapi baik disengaja maupun tidak disengaja. Beberapa kendala penerapan *excellent service* di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan adalah sesuatu yang tidak diinginkan karena

---

<sup>8</sup> Muslimah, *Penabung Aktif di Tabungan Sabar (Tabungan Mudlarabah) di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan*, Wawancara Langsung, (25 April 2023)

<sup>9</sup> Moh Alih, *Penabung Aktif di Tabungan Sabar (Tabungan Mudlarabah) di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan*, Wawancara Langsung, (20 April 2023)

konsep dan manajemen yang diterapkan hanya sebuah rencana manusia semuanya kembali kepada Allah karena sebaik-baiknya rencana adalah rencana Allah SWT.

Mengacu kepada kendala penerapan *excellent service* di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah ketika sistem di BMT sedang *error* sehingga pihak BMT tidak bisa melayani para anggota yang mempunyai kebutuhan dengan baik, hasil wawancara sebagai berikut:

“Saya bagian teller yang selalu menjadi garda terdepan dalam semua kebutuhan para anggota atau masyarakat yang ingin menabung, penarikan tabungan dan apabila ada kesalahan pada percetakan tabungan. Semua saya tangani berdasarkan anggota atau masyarakat yang datang terlebih dahulu. Kendala yang saya alami ketika tidak bisa melayani dengan baik karena sistem di BMT sedang *error* yang menyebabkan para anggota menunggu bahkan tidak dapat dilayani karena sistemnya tidak dapat dioperasikan”<sup>10</sup>

Sesuai juga dengan hasil wawancara dengan anggota penabung aktif di tabungan *mudlarabah* yaitu sebagai berikut:

“Kendala yang saya alami di BMT ketika saya akan melakukan penarikan tabungan karena kebutuhan yang mendesak setelah sampai di BMT ketika menghadap ke bagian teller dan dia bilang bahwa sistemnya lagi mengalami gangguan atau eror sehingga saya harus menunggu karena memang sangat butuh.”<sup>11</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh Rohelah penabung aktif di tabungan *mudlarabah* yaitu sebagai berikut:

“Pada tanggal 05 April saya pergi ke BMT untuk melakukan penarikan sebesar dua juta karena orang tua saya masuk kerumah

---

<sup>10</sup> Siti Khosnol Hotimah, *Selaku Teller di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan*, Wawancara Langsung, (03 Mei 2023)

<sup>11</sup> Lailah, *Penabung Aktif di Tabungan Sabar (Tabungan Mudlarabah) di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan*, Wawancara Langsung, (30 April 2023)

sakit. Saya agak lama menunggu padahal saya buru-buru mau kerumah sakit hal itu disebabkan karena saya harus menunggu uang yang sedang dihitung oleh *teller*-nya.<sup>12</sup>

Disampaikan juga oleh bagian layanan keanggotaan dan mitra bahwa terdapat kendala dalam penerapan *excellent service* di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan ketika listrik padam jaringan tidak stabil sehingga ketika mengecek dan memproses data anggota prosesnya sangat lama dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“Kendala yang sering terjadi selama saya di bagian layanan keanggotaan dan mitra adalah jaringan yang tidak stabil disebabkan karena padam sehingga prosesnya agak lama sesuai dengan kondisi hidupnya listrik kembali. Dari kendala tersebut ada anggota yang menunggu ada pula yang pamit pulang karena mungkin sudah tidak sabar menunggu. Kendala ini sudah diluar manajemen kami pihak BMT tetapi kami akan berusaha akan tetap melayani dengan baik demi kepuasan para anggota atau masyarakat.”<sup>13</sup>

Sesuai juga dengan hasil wawancara dengan Maski anggota baru bahwa pelayanan di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan terkadang ada kendala yang dipengaruhi oleh jaringan yang tidak stabil disebabkan oleh listrik padam dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“Kendala yang pernah saya alami ketika saya ingin membuat tabungan pada tabungan siaga ada kendala jaringan yang tidak stabil dipengaruhi oleh listrik padam sehingga untuk memproses pengimputan data membutuhkan waktu yang sangat lama. Saya tetap menunggu karena pengimputan data sudah hampir mau selesai walaupun saya sudah merasa kurang kerasan karena sudah memakan waktu yang lama.”<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup> Rohelah, *Penabung Aktif di Tabungan Sabar (Tabungan Mudlarabah) di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan*, Wawancara Langsung, (08 Mei 2023)

<sup>13</sup> Alfiani Syafitri, *Selaku Bagian Layanan Keanggotaan dan Mitra di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan*, Wawancara Langsung, ( 04 Mei 2023).

<sup>14</sup> Maski, *Anggota Baru Pada Tabungan Siaga di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan*, Wawancara Inagsung, (27 April 2023).

Kendala lain yang sering di alami oleh Taufiqurrahman selaku bagian tabungan yang selalu menjemput tabungan kerumah masing-masing anggota. Kendala tersebut dipengaruhi oleh jarak dan waktu terkadang tidak nutut waktu karena jaraknya lumayan jauh dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“Beberapa kendala yang saya temui dilapangan adalah kadang saya tidak ketemu dengan orangnya karena bebergian atau bekerja sehingga saya pulang sia-sia. Kadang ada yang tidak dijemput karena sudah tidak nutut waktu sehingga harus kembali keesokan harinya. Dalam hal ini saya harus sabar dalam menghadapinya karena memang kebutuhan orang tidak ada yang tahu apalagi di pedesaan yang kesehariannya di sawah bertani tetapi saya tetap akan memberikan pelayanan yang terbaik kepada mereka.”<sup>15</sup>

Sesuai dengan hasil wawancara dengan Nur Sulaiman penabung aktif di bagian tabungan *mudlarabah* di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan bahwa saya sering tidak menabung karena tidak ketemu dengan petugas yang biasa menjemput kerumah saya dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“Pada bulan April saya sering tidak menabung karena tidak ketemu dengan petugas penjemput tabungan mungkin saya sering tidak ada dirumah karena sekarang sudah mendapatkan pekerjaan sebagai satpam disekolah SDN Larangan Tokol 1 sehingga sering tidak ketemu. Tetapi pada bulan Mei saya aktif kembbbali menabung karena petugas yang biasa menjemput kerumah sekarang langsung kesekolah karena dia sudah tahu bahwa saya ada disana.”<sup>16</sup>

Paparan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam penerapan *excellent service* di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan terdapat beberapa kendala yang mungkin tidak diharapkan oleh pihak BMT walaupun

---

<sup>15</sup> Taufiqurrahman, *Selaku Bagian Tabungan di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan*, Wawancara Langsung, (06 Mei 2023)

<sup>16</sup> Nur Sulaiman, *Penabung Aktif di Tabungan Sabar (Tabungan Mudlarabah) di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan*, Wawancara Langsung, (03 Mei 2023)

sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang baik serta bermamfaat terhadap seluruh anggota dan masyarakat. Akan tetapi tidak dapat dipungkiri ketika sistem *error*, listrik padam dan jarak tempuh, waktu serta tidak bertemu dengan yang punya tabungan ketika penjemputan tabungan merupakan kendala yang pihak BMT rasakan. Walaupun sudah begitu kami seluruh karyawan dan elemen didalamnya akan terus selalu berupaya untuk senantiasa semangat dalam melayani seluruh anggota dan masyarakat dengan setulus hati.

#### **A. Temuan Data**

Setelah peneliti penelitian dengan mengumpulkan semua hasil penelitian untuk dipaparkan sesuai dengan data yang diperoleh dilapangan. Sehingga peneliti dapat menemukan beberapa hal sebagai bentuk temuan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Penerapan *excellent service* di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.
  - a. BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan telah melaksanakan *excellent service* dengan konsep 4S yaitu salam, sapa, senyum dan santun. Hal ini menunjukkan bahwa pihak BMT senantiasa menerapkan pelayanan yang baik terhadap semua anggota dan masyarakat dengan konsep *attitute*.
  - b. Karyawan selalu menanyakan serta memahami kebutuhan para anggota sehingga karyawan lebih konsentrasi dan tanggap mencari solusi

terhadap permasalahan yang ada. Hal ini sesuai dengan konsep *attention* yang mencakup LOT (*listening, observing* dan *thinking*).

- c. Karyawan menampung dan berusaha untuk mengatasi atas segala kebutuhan atau kendala yang dialami para anggota. Seperti yang diterapkan oleh karyawan yang bertugas di dalam kantor maupun yang dilapangan contohnya, pada saat jemput tabungan (jemput bola) dan pada saat penagihan angsuran. Hal ini sesuai dengan konsep *action* dimana suatu tindakan nyata yang akan menjadikan bukti terhadap kebutuhan para anggota.

2. Kendala penerapan *excellent service* di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.

- a. Kendala internal

Kendala internal adalah kendala yang disebabkan oleh pihak BMT seperti sistem pusat sedang mengalami gangguan atau eror sehingga tidak bisa melayani para anggota dengan maksimal dan jaringan yang tidak stabil disebabkan oleh listrik padam.

- b. Kendala eksternal

Kendala eksternal adalah kendala yang disebabkan dari luar pihak BMT seperti anggota yang kurang memahami dengan prosedur yang diterapkan di BMT sehingga para anggota ada yang komplek karena kurang sabar dalam menunggu sehingga bawaannya emosi.

## B. Pembahasan

### 1. Penerapan *excellent service* di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.

Pelaksanaan penerapan *excellent service* di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan konsep yang BMT terapkan yaitu 4S salam, sapa, senyum dan santun. Salam merupakan sapaan awal ketika berjumpa dengan seseorang atau ketika mengunjungi para anggota kerumahnya masing-masing yaitu dimulai dengan mengucapkan salam. Sapa merupakan salah satu cara memikat hati para anggota atau masyarakat karena dengan sapaan yang karyawan berikan maka mereka para anggota akan merasa dipedulikan keberadaannya. Senyum adalah sebagian dari shodaqah maka dari itu selain bershodaqah kepada para anggota juga akan disenangi dan diminati dalam berinteraksi dengan pihak BMT. Hal ini sesuai dengan sabda Rosulullah SAW yaitu:

تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ لَكَ صَدَقَةٌ

Artinya: senyummu didepan sadaramu adalah sedekah bagimu. (H.R. Tirmidzi no 1956).<sup>17</sup>

Sopan merupakan suatu pekerjaan mulia yang tidak semua orang bisa. Karyawan BMT dituntut untuk senantiasa berlemah lembut dan bertutur kata yang baik kepada para anggota agar mereka betah dan merasa nyaman dalam berinteraksi. Konsep tersebut merupakan kunci dasar dalam membina hubungan yang baik antara para anggota, masyarakat dan BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan.

---

<sup>17</sup> Hadist Riwayat Tirmidzi, no. 1956.

Hal ini sesuai dengan konsep dasar *excellent service* bahwa *attitude* atau sikap karyawan merupakan penentu bagi pengembangan dan kemajuan suatu organisasi. Sikap (*Attitude*) merupakan salah satu cerminan perilaku seseorang dalam melakukan sesuatu. Maka dari itu sikap karyawan akan menunjukkan kepribadiannya dimata anggota. Segala sikap yang ditunjukkan oleh karyawan akan berdampak pada kesejahteraan organisasi itu sendiri.<sup>18</sup>

Hal ini juga senada dengan yang diungkapkan Daryanto dan Ismanto Setyobudi bahwa bentuk pelayanan *excellent service* yang harus dilaksanakan adalah ramah, senyum, sopan santun, cepat, tepat, terbuka dan bertanggungjawab. Yang mana semuanya tidak terlepas dari tiga komponen penting yaitu sikap, kemampuan dan pengetahuan.<sup>19</sup>

Disamping itu, konsentrasi karyawan dalam melayani para anggota atau masyarakat sangat diperlukan untuk selalu menjaga keprofesionalan seorang karyawan dalam melayani. Karyawan di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan selalu fokus dalam melayani para anggotanya dengan mendengarkan dan memahami segala kebutuhan mereka sehingga karyawan BMT memberikan solusi dan bisa mengarahkan sesuai dengan kebutuhan para anggota masing-masing. Dengan begitu para anggota atau masyarakat akan mempunyai kesan baik terhadap BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan.

---

<sup>18</sup> Wildan Zulkarnain dan Raden Bambang Sumarsono, *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktek Pelayanan Prima*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2018), 9

<sup>19</sup> Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2014), 107.

Hal ini selaras dengan konsep *excellent servise* bahwa karyawan harus mempunyai konsep perhatian terhadap para anggota atau masyarakat karena konsep perhatian (*attention*) merupakan pelayanan dengan mencurahkan konsentrasi untuk memfokuskan pada anggota yang dihadapi. Ruang lingkup perhatian memang pada anggota memang luas tetapi dalam pelayanan prima konsep perhatian tersebut mencakup tihal hal, yaitu LOT (*listening, Observing, Thinking*). *Listeninng* adalah berusaha untuk mendengarkan dan memahami kebutuhan anggota, *Observing* adalah mengamati berbagai tipe anggota sehingga bisa menyesuaikan pelayanan untuknya dan *Thinking* adalah memikirkan kebutuhan nasabah. Bersedia menjadi mitra dan bersedia mengatasi permasalahan.<sup>20</sup>

Selain itu kemampuan dan kinerja yang tepat serta tanggap dalam menyediakan pelayanan terhadap para anggota agar mereka terpenuhi kebutuhannya merupakan salah satu tujuan BMT dalam menyediakan pelayanan yang baik kepada para anggota dan masyarakat mulai dari sarana dan prasana serta layanan yang ada di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan. Karyawan dituntut untuk senantiasa fast respon yaitu merespon dengan cepat tidak menunda-nunda dengan berbagai alasan yang tidak relevan tetapi harus bergerak cepat dan tepat sesuai dengan segala kebutuhan dan permasalahan yang dialami para anggota karena para anggota atau masyarakat membutuhkan bukti nyata dalam setiap kebutuhannya. Hal ini diterapkan dalam pelayanan didalan kantor maupun dilapangan, contoh pelayanan dilapangan yaitu penjemputan tabungan (jemput bola) dan penagihan angsuran.

---

<sup>20</sup> Wildan Zulkarnain dan Raden Bambang Sumarsono, Manajemen dan Etika Perkantoran Praktek Pelayanan Prima, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2018), 10

Hal ini sesuai dengan konsep dasar excellent service bahwa tindakan (*action*) merupakan pelayanan nyata dan bentuk konkrit dari pelayanan sebelumnya. Hal tersebut untuk meyakinkan dan memberikan jaminan agar senantiasa bersedia menggunakan produk yang ditawarkan. Dengan mencatat pesanan kebutuhan anggota, mewujudkan pesanan anggota, memberi layanan yang purnajual, dan mengatakan terima kasih dengan harapan anggota akan kembali.<sup>21</sup>

Dapat peneliti simpulkan bahwa pelaksanaan penerapan *excellent service* di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan telah sesuai dengan teori dan konsep dasar excellent service yang memang direkomendasikan oleh beberapa ahli. Dengan menerapkan konsep 3A yaitu sikap (*attitude*) dimana karyawan harus mempunyai sikap yang baik mulai dari tutur kata yang baik, santun dalam berbicara, dan mengutamakan kepentingan diatas kepentingan pribadi, perhatian (*attention*) yaitu sikap memahami atas segala kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi para anggota atau masyarakat, dan tindakan (*action*) karyawan terhadap kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi oleh para anggota atau masyarakat. Dengan konsep tersebut pelayanan di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan akan diminati oleh para anggota dan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan berbagai sumber seperti karyawan BMT, para anggota dan masyarakat bahwa BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan memang benar menerapkan 4S yaitu salam, sapa dan senyum dalam

---

<sup>21</sup> Ibid, 11

memberikan pelayanan terhadap para anggota maupun masyarakat. Hal ini dilakukan karena BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik dan bermamfaat kepada para anggota dan masyarakat. Selain itu pimpinan BMT selalu menghimbau kepada seluruh karyawan untuk senantiasa menjaga segala sikap dalam melayani para anggota dan masyarakat, berusaha mendengarkan dan memahami atas segala kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi oleh para anggota dan masyarakat serta mencarikan solusi yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi.

**2. Kendala penerapan *excellent service* di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.**

Ada dua kendala dalam penerapan *excellent service* di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan yaitu sebagai berikut:

**a. Kendala internal**

Kendala internal adalah kendala yang disebabkan oleh pihak BMT itu sendiri yang akan menyebabkan ketidaknyamanan dalam berinteraksi dengan para anggota dan masyarakat walaupun hal ini bukan faktor yang disengaja karena diluar manajemen pihak BMT dalam memberikan pelayan yang baik kepada anggota dan masyarakat. Adapun kendala yang sering terjadi dalam pelayanan yaitu sistem pusat sedang mengalami gangguan dan jaringan yang tidak stabil disebabkan oleh listrik padam. Dari keterbatasan inilah yang menjadi kendala kepada pihak BMT dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap para anggota dan masyarakat tetapi

walaupun hal ini sering terjadi pihak BMT tetap berusaha melayani sebaik mungkin yaitu dengan cara manual selama tidak fatal.

b. Kendala eksternal

Kendala eksternal adalah kendala yang disebabkan dari luar pihak BMT seperti anggota yang kurang memahami dengan prosedur dan aturan yang diterapkan di BMT sehingga mereka bertanya, komplek dan memberi saran menurut asumsi mereka sendiri terhadap manajemen dan aturan di BMT. Disamping itu juga ada sebagian anggota atau masyarakat yang kurang sabar dalam menunggu pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT sehingga mereka memberikan suasana emosi yang tidak pernah diharapkan.

Hal ini sesuai dengan yang dinyatakan oleh Suparman dkk bahwa terdapat beberapa kendala dalam penerapan *excellent service* yaitu anggota yang marah, anggota yang menjengkelkan dan tidak menyenangkan, anggota yang suka mengkritik secara terus menerus, anggota tidak berhenti berbicara, anggota yang tidak bisa mengambil keputusan, anggota yang aneh.<sup>22</sup>

Hal ini dapat disimpulkan bahwa kendala dalam penerapan *excellent service* di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan bukan sesuatu yang diharapkan oleh pihak BMT tetapi semua karyawan telah berusaha semaksimal mungkin untuk tidak terjadi suatu kendala yang tidak diharapkan agar proses pelayanan berjalan dengan baik dan lancar.

---

<sup>22</sup> Suparman dkk, *Excellent Service* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2019), 39

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara lapangan bahwa ada dua kendala dalam melayani para anggota dan masyarakat yaitu kendala internal dan eksternal. Kendala internal ini adalah kendala yang disebabkan oleh pihak BMT sendiri seperti gangguan sistem dari pusat dan jaringan yang kurang stabil karena listrik padam. Walaupun kendala ini sangat tidak diharapkan oleh pihak BMT tetapi mereka harus menerima dengan lapang dada karena kejadiannya datang secara otodidak. Langkah yang diambil oleh *teller* khususnya yaitu tetap melayani dengan sebaik mungkin jika bisa dilayani dengan manual mereka melayani secara manual tetapi jika tidak bisa secara manual *teller* meminta untuk sabar menunggu sistem normal kembali. Selain itu ada juga kendala eksternal yang datangnya dari para anggota dan masyarakat dalam berinteraksi dengan karyawan seperti komplek diluar prosedur BMT, memberi saran berdasarkan asumsi sendiri dan kurang sabar dalam menunggu ketika sistem mengalami gangguan.